

18º Congresso Brasileiro de Sociologia

26 a 29 de Julho de 2017, Brasília (DF)

Grupo de Trabalho:

Trabalhadores, Sindicatos e Ações Coletivas

**“OS TRABALHADORES DE CALL CENTER SOB O DIREITO
CAPITALISTA DO TRABALHO NO LULISMO:**

**Uma análise da realidade de trabalho dos prestadores de serviço
do Banco Itaú Unibanco no Município do Rio de Janeiro”**

BRUNO MORENO CARNEIRO FREITAS

Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito

Universidade Federal Fluminense

LUÍS ANTÔNIO CARDOSO

Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito

Universidade Federal Fluminense

**OS TRABALHADORES DE *CALL CENTER* SOB O DIREITO CAPITALISTA DO
TRABALHO NO LULISMO:**

**Uma análise da realidade de trabalho dos prestadores de serviço do Banco
Itaú Unibanco no Município do Rio de Janeiro**

Resumo

O presente trabalho se propõe a analisar as condições de trabalho dos empregados em prestadoras de serviços de *call center* do Banco Itaú Unibanco S/A no Município do Rio de Janeiro. Trabalhadores do setor terciário, tercerizados e localizados na base da pirâmide salarial do Brasil. Busca-se analisar, a organização do trabalho nos *call center* do setor bancário, analisando-se na prática o que significa o tipo de trabalho imaterial por eles exercido. Procura-se investigar também quais as formas de *vulnerabilidades* a que estão submetidos tais trabalhadores e o papel que o Direito Capitalista do Trabalho cumpre para impedir ou permitir a exposição deste grupo a essas formas de *vulnerabilidades*. Especialmente as tocantes à intensificação do trabalho. Pretende-se a partir disto traçar um diagnóstico destes trabalhadores tendo como base os conceitos de "Precariado" e de "Nova Classe Trabalhadora".

Palavras-chave: Nova Classe Trabalhadora, precariado, trabalho bancário, *call center*.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é parte de uma pesquisa de dissertação de mestrado desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito, da Universidade Federal Fluminense (UFF), e, tem escopo apontar algumas das análises já feitas no referido trabalho de pesquisa. Tem como objetivo contribuir para o debate das classes sociais e sua relação com o direito do trabalho e as transformações do mundo do trabalho, especialmente no período de 2003 a 2014, também denominado por André Singer como *lulismo*, no qual ocorreu uma forte geração de empregos, inclusive formais, na base da pirâmide salarial brasileira, o que gerou a discussão a respeito da formação de uma "Nova Classe Média", "Nova Classe Trabalhadora" ou "Precariado". Analisa-se assim, a realidade de trabalho de um grupo que está inserido dentro deste processo, que são os trabalhadores do setor de *call center* ou operadores de *telemarketing* do Município do Rio de Janeiro, que prestam serviços para as empresas que se classificam como instituições financeiras e que compõem o grupo econômico controlado pela Holding Itaú Unibanco S/A.

Através da revisão bibliográfica e estudo de casos e análise de acórdãos judiciais oriundos do Tribunal Regional do Trabalho da Primeira Região, procura-se investigar a realidade destes trabalhadores e a sua relação com o Direito Capitalista do Trabalho após as transformações havidas na década de 1990 no mundo do trabalho e no direito do trabalho no Brasil e diante do fenômeno ocorrido durante o período de 2003 a 2014.

A primeira parte do trabalho analisa a realidade que antecedeu a chegada do ex-presidente Lula à Presidência da República e as transformações ocorridas no mundo do trabalho no Brasil, bem como as transformações ocorridas durante o *lulismo* que contribuíram para a formação de uma "Nova Classe Trabalhadora" e porque pode se caracterizar como tal.

Já a segunda parte do trabalho apresenta a visão do Direito dentro da perspectiva marxista de Michel Miaille e demais autores para caracterizar o Direito do Trabalho como Direito Capitalista do Trabalho, analisando como se dá o Direito Capitalista do Trabalho no Brasil e as transformações a que é submetido nos anos 1990.

A terceira parte do trabalho traça o quadro da relação dos trabalhadores de *call center* e a reestruturação produtiva bancária, culminando com o estudo de casos pelas análises dos acórdãos para demonstrar o papel que cumpre o operador de *telemarketing* dentro deste processo de reestruturação bancária, e que cumpre o Direito Capitalista do Trabalho, especialmente mediante as suas transformações ocorridas na década de 1990, apresentando as razões pelas quais a realidade dessa "Nova Classe Trabalhadora" é distinta da realidade existente antes das transformações no mundo e no direito do trabalho havidas desde a década de 1990.

2 DO SUBPROLETARIADO À "NOVA CLASSE TRABALHADORA":

2.1 O quadro que antecede o lulismo

Apesar das transformações pelas quais passaram, o Brasil e o mundo, permanecia a contradição fundamental quando o ex-presidente Lula da Silva tomou posse em 1º de janeiro de 2003: a mesma constatada por Paul Singer em 1981 quando mencionou que a fração de classe subproletariado (sobrepopulação trabalhadora superempobrecida permanente) constituía 48% da PEA, contra 28% de proletários e, que pelo seu tamanho, influenciava decisivamente a luta de classes (SINGER, A., 2012, p. 19-20).

No entanto, o quadro social de 2003 não se limitava ao analisado por Paul Singer. As décadas de 1980 e 1990 trouxeram novos elementos à realidade social brasileira.

2.1.2 As transformações na realidade do trabalho no Brasil na década de 1990

Segundo André Singer, tal processo repôs com vigor o problema do subproletariado, pois a estagnação da economia e o combate à inflação por meio das importações produziram explosão de desemprego, ampliando o subproletariado (SINGER, A., 2012, p. 20). Ou seja, André Singer considera que tais fatores tenham, no mínimo, mantido a proporção de subproletários na sociedade em comparação

com o período pesquisado por Paul Singer. Com base em texto de Francisco Oliveira, de 2003, aponta que entre o desemprego e o trabalho sem-formas, transitava 60% da força de trabalho brasileira (SINGER, 2012, p. 78). Nos anos 1980, estimava-se que a informalidade antigia 24% da PEA e em 1990, 29%. Já no início deste século, com base nos dados da PNAD 2002-2003, constatava-se 39% de trabalhadores sem contrato de trabalho formal e que somados aos trabalhadores "por conta própria", chegavam a 53% dos ocupados (SILVA, 2008, p. 260).

2.2 O subproletariado e a "Nova Classe Trabalhadora" no lulismo

Primeiramente, é fundamental trazer os dados que apontam o crescimento da renda do setor que se caracteriza como subproletariado durante o lulismo. André Singer traz o histórico dos dados, dizendo inicialmente que a população que vive abaixo da linha absoluta de pobreza, reduziu-se de 36% para 23%, apontando o seguinte quadro:

"Foi sobretudo, a subida na renda dos cerca de 20 milhões que atravessaram a divisa da pobreza absoluta que despertou o sonho do New Deal brasileiro. Deve-se lembrar que, entre 2003 e 2008, houve uma valorização de 33% do salário mínimo, significando que o aumento do número de cidadãos que passou a viver com mais de meio salário mínimo - medida que o comunicado do Ipea de julho de 2010 considera como equivalente à linha de pobreza absoluta - representou, na prática, elevação ainda maior da possibilidade de consumo." (SINGER, 2012, p.131-132)

Ou seja, há considerável elevação da renda monetária no período do lulismo para o subproletariado. Utilizando o quadro geral apresentado pelo IPEA durante o lulismo, podemos notar a mobilidade de renda utilizando o critério no qual apresenta-se uma pirâmide composta por faixas de renda por família, denominada em tal estudo como classes A, B, C, D e E, conforme cita Marilena Chauí:

"Por esse critério, chegou-se à conclusão de que, entre 2003 e 2011, as classes D e E diminuíram consideravelmente, passando de 96,2 milhões de pessoas a 63,5 milhões; também no topo da pirâmide houve crescimento das classes A e B, que passaram de 13,3 milhões de pessoas a 22,5 milhões; mas a expansão verdadeiramente espetacular ocorreu na

classe C, que passou de 65,8 milhões de pessoas a 105,4 milhões. Essa expansão levou à afirmação de que cresceu a classe média brasileira, ou melhor, que teria surgido uma nova classe média no país". (CHAUÍ, 2013)

Assim como na década de 1990, quando se intensificou o processo de reestruturação produtiva no Brasil (CARDOSO, 2002; CARDOSO, 2003; ANTUNES, 1999; POCHMANN, 2008; RAMOS FILHO, 2012; ALVES, 2000; BRAGA, 2012), na década de 2000 se observou o crescimento das terceirizações e do setor terciário, sendo este último, principalmente nas grandes cidades, o responsável pela maioria dos postos de trabalhos no país (POCHMANN, 2012; BRAGA, 2012). No entanto, ao contrário da última década do século passado, os últimos 12 anos contaram com um novo fenômeno, a forte geração de postos de trabalho na base da pirâmide salarial, ou seja, postos de trabalho com baixa renda (POCHMANN, 2012).

Há diversas teorizações que analisam tais trabalhadores atingidos por este fenômeno. Uma delas enquadra os trabalhadores atingidos pelos fenômenos da última década como integrantes de uma fração da classe trabalhadora que se denomina "Precariado", conceito utilizado por Ruy Braga (BRAGA, 2012) para caracterizar a fração do proletariado precarizado em condições sociais capitalistas periféricas, somando-se a este conceito o apresentado por Marcio Pochmann (POCHMANN, 2012) de trabalhadores pobres (*working poor*). Para os autores, tal grupo de trabalhadores seria integrante da classe trabalhadora, utilizando-se para estes conceitos a análise de faixas salariais, classificando-se assim quem perceba entre um e dois salários mínimos. No entanto, outra linha de análise classifica tais trabalhadores como pertencentes a uma "Nova Classe Trabalhadora".

Este trabalho, porém, se aterá às análises que se limitam em apontar as principais características desta "Nova Classe Trabalhadora", tomando esta nomenclatura como a melhor para demonstrar que estes trabalhadores vivem uma realidade distinta dos assalariados antes das transformações ocorridas no mundo do trabalho. Marilena Chauí (2013) assim aponta o que haveria de novo na classe trabalhadora para assim classificá-la:

"Assim, quando dizemos que se trata de uma nova classe trabalhadora, consideramos que a novidade não se encontra apenas nos efeitos das políticas sociais e econômicas, mas também nos dois elementos trazidos pelo neoliberalismo, quais sejam, de um lado, a fragmentação, terceirização e precarização do trabalho e, de outro, a incorporação à

classe trabalhadora de segmentos sociais que, nas formas anteriores do capitalismo, teriam pertencido à classe média". (CHAUÍ, 2013)

Ou seja, não foram somente as políticas sociais do lulismo que desencadearam a formação de uma nova classe trabalhadora, mas também o processo de transformação do mundo do trabalho realizado pelo neoliberalismo.

Outra boa abordagem da questão se dá com Giovanni Alves:

"A nova estratificação social do proletariado na era do neodesenvolvimentismo expõe dois novos fenômenos de classe: por um lado, a ascensão dos "pobres", um subproletariado coberto pelos programas sociais e uma nova camada da classe trabalhadora que ascendeu à formalidade salarial (a dita "nova classe média"); e por outro lado, o "precariado", camadas médias do proletariado urbano constituída por jovens altamente escolarizados inseridos em relações de trabalho e vida precárias que se inquietam, expondo necessidades e carecimentos radicais e apontam os limites do neodesenvolvimentismo como padrão de desenvolvimento capitalista. Estes dois fenômenos sociais se explicitaram na era do neodesenvolvimentismo". (ALVES, 2013)

Ora, como demonstrado anteriormente, é certo que a renda monetária do subproletariado avançou, fazendo avançar o seu poder de compra, seja através de elevação salarial, seja através da cobertura de programas sociais e obviamente dos dois fatores conjugados.

Desta forma, também se toma como muito provável a análise do destino do subproletariado traçado por Giovanni Alves, quando afirma que:

"Deste modo, podemos dizer que, sob o neodesenvolvimentismo, ocorreu uma mobilidade social intraclasse, com uma parte do subproletariado tornando-se beneficiária dos programas sociais como o Bolsa-Família e outra parte do subproletariado ascendendo à condição de nova classe trabalhadora que cresceu com a formalização contratual e a valorização do salário-mínimo." (ALVES, 2013)

Ou seja, parte do subproletariado pode ter passado a viver em melhores condições, mas mantida na mesma localização social em que se encontrava antes do advento do lulismo e outra parte passou a integrar uma nova fração de classe ou uma "Nova Classe Trabalhadora", dependendo da caracterização que se faça ou se utilize.

3 O DIREITO (OU A INSTÂNCIA JURÍDICA) NA SOCIEDADE CAPITALISTA SOB A PERSPECTIVA MARXISTA DE MICHEL MIAILLE

Em virtude do humanismo idealista, que acaba por coexistir com a instalação do modo de produção capitalista, tanto o sistema jurídico quanto as normas que o compõe, são tidos como sendo o produto da razão. Norma e homem encontrar-se-iam em uma relação dialética de mútua dependência, o que é classificado por Miaille (2005) como sendo a expressão de um voluntarismo jurídico intimamente ligado ao humanismo e ao subjectivismo (MIAILLE, 2005, p. 93).

Como contrapartida a tal visão apresentada tão somente no campo das ideias, Miaille (2005) apresentará a noção de instância jurídica pertencente a uma determinada realidade social e como uma das instâncias que constituem a estrutura social global de um modo de produção (MIAILLE, 2005, p. 93).

Ao analisar a estrutura social global do modo de produção no capitalismo, conclui-se que o modo de produção capitalista organiza determinados tipos de relações ao nível da produção e da circulação, num processo de troca generalizada de mercadorias (MIAILLE, 2005, p. 94). O autor entenderá então a função da norma na esfera jurídica como sendo a mesma da mercadoria na esfera econômica (MIAILLE, 2005, p. 94).

Assim, como o fetichismo da mercadoria implica na coisificação das relações sociais, esquecendo-se que se trata na verdade de relações sociais entre indivíduos, o fetichismo da norma faz exatamente o oposto, faz esquecer que a relação e a troca entre as pessoas são na realidade relações entre coisas, que são exatamente as mesmas coisas da produção capitalista (MIAILLE, 2005, p. 94). O sistema jurídico da sociedade capitalista seria então caracterizado por uma generalização da forma abstrata da norma e da pessoa jurídica, sendo que esta generalização permitiria representar a unidade social de maneira real e imaginária simultaneamente (MIAILLE, 2005, p. 95).

3.1 O Direito Capitalista do Trabalho

Oscar Correias (2013) parte do pressuposto de que a única coisa que temos clareza no que diz respeito às relações de trabalho é que existe um intercâmbio entre o trabalhador e o patrão no qual o trabalhador está coagido por não possuir os meios de subsistência (CORREAS, 2013, p. 192).

Neste sentido, a lei trabalhista, ao contrário inclusive da lei civil, teria a propriedade privada como um pressuposto, não necessitando, por isso, tratar do problema da propriedade privada. Tal fato faz com que o Direito do Trabalho seja um direito burguês que expresse juridicamente a relação capitalista de produção (CORREAS, 2013, p. 192). Portanto, a capacidade de coerção do direito, mais especificamente do Direito do Trabalho, transforma qualquer relação de troca de energia humana por dinheiro no modelo de relação estabelecida pelo Direito do Trabalho, dando ao direito um efeito de transformação da estrutura econômica (CORREAS, 2013, p. 192).

Seguindo a expressão da teoria marxista, o autor entende que este exemplo permite enxergar o problema da autonomia relativa da forma jurídica, vez que em sua análise, o papel transformador em última instância seria atribuído à relação econômica capitalista e não ao direito do trabalho (CORREAS, 2013, p. 193). O direito do trabalho só existiria porque existe capitalismo. No entanto, se refere à relação econômica como última instância, porque é também através do jurídico que a estrutura urbana capitalista transforma a estrutura rural no exemplo supramencionado. Assim, no que tange propriamente à autonomia relativa do direito, esta estaria condicionada pelas relações sociais (CORREAS, 2013, p. 193). No caso do direito do trabalho, a relação social seria o intercâmbio de força de trabalho-dinheiro e a relação jurídica, construção jurídica correspondente à determinada relação social, seria a forma contrato de trabalho (CORREAS, 2013, p. 193).

Ou seja, tem-se aqui novamente a noção do direito como instância jurídica da totalidade social, como desenvolvido por Miaille (2005) e na parte anterior deste trabalho. Neste ponto, porém, temos que o direito do trabalho se daria como uma das componentes da instância jurídica que se relaciona mais diretamente com o processo de alienação da força de trabalho. Portanto, como o direito estaria

condicionado pelas relações sociais de produção de acordo com a teoria marxista, o direito do trabalho estaria condicionado pela relação de compra e venda e formas de exploração da força de trabalho sob o capitalismo.

Assim, como visto anteriormente, o direito do trabalho seria uma expressão da relação capitalista porque inerente a ela. Neste sentido, ainda que muitos capitalistas estejam contra tal mecanismo de expressão da relação capitalista e que constantemente queiram descumprí-lo, tendo que ser obrigados à força a cumpri-lo, o direito do trabalho não deixa de proteger a reprodução da sociedade capitalista (CORREAS, 2013, p. 195).

Como o processo produtivo moderno tem como plusvalor a força de trabalho, que é a mercadoria que possui o condão de criar mais valor do que ela mesma possui, os lucros do capital se dão justamente entre o valor do produto final e o valor pago pelos meios de produção e a força de trabalho. Neste sentido, a maior ou menor mais-valia depende do grau de exploração do trabalhador. Seja através da intensificação do trabalho, redução de intervalos intrajornada, etc., todas essas transformações que são tentadas pelo capitalista, têm como objetivo aumentar a diferença entre o valor do produto final e o valor da força de trabalho, ou seja, aumentar o lucro. E é neste processo também onde se dá a resistência dos trabalhadores e no qual se desenvolve a luta de classes. É neste ponto que o Direito do Trabalho surge como distinto do Direito Civil, já que será fortemente marcado pela luta de classes (CORREAS, 2013, p. 201).

Não há história do direito do trabalho e seus mecanismos de regulação sem a análise e compreensão de como se desenvolveu a autonomia coletiva dos trabalhadores, seus protagonistas. Assim como também não há história do Direito do Trabalho sem a expressão dos movimentos das coletividades do trabalho para aquisição de direitos, extra estatais e estatais (SILVA, 2008, p. 46).

Complementando esta ideia do direito do trabalho como também reflexo da luta de classes, Ramos Filho (2012) define que o Direito Capitalista do Trabalho possui a característica da *ambivalência tutelar*. Que segundo o autor, dar-se-ia pelo fato deste ramo do direito ser um “direito de classe no sentido de ser duplamente destinado à classe operária: conquistado, por ela e para ela, mas também afetado à defesa da ordem social contra ela” (RAMOS FILHO, 2012, p. 94).

“Este ramo do Direito irá, portanto, materializar, no estatuto do salariado, as correlações de forças existentes em cada sociedade. Não será nunca um Direito ‘outorgado’, eis que sempre será fruto de conquistas sociais concretas, como em Weimar e nas demais Cartas precursoras do constitucionalismo social, conforme mencionado no capítulo anterior, configurando-se como pacificador e conservador a um só tempo, por cumprir uma determinada funcionalidade em cada sociedade historicamente considerada.” (RAMOS FILHO, 2012, p. 94).

Há ainda outra característica que vai delimitar e caracterizar o trabalho objeto do direito do trabalho e que o diferenciara das demais formas de apropriação da força de trabalho. Esta característica é a subordinação. Assim, apenas um trabalho prestado segundo as diretrizes de um poder subordinante é que será objeto do direito do trabalho (RAMOS FILHO, 2012, p. 94).

Isto impõe ao direito do trabalho três características: *ambivalência tutelar, funcionalidade e subordinação* (RAMOS FILHO, 2012, p. 94).

3.1.1 O Direito Capitalista do Trabalho no Brasil e suas transformações nos anos 1990

Uma das características dominantes do Direito Capitalista do Trabalho brasileiro é o fato de se tratar de um modelo legislado, no qual a lei cumpre o papel que as convenções ou contratos coletivos ou por empresa cumprem em outros países (CARDOSO, 2003, p. 57-58).

O papel de regulação das relações entre as classes do Direito do Trabalho era depurado de alguns de seus elementos fordistas no Brasil, propiciando maior concentração de renda nas classes compradoras de força de trabalho (RAMOS FILHO, 2012, p. 237). Assim, ao que parece, há muitas indicações de que na periferia do capitalismo a ilusão jurídica da equivalência resguarda uma relação mais radical do que daquela nos países que estão no centro da econômica capitalista (NETO, 2014, p. 246):

“do lado do sujeito de direito, encara-se o problema da superexploração do trabalho; do lado da mercadoria, enfrenta-se a troca desigual protagonizada pelas transferências de mais-valia e lucro e pela extração

de mais-valia extraordinária. Assim sendo o fenômeno jurídico na periferia não haveria de ter as mesmas facetas daquele do centro, tanto porque aqui não opera a exploração, mas a superexploração do trabalho.” (NETO, 2014, p. 246).

Sobre as relações coletivas de trabalho, com o Governo Fernando Henrique Cardoso, são apontados por Sayonara Grillo da Silva (2008) movimentos de restrição da autonomia coletiva com o objetivo de inverter a lógica clássica concessivo-aquisitiva do Direito do Trabalho (SILVA, 2008, p. 276). A fragmentação do processo de negociação coletiva implicou em precarização da força de trabalho (ALVES, 2006, p. 468).

Outro elemento importante foi o cancelamento da Súmula nº 256 do Tribunal Superior do Trabalho e a edição da Súmula nº 331, em dezembro de 1993, que passou a permitir a terceirização das atividades-meio de uma determinada empresa (SILVA, 2008, p. 374).

Para além disto, há um elemento central colocado por Cardoso (2003), quando menciona que durante os anos 1990 a economia brasileira tratou de flexibilizar no grito o direito do trabalho, via contestação da norma, vez que o governo federal e o trabalho organizado (por debilitação do poder sindical) teriam perdido a capacidade de fazer valer o direito existente, restando como último recurso o balcão judiciário. O autor assim conclui que os capitalistas se sentem crescentemente desobrigados, flexibilizando a frio o mercado de trabalho ao cobri-lo com o manto negro da ilegalidade (CARDOSO, 2003, p. 159-160).

4 OS TRABALHADORES DE CALL CENTER E AS TRANSFORMAÇÕES DO SETOR BANCÁRIO

Os trabalhadores do setor de telemarketing são apontados por diversos autores da sociologia do trabalho (BRAGA, 2012) como um relevante grupo a ser analisado hodiernamente, tendo em vista as transformações da realidade social e principalmente do trabalho no Brasil. Para destacar tal relevância, aponta-se que o referido setor empregou em 2010, 1,2 milhão de trabalhadores, acumulando uma

taxa de crescimento de postos de trabalho de 182,3% entre 2003 e 2009 (BRAGA, 2012, p. 188).

Tais trabalhadores se enquadram justamente no grupo de brasileiros e brasileiras que viveram o processo de transformação social e da realidade laboral a que se referiu anteriormente (terceirização, terciarização e formalização com enquadramento na base da pirâmide salarial). Estes trabalhadores desempenham ainda função central nos bancos para a venda de novos produtos, fidelização de clientes, dentre outros, se enquadrando neste modelo de novo trabalhador do pós-fordismo.

Já o setor bancário sofre forte reestruturação produtiva desde os anos 1990. Os movimentos de reorganização operacional e do trabalho nos bancos afetaram dramaticamente o emprego bancário e hipertrofiaram uma população trabalhadora excedente no setor, sendo que a aplicação da ciência e tecnologia na produção, mediada pelo capital, desenvolve-se historicamente orientada pelo princípio da substituição de força de trabalho pela máquina (JINKINGS, 2006, p.193). Em função disto, o setor bancário tem terceirizado não só as suas atividades-meio, mas também atividades consideradas como tipicamente bancárias, tais como atendimento, cobrança, etc. (SILVA, 2006, p. 214).

4.1 A holding Itaú Unibanco

A Holding Itaú Unibanco é o maior banco privado no Brasil em termos de ativos (R\$ 1,353 trilhões ao final de 2016¹), sendo particularmente muito presente no município do Rio de Janeiro em função da incorporação do antigo Banco do Estado do Rio de Janeiro – BANERJ, pelo antigo Banco Itaú, antes de sua fusão com o Unibanco em 04 de novembro de 2008, contando com cerca de 387 agências no município do Rio de Janeiro.

¹ Ver relatório disponibilizado em
<[https://www.itaubr.com.br/_arquivosstaticos/R1/pdf/pt/IFRS31122016.pdf?title=Demonstra%C3%A7%C3%B5es%20Cont%C3%A1beis%20Completas%20\(IFRS\)%20-%204T2016](https://www.itaubr.com.br/_arquivosstaticos/R1/pdf/pt/IFRS31122016.pdf?title=Demonstra%C3%A7%C3%B5es%20Cont%C3%A1beis%20Completas%20(IFRS)%20-%204T2016)>

Assim, o Banco Itaú Unibanco S/A é não só um grande banco privado, mas também um banco privado que foi criado pela fusão de dois grandes bancos privados anteriores, especialmente o Banco Itaú, que, por sua vez, já havia incorporado um grande banco público quando de sua privatização nos anos 1990, podendo sintetizar de forma muito particular o processo de reestruturação bancária iniciada no Brasil nos anos 1990 e que se estende até os dias atuais, através das privatizações dos bancos públicos (na década de 1990) e maior concentração do sistema bancário em poucos grandes bancos, terceirizações e informatização.

Compõem o grupo econômico controlado pela Holding, dentre outras, as empresas Itaucard, Citibank e Citicard (Credicard)².

4.2 O Estudo de caso das jurisprudências do Tribunal Regional do Trabalho da Primeira Região com relação aos trabalhadores de *call center* e a Holding Itaú Unibanco

4.2.1 O processo para se chegar aos casos analisados

O Tribunal Regional do Trabalho da Primeira Região é o TRT responsável por analisar os litígios judiciais existentes no Estado do Rio de Janeiro, inclusive as demandas referentes aos trabalhadores do município do Rio de Janeiro.

Procurou-se estabelecer com a pesquisa jurisprudencial os principais temas levados ao Tribunal que envolve os trabalhadores terceirizados do setor de *call center* com o Banco, seja o envolvendo mediante responsabilidade direta ou subsidiária. Fora utilizada a pesquisa livre fornecida no *site* do TRT da 1ª Região, utilizando as palavras-chave "*telemarketing*" e "Itaú Unibanco"; e "*call center*" e "Itaú Unibanco". A pesquisa se limitou aos acórdãos de julgamentos de Recursos Ordinários de processos que tiveram origem a partir de 2008, por se levar em conta o prazo prescricional quinquenal e a fusão dos bancos Itaú e Unibanco. Por ser o

² Comunicado do Citibank a respeito do controle pela Holding Itaú Unibanco <<https://www.citibank.com.br/institucional/comunicado.html>>

início do primeiro governo Lula o ano de 2003, uma ação proposta em 2008 somente poderia pleitear verbas retroativas até 2003 (com exceção do recolhimento do FGTS). Assim, ainda que a violação normativa que se conteste judicialmente possa ter se iniciado antes de 2003, é certo que permaneceu após janeiro de 2003, caso contrário seria alcançada pela prescrição e muito provavelmente sequer teria seu mérito analisado pelo TRT.

No sistema de busca do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região há a opção de se colocar a consulta aos acórdãos com base em ordem decrescente da data de publicação em Diário Oficial. Assim, optou-se por se pesquisar apenas os acórdãos publicados no ano de 2014, limitando a data de publicação a este ano por ser a data limite do objeto deste trabalho em função de ser o último ano no qual se observa os fenômenos que caracterizam o lulismo, a geração de postos de empregos formais, mas com baixa remuneração. Por outro lado, interessa a este trabalho analisar a linha de chegada deste processo, evitando assim analisar questões que eram controvertidas em 2003, mas que em 2014 já não eram mais.

A pesquisa com as palavras-chave "*call center*" e "Itaú Unibanco" originou 1.079 resultados de acórdãos. Já a pesquisa com as palavras-chave "*telemarketing*" e "Itaú Unibanco" originou 1.686 resultados de acórdãos. Optou-se por selecionar os 200 primeiros acórdãos de cada pesquisa. Não é possível limitar a priori a pesquisa aos processos que tem origem no município do Rio de Janeiro, o que foi feito após análise da numeração dos processos selecionados, vez que no sistema de numeração única do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, os quatro últimos números indicam a vara e o município de origem, nos quais os processos oriundos do município do Rio de Janeiro são identificados com os dois primeiros números dos quatro últimos números, como "00". Assim, se um processo é oriundo da 1ª vara do trabalho do Rio de Janeiro, ele possuirá final "0001", se oriundo da 80ª vara do trabalho do Rio de Janeiro, terá final "0080".

Excluídos todos os processos que não fossem julgamentos referentes a recursos ordinários de processos oriundos do município do Rio de Janeiro, que se tratasse de reclamante que não fosse trabalhador do setor de *call center* e que não tivesse alguma das empresas da Holding Itaú Unibanco como reclamada, e excluindo de uma das listas um dos acórdãos que apareceu em dobro, chegou-se a 22 acórdãos.

Desses 22 acórdãos, 14³ são referentes a processos que tinham como discussão principal a terceirização ilícita por exercício de atividade-fim da tomadora de serviços, uma das empresas que compõem o grupo econômico controlado pela Holding Itaú Unibanco e o pedido de reconhecimento de vínculo empregatício com as empresas tomadoras; Quatro⁴ são referentes ao enquadramento sindical e aplicação de norma de instrumento coletivo; Dois⁵ referentes à responsabilidade subsidiária da empresa tomadora; Um⁶ referente a dano moral em função de permissão para usar o banheiro; e um⁷ referente a intervalo intrajornada.

Analisados os processos, certamente os que melhor apresentam questões relacionadas ao presente trabalho são os relativos à intermediação ilícita de mão-de-obra, razão pela qual se optou por descrever os seus pontos mais relevantes.

4.2.2 Os acórdãos referentes à terceirização ilícita

Analisando tais processos, observa-se que o pleito central dos mesmos é o reconhecimento como trabalhador bancário, em função de exercer atividades que seriam consideradas como atividade-fim das tomadoras de serviço, tais como oferecimento de cartão de crédito, administração de crédito, resolução de problemas de crédito, dentre outros, o que significaria a concessão de financiamento. O objetivo almejado nos referidos processos é gozar das normas mais favoráveis oriundas da própria CLT quanto dos instrumentos coletivos referentes aos trabalhadores bancários, tal como jornada semanal de 30 horas, piso salarial mais elevado, divisor

³ Acórdãos referentes aos processos de nº 0000717-77.2010.5.01.0076; 0000085-39.2011.5.01.0004; 0010431-04.2013.5.01.0061; 0001054-84.2012.5.01.0015; 0000567-20.2010.5.01.0069; 0000109-22.2013.5.01.0061; 0144100-04.2009.5.01.0059; 0000501-10.2012.5.01.0024; 0001279-37.2012.5.01.0005; 0001706-98.2012.5.01.0016; 0000111-68.2013.5.01.0068; 0001004-72.2011.5.01.0054; 0142600-43.2006.5.01.0014; 0048600-11.2008.5.01.0037.

⁴ Acórdãos referentes aos processos de nº 0001635-91.2012.5.01.0050; 0000640-68.2012.5.01.0021; 0010731-17.2013.5.01.0044; 0000039-84.2013.5.01.0067.

⁵ Acórdãos referentes aos processos de nº 0048300-09.2008.5.01.0018 e 0000915-58.2012.5.01.0072.

⁶ Acórdão referente ao processo de nº 0000641-31.2011.5.01.0072.

⁷ Acórdão referente ao processo de nº 0000172-80.2012.5.01.0029.

de horas extras 150⁸ para quem possui jornada de 6 horas diárias, horas extras laboradas em sábados e feriados pagas com adicional de 100%, cláusulas sociais e benefícios, etc.

O que se pode observar, é que os trabalhadores das empresas prestadoras de serviço nos casos observados trabalham com exclusividade para as tomadoras e que tais serviços são prestados em regra para as operadoras de cartão de crédito, tais como Citicard e Itaucard, que no município do Rio de Janeiro acabam entregando por completo suas atividades aos trabalhadores tercerizados do *call center*, segundo consta no corpo de alguns acórdãos analisados.

O relato de uma das testemunhas em um dos processos⁹ dá a dimensão de como se davam as tarefas:

"(...) laborou com o reclamante no mesmo local, fazendo o atendimento receptiva dos clientes da credicard exclusivamente; que utilizavam o sistema da própria credicar (CITICARD), que tem conhecimento que o sistema era da 2ª Ré em decorrência do logotipo; que a autonomia do call center estava limitada ao que estava autorizado no sistema; que poderia parcelar faturas, liberar crédito pessoal, alterar limites, datas de vencimentos, estornos tudo em relação ao cartão de crédito e desde que autorizado pelo sistema do Banco Citicard; que podia prestar esses serviços na mesma hora em que estava fazendo o atendimento ao cliente; que ao atender o telefone falava "credicard bom dia"; que se o sistema autorizasse a depoente se dirigia ao supervisor e caso este não resolvesse o problema do cliente solicitava que ligassem uma outra ocasião para receber a resposta; que não sabe a informar que o supervisor encaminhava a solicitação para alteração do sistema."

O simples fato dos trabalhadores de *telemarketing* desempenharem as atividades tidas como atividades-fim de bancos e demais instituições financeiras implica em intensificação do trabalho para os mesmos, já que estão desempenhando atribuições que não são as suas, o que gera acréscimo de funções

⁸ Na época o Tribunal Superior do Trabalho ainda não havia mudado o seu entendimento com relação às normas contidas nas Convenções Coletivas de Trabalho dos trabalhadores bancários para gozarem do divisor 150 e 200, o que ocorreu em dezembro de 2016.

⁹ Acórdão do processo de nº 0000085-39.2011.5.01.0004.

a esses trabalhadores, bem como impõe uma economia com o custo do trabalho às empresas tomadoras na contratação de empregados bancários ou financeiros com maior proteção e maior custo. Implica inclusive em poder explorar a força de trabalho de tais trabalhadores aos sábados sem ter de pagar horas extras, ao contrário dos bancários.

O advento da Súmula nº 331 do TST possibilita que a discussão entre atividades-fim e atividades-meio não seja efetivamente clara. Especificamente nos casos analisados, observa-se que se trata de um mecanismo utilizado fartamente. E há de se frisar que nem sempre a referida atividade desempenhada pelo operador de *telemarketing* é caracterizada como atividade-fim pelo Tribunal, sendo que dos 14 casos analisados, três tiveram o pedido de reconhecimento de vínculo negado, mesmo que exercessem as mesmas atribuições para as mesmas empresas dos demais processos em que os vínculos empregatícios com as tomadoras foram reconhecidos. Ou seja, trata-se de uma variação da interpretação jurídica.

No entanto, a intensificação do trabalho não se dá só com a transferência ilícita de atribuições para os operadores de *telemarketing*, sendo que dos 14 casos analisados, 12 continham pedidos de pagamento de horas extraordinárias e oito continham pleitos de pagamento pela supressão de intervalo intrajornada (para alimentação). Ou seja, para além de poder submeter o operador de *call center* a uma jornada de 36 horas semanais e a um bancário somente a uma jornada de 30 horas semanais, o que em parte explica o pleito de horas extras por si só, é certo que a sobrejornada e a supressão do intervalo intrajornada ilegalmente também são mecanismos usados para intensificar o trabalho dos operadores de *telemarketing*.

Por fim, cabe mencionar que ainda que tais trabalhadores tenham seus direitos reconhecidos como se bancários fossem nos processos judiciais, eles não participaram em nenhum momento do processo de organização coletiva com os bancários, tais como negociações coletivas, assembléias de greve, eventuais paralisações, etc. Ou seja, há um ganho ainda por parte da Holding por conseguir fracionar a capacidade de organização e de negociação dos trabalhadores que estão diretamente inseridos no seu processo produtivo e que trabalham com exclusividade para as empresas controladas por ela, o que certamente contribui para que se promova como prática regular da empresa a transmissão de suas atividades-fim para os operadores de *telemarketing*.

Assim, parece que as formas de exploração do trabalho dos operadores de *telemarketing* nos casos analisados se tratam da incorporação de novas formas de flexibilização a frio, como sugeridas por Cardoso (2003), surgidas em momentos de maior dinamicidade da economia e avanço das tecnologias da informação, permitindo novas formas de intensificação aproveitando as alterações das regras de organização do trabalho, como a possibilidade de tercerização das atividades-meio, em conjunto com antigas formas, como estender a jornada de trabalho ilicitamente. Sendo que um mundo do trabalho ainda mais fracionado dificulta ainda mais que as organizações de trabalhadores impeçam esses processos de flexibilização a frio.

5 CONCLUSÃO

Analisando a pesquisa elaborada no presente trabalho, observa-se que as transformações havidas na realidade do trabalho e, na forma como o Direito Capitalista do Trabalho passou a disciplinar as relações de trabalho no Brasil após a década de 1990, fizeram com que parte do subproletariado quando alcançou melhores condições de subsistência se inserisse numa realidade que era distinta da vivida pela classe trabalhadora brasileira antes deste processo, razão pela qual optou-se neste trabalho por utilizar a expressão "Nova Classe Trabalhadora".

Ora, o avanço das tecnologias da informação e as possibilidades de organização do trabalho, especialmente a partir da edição da Súmula nº 331, do TST, conjugado com o processo de maior dinamicidade econômica vivido no Brasil durante o período do lulismo, fez com que os operadores de *telemarketing* fossem uma das profissões que representassem bem tal fenômeno da "Nova Classe Trabalhadora". A incorporação de novos agentes sociais lidando com novas tecnologias e, diante de uma realidade jus laboral relativamente nova, demonstra bem isso.

No entanto, esse mundo do trabalho mais fragmentado e que cria maiores dificuldades para a ação coletiva dos trabalhadores, impacta de diversas formas em como o Direito Capitalista do Trabalho vai atuar, permitindo, inclusive que surjam novas formas de flexibilização a frio dos direitos trabalhistas, traduzidas em intensificação do trabalho, conjugadas ainda com antigas formas de instensificação,

para as quais as únicas respostas que acabam sendo dadas são medidas individuais, insuficientes e titubeantes de acessar o Poder Judiciário.

Neste sentido, nos casos analisados, a zona cinzenta criada pela Súmula nº 331, do TST na discussão dos limites conceituais da atividade-meio de uma empresa, é aproveitada pela Holding Itaú Unibanco, especialmente para as empresas operadoras de cartão de crédito sob o seu controle, para criar novas formas de flexibilização a frio, fazendo com que a maior fragmentação do mundo do trabalho, acentuada pela própria Súmula em comento, seja um elemento que impeça a articulação desta "Nova Classe Trabalhadora" com categorias de trabalhadores melhor organizadas para impedir a continuidade das práticas ilícitas. Por outro lado, essas categorias melhor organizadas, como no caso os bancários, tendem a se enfraquecer, já que tal prática gera uma necessidade menor de contratação de trabalhadores bancários, o que enfraquece a organização coletiva da categoria, tratando-se de uma lógica que acaba por se auto alimentar.

BIBLIOGRAFIA

ALVES, Giovanni. **Neodesenvolvimentismo e classes sociais no Brasil**. Disponível em < <https://blogdaboitempo.com.br/2013/12/20/neodesenvolvimentismo-e-classes-sociais-no-brasil/>> Acesso em 15 de setembro de 2016.

ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo, 2011.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

CARDOSO, Luís Antônio. **Après-fordisme et participation: restructuration productive contemporaine et nouvelle rationalisation du travail dans l'industrie automobile brésilienne**. Lille, Villeneuve d'Ascq : Presse Universitaire du Septentrion, 2002.

CARDOSO, Adalberto Moreira. **A década neoliberal e a crise dos sindicatos no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2003.

CHAUÍ, Marilena. **Nova classe trabalhadora: enigmas?** Disponível em <<http://novo.fpabramo.org.br/content/nova-classe-trabalhadora-enigmas>> Acesso em 15 de setembro de 2016.

COCCO, Giuseppe. Introdução. In: LAZZARATO, Maurizio. e NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2013.

CORREAS, Oscar. O contrato de compra e venda da força de trabalho. Trad.: Aline Cristina Alves e Alberto Silva Santos. In: RAMOS FILHO, Wilson; WANDELLI, Leonardo Vieira; ALLAN, Nasser Ahmad (Coord.). **Trabalho e regulação no Estado Constitucional**. Curitiba: Juruá, 2013.

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

FELIPE, Gustavo Melcher; CONDE, Juliana Gavrilloff; RIBEIRO, Priscila Barreto; e IMUTA, Rafael Seiti. **O call center e a fidelização de clientes: um estudo quantitativo no setor bancário de São Paulo**. Disponível em <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/Publicacoes/Jovens_Pesquisadores/04/3.4.05.pdf> Acesso em 24 de novembro de 2013.

FERNANDES, Florestan. **Sociedade de Classes e Subdesenvolvimento**. 4ª ed. São Paulo: Jorge Zahar, 1981.

GRISCI, Carmen Lúcia Iochins. e BESSI, Vânia Gisele. **Modos de trabalhar e ser na reestruturação bancária**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n12/22260.pdf>> Acesso em 20 de novembro de 2013.

JINKINGS, Nise. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: Ricardo Antunes. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. 01ed. São Paulo (SP): Boitempo Editorial, 2006, v. 01, p. 189-206.

KOWARIC, Lúcio. Viver em Risco: **Sobre a vulnerabilidade no Brasil urbano**.

Disponível em

<http://www.uff.br/observatoriojovem/sites/default/files/documentos/20080627_viver_em_risco_1.pdf> Acesso em 20 de novembro de 2013.

LAZZARATO, Maurizio. e NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2013.

MIAILLE, Michel. **Introdução crítica ao direito**. 3ª ed. Lisboa: Editorial Estampa, 2005.

NERI, Marcelo. **A nova classe média: o lado brilhante da base da pirâmide**. São Paulo: Saraiva, 2011.

PASTORINI, Alejandra. **A categoria “questão social” em debate**. São Paulo: Cortez Editora, 2010.

POCHMANN, Márcio. **Desenvolvimento, trabalho e renda no Brasil: Avanços recentes no emprego e na distribuição dos rendimentos**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2010.

POCHMANN, Márcio. **Nova classe média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira**. São Paulo: Boitempo, 2012.

POCHMANN, Márcio. **O emprego no desenvolvimento da nação**. São Paulo: Boitempo, 2008.

RAMOS FILHO, Wilson. **Direito capitalista do trabalho: História, mitos e perspectivas no Brasil**. São Paulo: LTr, 2012.

SILVA, Jair Batista da. Ação sindical, racismo e cidadania no Brasil. In: Antunes, Ricardo. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil - II**. 1ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2013, v. 1, p. 383-402.

SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da. **Relações coletivas de trabalho: Configurações institucionais no Brasil contemporâneo**. São Paulo: LTr. 2008.

SINGER, André. **Os sentidos do lulismo: Reforma gradual e pacto conservador.** São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

SOUZA, Jessé. **Os batalhadores brasileiros: Nova classe média ou nova classe trabalhadora?** Belo Horizonte: UFMG, 2012.

SUPIOT, Alain. ***Homo juridicus*: ensaio sobre a função antropológica do direito.** São Paulo: Martins Fontes, 2007.