



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

**A regulamentação da terceirização e as centrais de teleatendimento bancário no Brasil:
bancos sem bancários?**

Linauro Pereira de Souza Neto

Salvador
Março, 2019

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA),
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Souza Neto, Linauro Pereira de

A regulamentação da terceirização e as centrais de
teleatendimento bancário no Brasil: bancos sem
bancários? / Linauro Pereira de Souza Neto. --
Salvador, 2019.
207 f.

Orientador: Jair Batista da Silva.

Coorientadora: Selma Cristina Silva de Jesus.

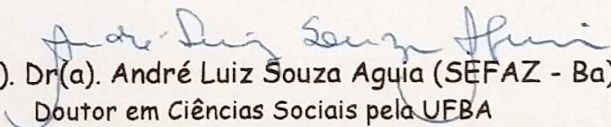
Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em
Ciências Sociais (PPGCS)) -- Universidade Federal da
Bahia, Universidade Federal da Bahia (UFBA), 2019.

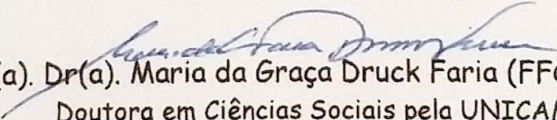
1. Trabalho. 2. Precarização. 3. Terceirização. 4.
Telemarketing. 5. Bancários. I. Silva, Jair Batista
da. II. Silva de Jesus, Selma Cristina. III. Título.

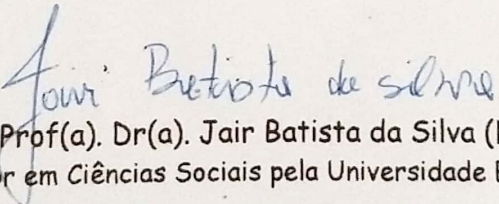
LINAURO PEREIRA DE SOUZA NETO

**A REGULAMENTAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO E AS CENTRAIS
DE TELEATENDIMENTO BANCÁRIO NO BRASIL: BANCOS
SEM BANCÁRIOS?**

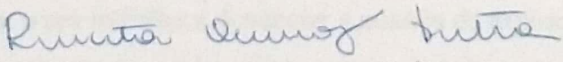
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Sociais e, aprovada em vinte e dois de abril de dois mil e dezenove, pela Comissão formada pelos professores:


Prof(a). Dr(a). André Luiz Souza Aguiar (SEFAZ - Ba)
Doutor em Ciências Sociais pela UFBA


Prof(a). Dr(a). Maria da Graça Druck Faria (FFCH - UFBA)
Doutora em Ciências Sociais pela UNICAMP


Prof(a). Dr(a). Jair Batista da Silva (FFCH - UFBA)
Doutor em Ciências Sociais pela Universidade Estadual de Campinas

Profª Selma Cristina S. de Jesus (UFBA)
Doutora em Ciências Sociais pela UFBA


Profª Renata Queiroz Dutra (UFBA)
Doutora em Direito, Estado e Constituição pela UNB

DEDICATÓRIA

Não trarei uma boa frase, mas uma horrível, vil e mentirosa, para destacar a importância crucial de cada um dos pesquisadores e pesquisadoras que dedicam o seu trabalho a denunciar a miséria da exploração do trabalho humano: *“quando demonstrado, pela teoria e pela prática internacional, que a terceirização não importa precarização às condições dos trabalhadores”* (BRASIL, 2017c, p. 4).

AGRADECIMENTOS

Embora tenham sido generosas as contribuições de muitos professores, colegas, familiares e amigos para a construção desse trabalho, em razão do seu conteúdo, meus agradecimentos serão, em especial, para as mulheres que o tornaram possível.

Agradeço a Monique, minha companheira, por toda ternura e amor com que dividimos nossos dias e por seu carinhoso incentivo e apoio, sendo a principal motivadora dessa minha empreitada, e à Sofia, nossa filha, que preenche nossos dias com amor e alegria.

À minha mãe, Sara, e minhas avós, Helena e Eunice, por todo o amor, dedicação, cuidado e inestimáveis exemplos de vida, sem os quais nada seria possível.

Às minhas irmãs, Melânia, Juliana e Júlia, que tanto amo, admiro e me orgulho.

A todas as minhas tias e primas que, apesar da distância de algumas, sempre estiveram ao meu lado, especialmente, tias Cléia e Silene, que sempre me tiveram como filho.

Às amigas Soraya e Cândida e às minhas colegas de curso, por todo o apoio para a realização da pesquisa, sem o qual seria impossível.

Agradeço, especialmente, à minha coorientadora, Selma, que esteve sempre ao meu lado, me apoiando em todas as questões acadêmicas, e por sua incomensurável contribuição para minha formação.

Agradeço também enormemente às minhas professoras, especialmente, Graça, Isabela, Renata e Iracema, que contribuíram essencialmente para a concretização desta pesquisa.

EPÍGRAFE

[...] encontramos em Fourier uma crítica espirituosa autenticamente francesa, mas nem por isso menos penetrante e profunda, das condições sociais vigentes. [...]. Ele retrata de modo tanto magistral como divertido a especulação fraudulenta que começou a florescer com o declínio da Revolução, assim como a mercantilice generalizada do comércio francês daquela época. Mais magistral ainda é a sua crítica da configuração burguesa das relações sociais sexuais e da posição da mulher na sociedade burguesa. Ele foi o primeiro a dizer que, numa dada sociedade, o grau de emancipação feminina é o parâmetro natural para a emancipação geral (ENGELS, 2015, p. 293).

RESUMO

O trabalho dedica-se ao tema da regulamentação da terceirização e as centrais de teleatendimento bancário no Brasil, especialmente, a terceirização bancária operada por meio de *call centers*, praticada pelos chamados bancos múltiplos e privados que atuam, preponderantemente, no comércio e na administração de cartões de crédito. Nesse contexto, a questão proposta é: quais foram os resultados da terceirização que o banco Citicard realizou, entre os anos de 2003 e 2013, na Bahia? O objetivo é o de investigar a terceirização do *call center* do Citicard, tendo como contexto os recentes debates sobre os limites da terceirização e a sua possível relação com a precarização social do trabalho. Os objetivos específicos são: compreender o papel da regulamentação e das instituições sobre a terceirização, até a recente Reforma Trabalhista, e a interação desse processo com a terceirização promovida pelo Citicard; analisar processos judiciais promovidos por operadoras de teleatendimento contra o banco Citicard, reclamando a ilegalidade da terceirização, na Bahia, nos anos de 2003 a 2013; verificar o caso da terceirização promovida pelo Citicard em um contexto de uma realidade específica do capitalismo flexível; e, enfim, investigar a terceirização do *call center*, com vistas aos impactos das sucessivas mudanças contratuais para o labor das trabalhadoras desse segmento. A metodologia da pesquisa, adotou uma abordagem qualitativa, utilizando-se enquanto referencial teórico-metodológico o materialismo histórico e lançando mão de técnicas de coleta e análise variadas, tais como: revisão bibliográfica, pesquisa documental, por exemplo, sobre a regulamentação da terceirização do trabalho no país e da sua vertente bancária e em reclamações trabalhistas promovidas por atendentes de *telemarketing* contra o Citicard. Enfim, efetuou-se uma análise de conteúdo em relação aos documentos reunidos. As principais categorias e/ou conceitos analíticos adotados para o desenvolvimento da pesquisa foram: trabalho, precarização e terceirização. Os resultados encontrados foram de que, inicialmente, o histórico da terceirização no Brasil, incluído o seu recorte bancário, e os sucessivos tratos que sofreu ao longo das últimas décadas, pelas mais diferentes instituições políticas, jurídicas e econômicas, a revelam enquanto um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral, inserido em um contexto mais amplo de crise estrutural do capitalismo e precarização social do trabalho. Ademais, que a terceirização promovida pelo Citicard, com o esvaziamento da categoria bancária, através da intermediação da força de trabalho das operadoras de teleatendimento, rebaixou os custos produtivos ao preço de um enquadramento normativo categorial e sindical menos vantajoso para as trabalhadoras, com evidentes perdas salariais e de diversos direitos.

Palavras-chave: Trabalho. Precarização. Terceirização. Telemarketing. Bancários.

ABSTRACT

The work focuses on the theme of outsourcing regulation and banking call centers in Brazil, especially, banking outsourcing operated through call centers, practiced by so-called multiple and private banks that operate, predominantly, in the commerce and in the credit cards administration. In this context, the proposed question is: what were the results of outsourcing that the Citicard bank accomplished, between 2003 and 2013 in Bahia? The objective is to investigate the outsourcing of the Citicard call center, having as context the recent debates about the limits of outsourcing and its possible relation with the social precarization of work. The specific objectives are: to understand the role of regulation and institutions on the outsourcing, until the recent Labor Reform, and the interaction of this process with the outsourcing promoted by Citicard; to analyze judicial lawsuits promoted by call centers operators against the Citicard bank, claiming the illegality of outsourcing in Bahia from 2003 to 2013; to verify the case of outsourcing promoted by Citicard in a context of a specific reality of flexible capitalism; and, finally, to investigate the outsourcing of the call center, with a view to the impacts of successive contractual changes for the labor of women workers in this segment. The research methodology, adopted a qualitative approach, using as theoretical-methodological reference the historical materialism and using varied techniques of collection and analysis, such as: bibliographical review, documentary research, for example, on the outsourcing regulation of work in the country and its banking strand and in labor claims promoted by telemarketing attendants against Citicard. Finally, it was made a content analysis in relation to the gathered documents. The main categories and/or analytical concepts adopted for the development of the research were: work, precarization and outsourcing. The results indicate that, initially, the history of outsourcing in Brazil, including its banking cut-off, and the successive deals it has undergone over the last decades, by the most different political, juridical and economic institutions, reveals it as a trend process of discarding labor law protection limits, inserted in a broader context of structural crisis of capitalism and social precarization of labor. Moreover, the outsourcing promoted by the Citicard, with the emptying of the banking category, through the intermediation of the call center operators' labor, demoted the productive costs to the price a categorical and union normative framework less advantageous for the workers, with evident salary losses and various rights.

Keywords: Work. Precariousness. Outsourcing. Telemarketing. Bankers.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

CAPÍTULO 1: ELEMENTOS CONCEITUAIS SOBRE A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO E A TERCEIRIZAÇÃO TRABALHISTA.....17

1.1 Considerações sobre o materialismo histórico e a ontologia do trabalho.....18

1.2. Aspectos teórico-metodológicos da pesquisa: terceirização bancária, centrais de teleatendimento e as dimensões da precarização social do trabalho.....23

1.3 Elementos sobre o capitalismo contemporâneo: crise estrutural, reestruturação produtiva, neoliberalismo e a intensificação da precarização social do trabalho.....28

1.3.1 Precariedade e precarização social do trabalho.....35

1.3.2 A tipologia da precarização social do trabalho conforme a realidade do mercado de trabalho brasileiro.....38

1.4 Regulação do trabalho no capitalismo brasileiro contemporâneo: terceirização, bancos e centrais de teleatendimento.....42

1.4.1 A centralidade da terceirização no processo de precarização das relações de trabalho...48

1.4.2 As centrais de teleatendimento bancário.....51

CAPÍTULO 2: A TERCEIRIZAÇÃO GERAL E BANCÁRIA NO BRASIL: HISTÓRIA E REGULAMENTAÇÃO.....60

2.1 Os princípios do Direito do Trabalho e os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício.....61

2.1.2 Princípios internacionais, gerais, constitucionais e próprios do Direito do Trabalho.....63

2.1.3 Os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício.....66

2.2. Histórico da terceirização: primeiros traços jurídicos da terceirização no Brasil.....68

2.3 A Súmula nº 331 do TST: antes da exceção virar regra.....74

2.3.1 Responsabilidade na terceirização do trabalho.....80

2.4 Efeitos jurídicos da terceirização ilícita.....81

2.4.1 Vínculo com o tomador de serviços.....82

2.4.2 Orientação Jurisprudencial nº 383 e a terceirização no setor público.....83

2.4.3 O princípio da isonomia na equiparação salarial.....84

2.5 O Banco Central do Brasil (BCB), a terceirização e a legislação trabalhista.....86

2.6 O *telemarketing* bancário na jurisprudência trabalhista.....89

2.7 A atual jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) e a terceirização.....92

2.7.1 Terceirização de <i>call center</i> em empresas de telefonia.....	93
2.7.2 A distinção entre atividade-fim e atividade-meio.....	96
2.8 A Lei da Terceirização.....	99
2.8.1 Novas disposições sobre o trabalho temporário.....	101
2.8.2 Modificações que incluíram a empresa prestadora de serviço na legislação.....	103
2.8.3 Pulverização da atividade sindical.....	105
2.8.4 Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) propostas em face da Lei nº 13.429/2017.....	107
2.8.4.1 A inconstitucionalidade formal da Lei da Terceirização.....	109
2.8.4.2 As inconstitucionalidades materiais da Lei da Terceirização.....	111
2.9 A Lei da Reforma Trabalhista e a terceirização.....	113
2.10 Impactos da nova legislação nas relações de trabalho.....	117
CAPÍTULO 3: A TERCEIRIZAÇÃO DO CALL CENTER DO CITICARD.....	122
3.1 O banco Citicard, a Contax e a sucessivas mutações contratuais.....	124
3.2 O desenho jurídico da fraude.....	128
3.2.1 O processo de escolha das reclamações trabalhistas para análise.....	129
3.2.2 O histórico funcional das trabalhadoras: os sujeitos da pesquisa.....	132
3.2.2.1 Os argumentos apresentados pelas empresas.....	137
3.2.3 A atividade comercial do Banco Citicard.....	138
3.2.4 Os depoimentos das trabalhadoras e as atividades desempenhadas.....	140
3.2.5 O contrato de prestação de serviços de <i>telemarketing</i>	143
3.2.6 A autonomia e a imprescindibilidade das operadoras de teleatendimento.....	149
3.2.7 As desvantagens normativas.....	154
3.2.8 A ilicitude da terceirização e a jurisprudência do TRT5.....	160
3.3 Soluções individuais, coletivas e os seus limites.....	165
3.4 A precarização da vida e do labor dos trabalhadores: incidência das dimensões da precarização social do trabalho.....	171
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	176
REFERÊNCIAS.....	187
APÊNDICE.....	205

INTRODUÇÃO

É candente no país o debate sobre os limites constitucionais e sociais da terceirização do trabalho, especialmente em face da recente vigência das Leis nº 13.429/2017 (BRASIL, 2017a) e 13.467/2017 (BRASIL, 2017b), denominadas de Leis da Terceirização e da dita Reforma Trabalhista¹, que legalizaram a terceirização da atividade-fim das empresas, antiga pauta do empresariado nacional, ainda que este ainda seja um processo em disputa, como veremos no transcorrer deste trabalho.

De acordo com o art. 3º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)² (BRASIL, 1943), os contratos de trabalho deveriam primar pela bilateralidade entre empresários e trabalhadores, com a presença de pessoalidade, onerosidade, subordinação e não eventualidade, sendo vedada a mera intermediação de trabalhadores, conforme a literatura e jurisprudência justrabalhista.

Todavia, o processo de inserção da terceirização na realidade social e jurídica brasileira alterou a forma tradicional ou típica dos contratos laborais, trazendo uma série de questionamentos. Isso porque, nas últimas décadas, os contratos terceirizados tornaram-se cada vez mais utilizados, inserindo a figura do tomador dos serviços, um terceiro que contrata de uma empresa prestadora de serviços a sua força de trabalho.

Nesse contexto, foram variadas as formas utilizadas para que a terceirização estivesse cada vez mais presente no mundo do trabalho. Apenas para citar alguns exemplos, têm-se as sucessivas alterações na Lei nº 6.019/1974 (BRASIL, 1974), a Lei do Trabalho Temporário, os regulamentos do Banco Central do Brasil (BCB) e os diversos enunciados e súmulas do Tribunal Superior do Trabalho (TST)³.

O Supremo Tribunal Federal (STF), antes mesmo da aprovação das leis que possibilitaram que os contratos de prestação de serviço pudessem incluir todas as atividades da empresa contratante, reconheceu a repercussão geral de inúmeros recursos extraordinários sobre o tema, avocando para si a competência de decidir sobre a reclamação do empresariado

¹ No decorrer do presente trabalho, adotaremos a nomenclatura de ‘Lei da Reforma Trabalhista’ usualmente dada à Lei 13.467/2017, muito embora, como veremos adiante, notadamente, no segundo capítulo, ela represente muito mais como uma ‘contrarreforma’ dos direitos trabalhistas no país do que uma reforma, sob a égide da flexibilização do Direito do Trabalho, em seus aspectos materiais e processuais, individuais e coletivos, constitucionais e celetistas.

² “Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário”.

³ Conf., por exemplo, BRASIL, 1994; 2003a; 2003b; 2003c; 2011b; 2011c; 2011d.

quanto ao fato de que as limitações à terceirização ferem o princípio constitucional da livre iniciativa, mesmo diante dos valores sociais do trabalho (STF, 2014a; 2014b).

Ainda que tenhamos que posteriormente retornar a cada um desses eventos, para analisá-los mais cuidadosamente, é evidente que a relevância do debate sobre a terceirização se dá devido ao peso desta sobre as realidades jurídica, social e econômica, trazendo à tona diversas questões a ela indissociáveis, tais como, o “problema” da representação sindical⁴, a flexibilização dos direitos e a precariedade dos contratos terceirizados.

A terceirização, muitas vezes, esteve aliada a uma série de inovações tecnológicas que ajudaram a desenhar a realidade contemporânea do fenômeno, em um contexto de expansão do capital financeiro, de crise socioeconômica e degradação das condições e relações de trabalho, nos mais diferentes setores e segmentos, através de um processo de desemprego estrutural e aumento da exploração do trabalho.

Apenas para ilustrar o quadro nada animador em que se encontram os trabalhadores brasileiros, é digna de nota a matéria publicada pela Folha de São Paulo (2017), no dia 03 de outubro de 2017, denominada “Reforma Trabalhista brasileira desanima investidores nos EUA”, em que alguns rentistas daquele país expressaram a sua consternação pelo fato de que, mesmo com a “Reforma”, não seria possível terceirizar os funcionários da forma que melhor lhes aprouvesse.

Nesse contexto, a motivação da presente pesquisa, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal da Bahia (PPGCS/UFBA) e ao Grupo de Pesquisa ‘Trabalho, Precarização e Resistências’, é a de refletir, através de atividade acadêmico-científica e a partir de uma trajetória pessoal-profissional de militância na advocacia trabalhista, sobre a terceirização bancária operada por meio de *call centers*⁵, especialmente aquela praticada pelos chamados bancos múltiplos⁶ e privados que atuam, preponderantemente, no comércio e na administração de cartões de crédito.

⁴ Como será visto no desenvolver do trabalho, a terceirização impacta na organização sindical, já que os trabalhadores deixam de pertencer aos sindicatos dos empregados das empresas tomadoras do serviço, para fazerem parte da categoria de trabalhadores das empresas prestadoras de serviço.

⁵ Ressaltamos que, no presente trabalho, as expressões *call center* e central de teletendimento serão utilizadas com o mesmo sentido, devido ao uso generalizado das expressões na atualidade.

⁶ Segundo a resolução do Conselho Monetário Nacional nº 2.099, os bancos múltiplos são instituições financeiras públicas ou privadas que atuam com carteira comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. O banco múltiplo deve ser constituído por, ao menos, duas dessas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento. Deve ser organizado sob a forma de sociedade anônima e, na sua denominação social, deve constar a expressão "Banco" (BRASIL, 1994).

Além disso, o presente trabalho origina-se da pesquisa desenvolvida pelo autor no âmbito do curso de especialização em Direito do Trabalho e previdenciário, tendo como objeto a relação entre a terceirização e a precarização social do trabalho a partir de um processo de condenação e descarte dos limites protetivos do Direito do Trabalho vivenciado no país, desde o início da chamada era da acumulação flexível, com especial força a partir dos anos de 1990.

Assim, a presente pesquisa tem uma linha de continuidade com essas reflexões sobre as metamorfoses do capitalismo e versa sobre a terceirização, em especial a bancária, e suas implicações sobre as relações de trabalho.

Nesse sentido, como veremos no transcorrer do presente trabalho, o setor de serviços bancários passou por rápido crescimento nas últimas décadas, com notável força a partir dos anos de 1990, tornando-se, no bojo da revolução técnico-informacional, da reestruturação dos processos produtivos, do avanço do taylorismo e da chamada flexibilização do trabalho, uma expressão da precarização social do labor, tanto no setor público quanto no privado, justamente por ser um ‘laboratório’ das práticas terceirizantes.

O caráter pioneiro e inovador do *telemarketing* bancário sempre teve íntima relação com a terceirização trabalhista, a partir de uma gestão da força de trabalho que possibilitou o esvaziamento das agências e o exercício das atividades finalísticas dos bancos por trabalhadores terceirizados, colocada em prática muito antes da recente regulamentação da terceirização ou mesmo do acaloramento do debate.

Porém, apesar de existirem diversos estudos sobre o *telemarketing* e mesmo sobre aquele praticado por bancos⁷, como veremos adiante, a modalidade dos bancos múltiplos privados voltados ao comércio de cartões de crédito, ou seja, dos diversos bancos comerciais comuns, é ainda pouco explorada por estudos acadêmicos.

Uma das primeiras empresas do ramo financeiro a terceirizar o seu *call center* no país foi o banco Citicard, cuja principal atividade comercial era a de emitir e administrar cartões de crédito. O Citicard foi pioneiro no negócio, atuando no seguimento por mais de 40 anos, sendo uma das maiores emissoras de cartões, com cerca de 4,8 milhões, conforme as informações institucionais (CREDICARD, 2016).

As empresas envolvidas na terceirização do *call center* do Citicard foram protagonistas no desenvolvimento desse campo específico de negócios, a partir de uma série de inovações tecnológicas que ajudaram a desenhar, no país, a realidade contemporânea do

⁷ Conf. Venco (1999), Sanches (2006) e Bomfim (2009), dentre outros.

fenômeno analisado, como veremos adiante, representando a ponta dos interesses dos capitais financeiro e de serviços, nacional e internacional.

Como resultado desse processo, o Citicard, que possuía uma central de teletendimento própria, com trabalhadores diretamente contratados, atuando em sua atividade comercial na Bahia, manteve tão somente três deles, que operavam, exclusivamente no setor jurídico para fins de representação em reclamações trabalhistas, ou seja, um banco com milhares de clientes e nenhum empregado diretamente contratado, nenhum bancário para atendê-los no estado (BRASIL, 2011a).

O presente trabalho dedica-se ao recorte temporal entre os anos de 2003 e 2013, ainda que o Credicard/Citicard tenha tido mais de 40 anos de existência e o Itaú tenha continuado a explorar a força de trabalho das operadoras de *telemarketing* para a manutenção das suas operações financeiras (CREDICARD, 2016). Além dos limites impostos pela exequibilidade de uma dissertação de mestrado, a intenção foi a de priorizar o período da terceirização do *call center* e da própria existência da pessoa jurídica do banco Citicard.

A terceirização da central de teletendimento levada a efeito pelo Citicard foi ricamente documentada em reclamações judiciais individuais e originou uma maciça produção jurisprudencial no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5). Além disso, houve também uma ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) contra a empresa ora analisada no estado da Bahia (BRASIL, 2014a).

Retornaremos a este ponto posteriormente, mas é possível adiantar que, por exemplo, o contrato de confidencialidade do uso dos dados firmado pelas operadoras terceirizadas e o contrato de prestação de serviços entabulado entre o banco e a Contax estão presentes nos autos das diversas reclamações trabalhistas em trâmite no TRT5 (BRASIL, 2012b; 2014d).

Nessas reclamações, as trabalhadoras discutem a legalidade da terceirização da atividade bancária que atinge não apenas as atividades acessórias da atividade econômica, mas a sua própria dinâmica comercial, ou seja, suas atividades nucleares, essenciais para a consecução do negócio, notadamente em um banco múltiplo que atua exclusivamente no comércio e administração de cartões de crédito (BRASIL, 2014e; 2013d).

Muitas vezes, as referidas ações individuais obtiveram sucesso no âmbito do citado Tribunal, sendo declarada nula a terceirização, reconhecido o vínculo laboral diretamente com a instituição financeira e sendo as empresas envolvidas condenadas ao pagamento de todas as verbas garantidas nas normas coletivas dos bancários, inclusive com retificação da carteira de trabalho, já que a regulamentação da terceirização do trabalho no Brasil, até então, não

permitia que se desse a terceirização da própria atividade-fim da empresa tomadora dos serviços, sob pena de caracterização de contratação interposta dos trabalhadores⁸.

Todavia, como veremos no terceiro capítulo, mesmo diante do histórico do Citicard e das sucessivas regulamentações e desregulamentações do setor, as decisões do TRT5 nunca alcançam a coletividade das trabalhadoras do *call center*, revelando uma relação contraditória, de proibição e tutela, condenação e tolerância, da terceirização da atividade-fim desse banco, por meio da atuação dessa esfera do Estado, qual seja, a Justiça do Trabalho.

Nesse contexto, é preciso considerar que o esvaziamento de uma instituição financeira, através da terceirização da sua central de teleatendimento, pode representar muito mais que uma mera estratégia de gestão empresarial ou um problema jurídico, já que traz em seu bojo também a precarização social do trabalho, para além das evidentes perdas de vantagens, advindas de um enquadramento normativo categorial e sindical desvantajoso para as trabalhadoras.

Portanto, levando-se em consideração o uso cada vez mais constante da ‘fórmula terceirizante’ no país e a evolução da sua regulamentação, a presente pesquisa pretende dedicar-se à seguinte questão: quais foram os resultados da terceirização que o Citicard realizou, entre os anos de 2003 e 2013, na Bahia?

A partir dessa questão, o objetivo geral é o de investigar a terceirização do *call center* do Citicard, tendo como contexto os recentes debates sobre os limites da terceirização e a sua possível relação com a precarização social do trabalho.

Como objetivos específicos da pesquisa, têm-se: compreender o papel da regulamentação e das instituições sobre a terceirização, até a recente Reforma Trabalhista, e a interação desse processo com a terceirização promovida pelo Citicard; analisar quatro processos judiciais promovidos por operadoras de teleatendimento contra o banco Citicard, reclamando a ilegalidade da terceirização, na Bahia, nos anos de 2003 a 2013; verificar o caso da terceirização promovida pelo Citicard em um contexto de uma realidade específica do capitalismo flexível; e, enfim, investigar a terceirização do *call center*, com vistas aos impactos das sucessivas mutações contratuais para o labor das trabalhadoras desse segmento.

As hipóteses levantadas são de que, por um lado, a terceirização promovida pela instituição financeira, com o esvaziamento da categoria bancária, através da intermediação da força de trabalho das operadoras de teleatendimento, objetivou o rebaixamento de custos, ao

⁸ São diversos os exemplos de decisões nesse sentido, sobre a nulidade da terceirização da central de teleatendimento do Citicard, tais como: BRASIL, 2011a; 2013a; 2014a; 2016a, dentre outras que serão analisadas no terceiro capítulo desse trabalho.

preço de um enquadramento normativo categorial e sindical menos vantajoso para as trabalhadoras, qual seja, das trabalhadoras em telecomunicações, com evidentes perdas salariais e de diversos direitos.

Noutro, o histórico da terceirização no Brasil, incluído o seu recorte bancário, e os sucessivos tratos que sofreu ao longo das últimas décadas, pelas mais diferentes instituições políticas, jurídicas e econômicas, a revelam enquanto um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral e intensificação da exploração dos trabalhadores, inserido em um contexto mais amplo de crise estrutural do capitalismo e precarização social do trabalho.

Para metodologia da pesquisa, como será melhor delineado no próximo capítulo, adotou-se uma abordagem qualitativa, utilizando-se enquanto referencial teórico-metodológico o materialismo histórico, lançando mão de técnicas de coleta e análise variadas, tais como: revisão bibliográfica, pesquisa documental, por exemplo, sobre a regulamentação da terceirização do trabalho no país e da sua vertente bancária e em reclamações trabalhistas promovidas por atendentes de *telemarketing* contra o Citicard.

Enfim, efetuou-se uma análise de conteúdo em relação aos documentos reunidos. As principais categorias e/ou conceitos analíticos adotados para o desenvolvimento da pesquisa foram: trabalho, precarização e terceirização.

A apresentação da dissertação se deu com a sua divisão em três partes: o primeiro capítulo é dedicado à questão teórico-metodológica, com o objetivo de relacionar a terceirização da central de teleatendimento bancária e a redução da categoria profissional com a precarização social do trabalho, em um contexto mais geral de crise estrutural do capitalismo.

O segundo capítulo trata do histórico da regulamentação da terceirização no Brasil, com a finalidade de investigar essa forma atípica de relação laboral, até o advento da Lei da Terceirização, alterada pela Reforma Trabalhista, em um contexto social, histórico e jurídico específico de flexibilização das normas trabalhistas, assim como, as especificidades da terceirização bancária.

O terceiro e último capítulo é dedicado à terceirização do *call center* do Citicard e teve o intuito de analisar os processos judiciais promovidos pelas trabalhadoras contra a instituição financeira, questionando a legalidade da terceirização do *telemarketing* bancário. Por fim, traz-se em apêndice um roteiro de questões elaborado para exploração dos documentos institucionais.

CAPÍTULO 1: ELEMENTOS CONCEITUAIS SOBRE A PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO E A TERCEIRIZAÇÃO TRABALHISTA

O presente capítulo tem por objetivo analisar e relacionar as categorias e/ou conceitos de trabalho, crise e precarização social, inseridos em um debate sobre as transformações do mundo do trabalho. Inicialmente, são feitas considerações sobre o materialismo histórico, enquanto referencial teórico-metodológico para a pesquisa, e a centralidade da categoria trabalho.

Ainda que sucintamente, em seguida, são examinados alguns elementos da crise estrutural do capital, relacionando-a com as transformações ocorridas no mundo do trabalho nas últimas décadas, notadamente, com a reestruturação produtiva e a intensificação da precarização social do trabalho. Também foram acrescentadas algumas considerações sobre o conceito bourdieusiano de precariedade.

Na sequência, serão debatidos alguns elementos sobre a relação entre capitalismo, Direito do Trabalho e terceirização. O Direito do Trabalho, enquanto um ramo jurídico, é um fenômeno específico do capitalismo e só se tornou possível com o advento do trabalho juridicamente livre e, por isso, está inserido em um contexto social, político e econômico particular, multiplamente determinado por cada uma dessas esferas.

Procurou-se destacar que a radical alteração das normas atinentes às relações de trabalho, no bojo da crise estrutural do capital, revela a importância de se entender o Direito do Trabalho como uma relevante mediação nesse processo. São sugeridas, ainda, algumas explicações de ordem teórica e material para o surgimento do fenômeno da terceirização e a sua afinidade com a precarização social do trabalho.

O presente capítulo possui como proposta metodológica uma articulação entre a revisão da literatura e uma aproximação, *a priori*, dos conceitos investigados, para posterior aprofundamento e confrontação com a realidade empírica nos capítulos seguintes da dissertação. A sua divisão se deu em função da contextualização histórica dos fenômenos até a discussão teórica sobre a natureza e localidade da terceirização bancária na atual conjuntura do capitalismo.

1.1 Considerações sobre o materialismo histórico e a ontologia do trabalho⁹

Na crítica endereçada aos herdeiros da filosofia hegeliana e do materialismo vulgar, notadamente Feuerbach, além de Bauer e Stirner, Marx e Engels (2007) lançaram as bases teórico-metodológicas do materialismo histórico, ao criticarem o idealismo especulativo e sugerirem as condições que permitiram a existência dessas mistificações e a sua permanência. A crítica aos pressupostos idealistas hegelianos remeteu os autores à investigação das condições de produção e reprodução das condições de existência humana.

No exame dessas condições, os autores (MARX; ENGELS, 2007) identificaram alguns pressupostos. O primeiro deles se refere à sua própria existência, ou seja, os homens têm de estar em condições de viver para fazerem história, mas, para viver, eles precisam de coisas variadas, tais como comida, bebida, moradia, vestimenta etc. Desse modo, o primeiro ato histórico humano é a produção de meios que possam satisfazer essas necessidades.

O pressuposto seguinte é o de que a satisfação dessa primeira necessidade, ou seja, “a ação de satisfazê-la e o instrumento da satisfação já adquirido”, conduz a novas necessidades. A terceira condição é a de os homens, “que renovam diariamente sua própria vida”, começam a criar outros homens, ou seja, a procriação humana, que é advinda da “relação entre homem e mulher, entre pais e filhos, a família” (MARX; ENGELS, 2007, p. 33).

Segundo os autores, a família, que, no início, constituiu-se como a única relação social, torna-se mais tarde uma relação secundária, quando as necessidades aumentadas criam novas relações sociais e o crescimento da população gera novas necessidades. Por isso, a família deve ser “tratada e desenvolvida segundo os dados empíricos” e não segundo algum conceito abstrato de família (MARX; ENGELS, 2007, p. 33).

Todavia, no materialismo histórico, esses três aspectos da atividade social não podem ser compreendidos isoladamente, como estágios distintos, mas como três momentos que sempre coexistiram. Tem-se, então, que:

A produção de vida, tanto da própria, no trabalho, quanto da alheia, na procriação, aparece desde já como uma relação dupla – de um lado, como relação natural, de outro, como relação social –, social no sentido de que por ela se entende a cooperação de vários indivíduos, sejam quais forem as condições, o modo e a finalidade (MARX; ENGELS, 2007, p. 34).

⁹ O presente tópico e os seguintes foram desenvolvidos a partir dos resultados preliminares encontrados por Souza Neto e Bomfim (2016), na comunicação *O método materialista histórico e a terceirização trabalhista*, quanto ao uso do referido método para a pesquisa sobre a terceirização.

Segue-se daí que um determinado modo de produção ou uma determinada fase industrial estão sempre ligados a um determinado modo de cooperação ou a uma determinada fase social. Tal modo de cooperação social é ele próprio uma força produtiva e a soma das forças produtivas acessíveis ao homem condiciona o estado social. Desse modo, “a história da humanidade deve ser estudada e elaborada sempre em conexão com a história da indústria e das trocas” (MARX; ENGELS, 2007, p. 34).

Os autores expõem, assim, desde o início de seus estudos, uma conexão materialista entre os homens, sem a necessidade de existir “qualquer absurdo político ou religioso” para tanto – muito embora, essa questão tenha sido novamente abordada e aprofundada por ambos em seus trabalhos posteriores, com o desenvolvimento dos fundamentos teórico-metodológicos do materialismo histórico (MARX; ENGELS, 2007, p. 34).

A consciência, de acordo com os autores, só pode ser entendida enquanto um produto social. Embora, inicialmente, seja uma consciência “puramente animal da natureza” e, posteriormente, uma “consciência da necessidade de firmar relações com os indivíduos que o cercam”, o que constitui realmente o começo da consciência de que o homem definitivamente vive em sociedade, uma “consciência tribal”, é o aumento da produtividade, o incremento das necessidades e o crescimento da população. Só então a consciência obtém o desenvolvimento e aperfeiçoamento (MARX; ENGELS, 2007, p. 35).

A partir dos citados pressupostos iniciais, os autores desenvolveram o conceito de divisão do trabalho, que é, originalmente, a própria divisão do trabalho no ato sexual, mas que, em consequência de disposições naturais, como a força corporal, torna-se divisão do trabalho. Esta, por conseguinte, torna-se realmente divisão a partir do momento em que surge uma cisão entre trabalho material e espiritual (intelectual).

Então, os três momentos, denominados pelos autores de “força de produção”, “estado social” e “consciência”, entram em contradição entre si, porque com a divisão do trabalho está dada a possibilidade de que as atividades intelectuais e materiais caibam a indivíduos diferentes, e “a possibilidade de que esses momentos não entrem em contradição reside somente em que a divisão do trabalho seja novamente supressumida” (MARX; ENGELS, 2007, p. 36).

A partir da divisão do trabalho, tem-se uma distribuição desigual, qualitativa e quantitativa, do trabalho e dos seus produtos; com isto, se dá a propriedade. Daí que divisão do trabalho e propriedade privada, para os autores, são “expressões idênticas”: numa, é dito

com relação à própria atividade aquilo que, noutra, é dito com relação ao produto da atividade.

Para os autores, as lutas no interior do Estado não passam de ilusórias (entre democracia, aristocracia e monarquia, por exemplo) em relação à luta real entre as diferentes classes, e a divisão do trabalho é o primeiro exemplo de que, quando há a separação entre o interesse particular e o interesse comum, “a própria ação do homem torna-se um poder que lhe é estranho e que a ele é contraposto” (MARX; ENGELS, 2007, p. 38).

A consolidação da atividade social – o trabalho, do seu produto, num poder objetivo e externo, configura-se, assim, num dos principais momentos do desenvolvimento histórico:

O poder social, isto é, a força de produção multiplicada nasce da cooperação dos diversos indivíduos, porque a própria cooperação não é voluntária, mas natural, não como seu próprio poder unificado, mas sim como uma potência unificada estranha, situada fora deles, sobre a qual não sabem de onde veio nem para onde vai, uma potência, portanto, que não podem mais controlar e que, pelo contrário, percorre agora uma sequência particular de fases e etapas de desenvolvimento, independente do querer e do agir dos homens e que até mesmo dirige esse querer e esse agir (MARX; ENGELS, 2007, p. 38).

As trocas, as formas de intercâmbio, assim condicionadas pelas forças de produção existentes, através de todos os estágios históricos precedentes e que, por seu turno, as condiciona, são o que caracteriza, para Marx e Engels (2007, p. 39), a sociedade civil, “verdadeiro foco e cenário de toda a história”, cujas determinações centrais foram acima expostas, ainda que sumariamente. A história corresponde, portanto, segundo os autores, ao suceder das gerações, em que cada uma delas explora os materiais, os capitais e as forças de produção a ela transmitidas pelas gerações anteriores, dando continuidade à atividade anterior, porém, sob novas condições e, ao mesmo tempo, modificando com uma atividade completamente diferente das antigas condições.

O objetivo dos autores é o de combater as explicações teleológicas da história, ou seja, de que a história posterior possa ser a finalidade da anterior. No curso do desenvolvimento histórico, defendem Marx e Engels (2007, p. 39), o modo de produção, o intercâmbio, a divisão do trabalho surgida de modo natural entre as diferentes nações e o isolamento primitivo das nacionalidades são destruídos “tanto mais a história torna-se história mundial”.

De tal concepção histórica exposta, os autores apresentam uma série de resultados, notadamente sobre a exploração de classe, consciência, revolução e comunismo, de extrema importância, mas que ao presente trabalho interessa a conclusão de que a observação empírica

deve ser ater aos fatos. Em cada caso particular, sem nenhum tipo de manifestação ou especulação, deve-se investigar a conexão entre a estrutura social e política e a produção:

Totalmente ao contrário da filosofia alemã, que desce do céu à terra, aqui se eleva da terra ao céu. Quer dizer, não se parte daquilo que os homens dizem, imaginam ou representam, tampouco dos homens pensados, imaginados e representados para, a partir daí, chegar aos homens de carne e osso; parte-se dos homens realmente ativos e, a partir de seu processo de vida real, expõe-se também o desenvolvimento dos reflexos ideológicos e dos ecos desse processo de vida (MARX; ENGELS, 2007, p. 92-93).

Enfim, para Marx e Engels (2007, p. 94-95), o materialismo histórico procura partir sempre de pressupostos reais, e estes não podem ser outra coisa senão os próprios homens, em seu desenvolvimento real, empiricamente observável e sob determinadas condições e não qualquer “fixação fantástica”. Só assim, diante da apresentação do processo ativo da vida, a história deixa de ser uma “coleção de fatos mortos, como para os empiristas ainda abstratos, ou uma ação imaginária de sujeitos imaginários, como para os idealistas” (MARX; ENGELS, 2007, p. 94-95).

Nesse contexto, interessa ao presente projeto, enquanto categoria central de investigação, a conclusão dos autores de que cabe à ciência a exposição da atividade prática, ou seja, do processo prático de desenvolvimento dos homens, o estudo da vida real e da ação dos indivíduos de cada época – uma expressão teórico-metodológica e dialética, já que trabalho e produção de conhecimento são produtos históricos, contraditórios e indissociáveis entre si.

A preocupação teórico-metodológica é retomada por Marx (1985) na polêmica travada com Pierre-Joseph Proudhon, quando se debruça sobre os fundamentos da economia política. Apesar do nítido caráter polemista, trata-se de uma primeira exposição científica, completa, do materialismo histórico, quando o autor apresenta uma série de apontamentos metodológicos, denominados de “observações”. Tais apontamentos retomam algumas das conclusões já expostas e a crítica ferrenha à filosofia especulativa.

Marx reafirma que é o movimento da história que produz as relações sociais e que estas, por sua vez, estão intimamente ligadas às forças produtivas. Com novas forças produtivas, os homens transformam todas as suas relações sociais. Desse modo, os homens estabelecem as relações sociais de acordo com a sua produtividade material e produzem, também, “os princípios, as ideias, as categorias de acordo com as suas relações sociais” (MARX, 1985, p. 106).

Segundo o autor, no mundo concreto, as categorias e leis se forjam no próprio processo das relações que se constroem historicamente a partir da vida dos homens e mulheres, ou seja, são práticas sociais que se encontram presentes no conhecimento, uma relação que deve ser observada a partir da relação reflexiva entre o pesquisador e o objeto:

Os mesmos homens que estabeleceram as relações sociais de acordo com a sua produtividade material produzem, também, os princípios, as ideias, as categorias de acordo com as suas relações sociais.

Assim, estas ideias, estas categorias são tão pouco eternas quanto as relações que exprimem. Elas são *produtos históricos e transitórios* (MARX, 1985, p. 106, itálicos originais).

A produção do conhecimento autêntica é extraída da realidade em suas próprias condições viscerais de historicidade, descobrindo-se leis que permitam alcançar a universalidade do processo. Contudo, ao que se apreende das leis internas e concretas, pode-se sempre retornar em seu modo de ser ou a formas mais singulares da vida. Esse é o movimento em suas múltiplas diversidades do que se realiza do universal, particular e singular para o conhecimento de uma determinada realidade (LUKÁCS, 1978, p. 88-89).

Portanto, para realizar uma investigação, tendo no centro a reflexão marxiana, é necessário articular as três categorias que são nucleares à sua concepção teórico-metodológica: totalidade, contradição e mediação. Netto (2011) destaca que as três categorias são encontradas na conexão entre teoria e método e que a análise da sociedade só pode desenvolver-se na sua totalidade:

Para Marx, a sociedade burguesa é uma *totalidade concreta*. Não é um “todo” constituído por “partes” funcionalmente integradas. Antes, é uma totalidade concreta inclusiva e macroscópica, de máxima complexidade, constituída por totalidades de menor complexidade. [...].

Mas a totalidade concreta e articulada que é a sociedade burguesa é uma *totalidade dinâmica* – seu movimento resulta do caráter contraditório de todas as totalidades que compõem a totalidade inclusiva e macroscópica. [...].

Enfim, uma questão crucial reside em descobrir as *relações* entre os processos ocorrentes nas totalidades constitutivas tomadas na sua diversidade e entre elas e a totalidade inclusiva que é a sociedade burguesa. Tais relações nunca são diretas; elas são *mediadas* não apenas pelos distintos níveis de complexidade, mas, sobretudo, pela estrutura peculiar de cada totalidade (NETTO, 2011, p. 57-58, itálicos originais).

O autor acrescenta que foi a articulação entre essas três categorias que possibilitou a Marx obter a perspectiva teórico-metodológica necessária ao seu desenvolvimento teórico, constituindo-se uma base imprescindível para a produção da teoria social. Carvalho (2008), a

partir da perspectiva do materialismo histórico, ressalta que a prática social é uma reprodução do movimento real. Para se reconhecer um conhecimento verdadeiro, é preciso articular um edifício teórico e entender o sistema e suas mediações internas e externas, buscando expressar o mecanismo central de constituição e articulação do real concreto, a sua essência.

Quanto à preocupação teórico-metodológica, Marx (2013) ainda destaca a diferença entre método de investigação e método de exposição. Cabe à investigação a apropriação da matéria em todos os seus detalhes, a análise das suas diferentes formas de desenvolvimento e o rastreamento do seu nexos interno. Somente quando esgotado tal trabalho, é que se pode expor adequadamente o movimento real: “Se isso é realizado com sucesso, e se a vida da matéria é agora refletida idealmente, o observador pode ter a impressão de se encontrar diante de uma construção *a priori*” (MARX, 2013, p. 83).

A importância do materialismo histórico enquanto referencial teórico-metodológico para a compreensão do fenômeno da terceirização e da própria precarização social do trabalho, como um todo, se dá na investigação das transformações históricas ocorridas no mundo do trabalho e que originaram os citados fenômenos, ao lado das condições materiais de produção e reprodução que permitiram e que deram sustentação concreta ao surgimento de novas formas de organização do trabalho nas últimas décadas.

Tendo em vista que a Sociologia do Trabalho não possui um método único e que a terceirização está inserida na essência das contradições do capitalismo contemporâneo, temos que o materialismo histórico se apresenta enquanto um importante método de apropriação da realidade para a investigação nas ciências sociais, em especial, sobre o trabalho, já que possibilita a extração da sua lógica histórica no movimento do modo de produção capitalista contemporâneo.

1.2 Aspectos teórico-metodológicos da pesquisa: terceirização bancária, centrais de teleatendimento e as dimensões da precarização social do trabalho

A presente pesquisa propôs, utilizando-se, enquanto referencial teórico-metodológico, do materialismo histórico, uma abordagem qualitativa, lançando mão de técnicas de coleta e análise variadas, tais como: pesquisa bibliográfica, documental e análise de conteúdo. Assim, serão analisados a seguir, ainda que sumariamente, o método e procedimentos utilizados, sempre com vistas ao objeto da pesquisa.

Inicialmente, é preciso sublinhar que para o presente estudo, fez-se necessário compreender a sociedade burguesa enquanto uma totalidade concreta¹⁰, donde se expressa a sua principal contradição, qual seja, capital e trabalho. Esta contradição está em movimento e encerra uma série de relações e diversidades, mais ou menos complexas, mediadas por uma série de peculiaridades específicas a cada totalidade menor em que insere.

Nesse sentido, para a compreensão da realidade que permeia o nosso objeto, é preciso articular as categorias metodológicas com os conceitos teóricos de precarização e terceirização, além destes, ainda que em grau complementar, são importantes, dentre outros, os conceitos de reestruturação produtiva, flexibilização, precariedade, Direito do Trabalho e divisão sexual do trabalho, mobilizados inicialmente a partir da própria natureza das relações laborais, mas que podem ser acrescidos ou mesmo alterados com o desenvolvimento da pesquisa, já que, a partir do referencial teórico-metodológico adotado, a própria construção do conhecimento é relacional e transitória, almejando aproximar-se sempre que possível da realidade concreta.

A abordagem metodológica se deu de forma qualitativa, já que se buscou, através do processo investigativo dialético, a exposição orgânica, coerente, concisa das "múltiplas determinações" que explicam a problemática investigada, de maneira que seja possível o avanço sobre o conhecimento anterior, mas também atende a questões pendentes e a própria redefinição das categorias, conceitos, etc., através da síntese elaborativa da investigação e as implicações para a ação completa.

Segundo Deslauriers e Kérisit (2014), a pesquisa qualitativa pode ser utilizada para o estudo do transitório, aliando-se fortemente ao materialismo histórico, localizando no tempo e no espaço as crises, os momentos de transição, as mudanças, em suma, as rupturas com a ordem dominante, tal como no presente caso, em que se pretendeu compreender as intensas mudanças no mundo trabalho nas últimas décadas, a partir de um caso concreto.

Muito embora a presente pesquisa filie-se à corrente que avoca uma complementaridade epistemológica e metodológica entre os delineamentos quantitativo e

¹⁰ Segundo Kosík (1976, p. 52), a totalidade concreta, como concepção dialético-materialista do conhecimento do real, significa um processo indivisível, cujos momentos são: “a destruição da pseudoconcreticidade, isto é, da fetichista e aparente objetividade do fenômeno, e o conhecimento da sua autêntica objetividade; em segundo lugar, conhecimento do caráter histórico do fenômeno, no qual se manifesta de modo característico a dialética do individual e do humano em geral; e enfim o conhecimento do conteúdo objetivo e do significado do fenômeno, da sua função objetiva e do lugar histórico que ele ocupa no seio do corpo social”. Pachukanis (1988, p. 31) acrescenta que “quando se caminha do mais simples para o mais complexo, quando se parte da forma mais simples de um *processus* para as suas formas mais concretas, segue-se uma via metodológica mais precisa, mais clara e, por conseguinte, mais correta do que quando se avança às apalpadelas, nada tendo diante de si a não ser a imagem difusa e indiferenciada da totalidade concreta”.

qualitativo na produção do conhecimento, a opção por uma abordagem qualitativa, ainda que não exclusivamente, busca privilegiar a própria natureza dos dados que serão reunidos através da pesquisa documental e das entrevistas, como será visto adiante.

Nesse sentido, a abordagem qualitativa oferece algumas vantagens estratégicas específicas para o presente projeto de pesquisa. Groulx (2014) destaca a possibilidade de uma interpretação mais acurada da realidade social, com vistas às suas transformações e os efeitos destas na vida e no labor dos indivíduos, a multiplicidade das perspectivas e dos agentes, a possibilidade de se lidar mais facilmente com a diversidade de relações e situações, a pluralidade de atores, etc., mobilizando um repertório variado de recursos.

A utilização do materialismo histórico nas ciências sociais, consoante Netto (2011), se dá na tentativa de fazê-lo um método de pesquisa científico concreto para a apreensão da essência da sociedade burguesa, tendo como fundamento a análise da produção social da própria existência humana, com destaque à original proposição de uma relação histórica e dialética a ser estabelecida entre sujeito e objeto.

No processo investigativo materialista histórico, portanto, há espaço para a rica e particular pluralidade de instrumentos e técnicas de pesquisa desenvolvidos pelas ciências sociais:

Neste processo, os instrumentos e também as *técnicas* de pesquisa são os mais variados, desde a análise documental até as formais mais diversas de observação, recolha de dados, quantificação etc. Estes instrumentos e técnicas são meios de que se vale o pesquisador para “apoderar-se da matéria”, mas não devem ser identificadas com o método: instrumentos e técnicas similares podem servir (e de fato servem), em escala variada, a concepções metodológicas diferentes. Cabe observar que, no mais de um século decorrido após a morte de Marx, as ciências sociais desenvolveram um enorme acervo de instrumentos/técnicas de pesquisa, com alcances diferenciados – e *todo* pesquisador deve esforçar-se para conhecer este acervo, apropriar-se dele e dominar a sua utilização (NETTO, 2011, p. 25-26, *itálicos originais*).

Assim, a pesquisa, metodologicamente, subdividiu-se em três fases inter-relacionadas. A primeira delas foi dedicada à pesquisa bibliográfica, onde se deu continuidade à construção do marco teórico aqui iniciado.

Primeiramente, o estudo bibliográfico realizado centrou-se na perspectiva epistemológica da Sociologia do Trabalho, através das contribuições teóricas dos autores que investigam o fenômeno da terceirização do trabalho no Brasil, notadamente a bancária, assim como na bibliografia especializada sobre reestruturação produtiva e neoliberalismo, com o importante acréscimo de alguns autores do Direito do Trabalho.

A segunda fase correspondeu à pesquisa documental, subdividida em duas partes: a primeira delas foi dedicada à evolução do trato normativo da terceirização do trabalho no país, com o acréscimo das particularidades bancárias, através das leis, projetos de lei, regulamentações e jurisprudência sobre a matéria, em diversas instituições, desde os seus primeiros traços, como a Lei do Trabalho Temporário, do ano de 1974, até os dias de hoje.

Em um segundo momento, com o objetivo de identificar como se deu o processo de terceirização da central de teleatendimento bancária privada, através de processos judiciais que foram promovidos por atendentes de *telemarketing* contra o Citicard, reclamando a formação do vínculo trabalhista diretamente com a instituição financeira¹¹, que, em razão da exequibilidade, limitaram-se, empiricamente, ao estado da Bahia¹², entre os anos de 2003 e 2013, acrescidos de alguns outros documentos disponibilizados pelo próprio banco na *internet*, como veremos em detalhes no terceiro capítulo.

Tais reclamações trabalhistas, que se deram no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho (TRT5), possuem uma riqueza documental, por reunirem nos autos dos processos uma série de documentos úteis ao conhecimento do objeto e da sua realidade, tais como inspeções judiciais e perícias técnicas realizadas junto ao *call center*, objeto social do banco, contratos de trabalho das trabalhadoras e de prestação de serviços firmado entre a instituição financeira e a empresa prestadora dos serviços de teleatendimento, depoimentos das operadoras e dos representantes do banco, etc.

Sublinha-se que a escolha dos processos se justifica diante da possibilidade de análise dos acórdãos que julgaram a relação contratual entre as duas empresas objetos desta investigação, por meio de relações trabalhistas que apontam a natureza das atividades que as operadoras de *telemarketing* prestavam para a instituição financeira através de empresa interposta. Os depoimentos prestados pelas trabalhadoras, por exemplo, são ricos em informações sobre a realidade vivida por eles na central de teleatendimento.

Nesse diapasão, Aguiar (2015) observa que os documentos gerados pelos dissídios judiciais trabalhistas podem configurar-se enquanto importantes meios de abordagem das relações de trabalho, incluindo depoimentos das partes envolvidas, testemunhas e, também, pareceres emitidos pelos julgadores dos litígios, tanto em primeira instância quanto em segunda da Justiça do Trabalho.

¹¹ Foram selecionados, especialmente, alguns dos processos trabalhistas que discutem a legalidade da terceirização promovida pelo banco, objeto da presente pesquisa, para a análise das provas orais e documentais ali reunidas, como veremos no terceiro capítulo, em mais detalhes.

¹² Como informado, na Bahia, a Contax operou como central de *telemarketing* terceirizada do Citicard em Salvador.

Ressalta o autor ainda que, embora se trate de documentação oriunda de uma demanda judicial, constituída de acordo com processo judiciário do trabalho definido pela CLT para a Justiça do Trabalho, pode-se desnudar a relação de forças existente entre empregadores e empregados, além da própria mediação exercida pelo poder público, sendo imprescindível, para sua análise, uma abordagem metodológica com capacidade de capturar e interpretar, entre os textos e os discursos ali gerados e registrados, a contextualização da relação capital-trabalho.

Dutra (2014, p. 144), no mesmo sentido, para análise da categoria dos trabalhadores de *telemarketing* e a relação entre precariedade e adoecimento, partindo das decisões do Tribunal Superior do Trabalho (TST), desenvolveu uma metodologia de análise documental com análise de conteúdo, através de pesquisa jurisprudencial. A autora concluiu que a precariedade foi percebida, em sua expressão mais latente, a partir da contratação terceirizada dos trabalhadores e, de forma mais pontual, pela intensidade do trabalho e pelas condições de trabalho subjetivamente hostis a que são submetidos, as quais redundaram, muitas vezes, em adoecimento.

Para a presente pesquisa, desenvolveu-se um instrumento específico para analisar os documentos institucionais, denominado *Roteiro de questões a serem aplicadas para exploração dos processos judiciais*, em apêndice, levando-se em conta o referencial teórico-metodológico, a técnica escolhida, a quantidade de processos, os descritores necessários e a seleção dos processos e dos documentos que serão utilizados. Enfim, em caráter complementar, serão pesquisados ainda outros documentos, disponibilizados na *internet*, como as convenções coletivas de trabalho e os *sites* do banco e da empresa prestadora de serviço.

Na terceira fase, analisaram-se os dados reunidos, primários e secundários, nas fases anteriores, através da técnica da análise de conteúdo, com objetivo de avaliar não só o objeto, mas também o processo histórico de transformação do mundo do trabalho em que ele se insere.

De acordo com Trivinõs (1987), quando o materialismo histórico propõe analisar os fenômenos sociais a partir do método dialético, cujos dados e conceitos são relacionais e multiplamente determinados, a técnica da análise de conteúdo pode ser auxiliar a tal referencial teórico-metodológico, tendo em vista a tendência de índole materialista dialética do emprego do enfoque que esse tipo de análise apresentou quando surgiu o estudo sobre a ideologia e suas vinculações com variáveis complexas da vida social, como os modos e

relações de produção e as classes sociais e suas formações históricas em determinadas sociedades.

Nesse sentido, os documentos reunidos foram analisados através desse procedimento, a partir das seguintes etapas, definidas por Bardin (2016): inicialmente, uma pré-análise que se constitui em selecionar e organizar os documentos reunidos, na sequência a exploração desse material com o auxílio de instrumentos, e, por fim, a última etapa que consiste nas análises, interpretações e inferências, fundamentadas nas categorias estabelecidas *a priori* e no arcabouço teórico-metodológico.

Nessa fase de análise, sublinha-se que a pesquisa utilizou dos indicadores de flexibilização da legislação do trabalho que já estão sistematizados no âmbito dos estudos realizados na linha de pesquisa ‘Trabalho, classes e desigualdades’ do Centro de Pesquisas e Estudos em Humanidades (CRH/UFBA).

Na presente pesquisa, os indicadores de flexibilização da legislação trabalhista são vistos como uma das dimensões da precarização social do trabalho, onde a condenação e o descarte dos limites protetivos do Direito do Trabalho se expressa através de ataques às formas de regulamentação do Estado, cujas leis trabalhistas e sociais tem sido violentamente condenadas pelos ‘princípios’ liberais de defesa da flexibilização, em um processo de institucionalização da precarização social (FRANCO; DRUCK, 2009; DRUCK, 2011).

Assim, com a análise dos documentos, possibilitou-se identificar como se deu o processo de inserção da terceirização no Brasil, incluída a modalidade bancária, e as suas interrelações específicas com a reestruturação produtiva, o avanço do neoliberalismo, a intensificação da precarização social do trabalho e a flexibilização da legislação social.

1.3 Elementos sobre o capitalismo contemporâneo: crise estrutural, reestruturação produtiva, neoliberalismo e a intensificação da precarização social do trabalho

O processo de produção capitalista, em sua própria natureza, é um movimento real constante e de sucessivas mudanças e que, assim, provoca situações complexas. Como visto, o seu real é concreto, que se faz e refaz a partir das relações sociais, culturais, econômicas e históricas. Desse modo, para investigar a concretude da vida social é necessário entender as leis que regem cada período histórico. A cada transição ou estágio de desenvolvimento histórico do capitalismo, verificam-se transformações, sendo que os seus efeitos ou consequências observáveis carecem de uma escrupulosa investigação científica, por meio de

uma decomposição das relações sociais, para só então recompô-las, isto é, da base ao concreto, como verdadeiro ponto de partida (PEREIRA; SIQUEIRA, 2010).

Nesse sentido, é importante frisar que, conforme Marx (2009), o regime capitalista constitui um modo de produção que desenvolve a capacidade laborativa e cria um mercado mundial correspondente, mas abarca também uma contradição com as condições sociais de produção próprias de tal regime:

A contradição, expressa em termos muito gerais, consiste em que, por um lado, o regime capitalista de produção tende ao desenvolvimento absoluto das forças produtivas, prescindido do valor e da mais-valia implícita nele e prescindindo também das condições sociais dentro das quais se desenvolve a produção capitalista, enquanto, por outro lado, tem como objetivo a conservação do valor-capital existente e sua valorização ao máximo (isto é, o incremento constantemente acelerado deste valor. Seu caráter específico versa sobre o valor-capital existente como meio para a maior valorização possível deste valor). Os métodos por meio dos quais consegue isto incluem a diminuição da taxa de lucro, a depreciação do capital existente e o desenvolvimento das forças produtivas do trabalho ao custo das forças produtivas já produzidas (MARX, 2009, p. 110).

Todavia, segundo Marx (2009), a contradição entre esses dois fatores, o desenvolvimento das forças produtivas e as condições sociais de produção, exacerba-se periodicamente na forma de crise, o que levaria às “soluções violentas puramente momentâneas das contradições existentes, erupções violentas que reestabelecem o equilíbrio rompido”:

Disto resulta que os limites dentro dos quais devem se mover a conservação e a valorização do valor-capital, as quais se apoiam na expropriação e pauperização das grandes massas dos produtores, se choquem constantemente com os métodos de produção que o capital se vê obrigado a empregar para conseguir seus fins e que tendem ao aumento ilimitado da produção, à produção pela própria produção, ao desenvolvimento incondicional das forças sociais produtivas do trabalho (MARX, 2009, p. 111).

Nesse contexto, nas últimas quatro décadas, o mundo do trabalho tem sofrido profundas transformações, por isso, faz-se necessária uma pequena contextualização histórica sobre a terceirização, para a sua melhor compreensão na atual conjuntura do capitalismo, principalmente em face da precarização social do trabalho¹³.

¹³ Como será melhor abordado adiante, segundo Druck (2013, p. 357), a precarização social do trabalho: “[...] é um processo econômico, social e político que se tornou hegemônico e central na atual dinâmica do novo padrão de desenvolvimento capitalista – a acumulação flexível – no contexto de mundialização do capital e das políticas de cunho neoliberal”.

De acordo com Antunes (2009a), a tendência a queda da taxa de lucro¹⁴, identificada por Marx, vem se acentuando desde os anos de 1970, quando, após um longo período de acumulação de capitais, a economia mundial começou a dar sinais de um quadro crítico. Sob as condições de uma crise particular, denominada de crise estrutural do capital¹⁵, ao contrário dos ciclos longos de expansão alternados com crises, verificou-se uma depressão contínua que, diferentemente de um desenvolvimento autossustentado, exibiu as características de uma crise cumulativa, endêmica, mais ou menos permanente e crônica.

A crise do modo de produção do capital se efetivou de forma aguda, sobretudo, nos países centrais, e foi considerada estrutural para o capitalismo mundial, uma expressão da sua contradição interna, quando se refletiu, na sua dinâmica, em um processo de superacumulação, superprodução e transformação da organização do mundo do trabalho (ANTUNES, 2009a; MÉSZÁROS, 2006).

Conforme Romero (2009), o barateamento dos elementos do capital constante, privatizações, a internacionalização da economia, monopolização, redução dos salários, desemprego, desvalorização dos capitais e apropriação dos fundos públicos são todas contratendências à queda da taxa de lucro¹⁶, as quais permitem a sua recomposição. Dentre elas,

¹⁴ Conforme Valada e Pergher (2016, p. 147), a Lei da Tendência à Queda da Taxa de Lucro (LTQTL) é: “um dos elementos chave da teoria marxista e expressa a máxima contradição do sistema capitalista: as mesmas causas que determinam a tendência à queda da taxa de lucro encadeiam, também, a tendência à acumulação acelerada do capital. Segundo a lei da tendência decrescente da taxa de lucros, o desenvolvimento das forças produtivas, materializada no progresso técnico, produz um movimento no qual o capital despendido em meios de produção (capital constante) se eleva mais rapidamente do que o capital despendido em força de trabalho (capital variável), elevando, assim, a composição orgânica do capital. A partir da equação da taxa de lucro derivada por Marx, conclui-se que o progresso técnico, que gera um aumento na composição orgânica do capital mais acelerado do que o aumento da taxa de mais-valia, leva a uma queda tendencial da taxa de lucro. Evidentemente, tal proposição deve ser compreendida como manifestação de uma tendência; ou seja, ao passo que há várias causas que corroboram esse decréscimo na taxa de lucro, há forças que se opõem à sua queda. Esse constructo teórico apresenta tendência e contratendência, não sendo seu movimento determinístico”.

¹⁵ É importante notar que Antunes (2009a) adota o conceito de crise estrutural do capital de Mézáros, e o utiliza em expressões, como desemprego estrutural e precarização estrutural do trabalho, como veremos adiante, enquanto fenômenos já conhecidos do capitalismo, embora inseridos em um novo contexto de crise estrutural. Segundo Mézáros (2011), a crise estrutural do capital, em seus traços básicos, configura um quadro crítico, destrutivo, e que tem sido experimentada em todo o mundo onde vigora a lógica do capital, particularmente desde a década de 1970.

¹⁶ Para Almeida (2017, p. 216), “a queda da taxa de lucro, sendo uma tendência, pode ser inibida e retardada por medidas que venham em sentido contrário, como a monopolização da produção e a diminuição de impostos e salário. No entanto, essas medidas podem tender transformar limites do capital em obstáculos contornáveis, mas não tem poderes de suprimir essa tendência”. No mesmo sentido, Nóvoa e Balanco (2013, p. 99) acrescentam que essa “portentosa onda de transformações, ocorrida no âmbito da economia capitalista mundial nos últimos decênios, mostrou-se, antes de tudo, como de caráter contratendencial, visando a contenção do amplo processo de crise estrutural surgido em decorrência do esgotamento da onda longa de crescimento do pós-Segunda Guerra. Assim, contraditoriamente, ao tempo que as mudanças introduzidas se revelaram poderosas alavancas inovadoras nos planos produtivos e financeiros, também se mostraram portadoras de profundos conteúdos regressivos”. Nesse contexto, inserem-se medidas diversas, tais como: as tomadas pelos governos em relação às ‘empresas grandes demais para quebrar’ em decorrência da crise, o superendividamento dos Estados e dos

uma merece mais destaque, qual seja, a elevação do grau de exploração do trabalho, quando o capital procura compensar a queda da taxa de lucro imprimindo um ritmo maior à produção, aumentando a capacidade produtiva e expandindo a jornada de trabalho.

As características mais evidentes desse quadro são, além da queda tendencial da taxa de lucro, o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, a hipertrofia da esfera financeira, a maior concentração de capitais, a crise do estado do bem-estar social, incremento acentuado das privatizações, tendência à flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho, entre outros. Em resposta, verifica-se no interior dos Estados um crescente desenvolvimento de medidas anticíclicas, contratendências em sua essência, como parte especial da ação do capital visando deslocar e transferir as suas maiores contradições.

Consoante Mészáros (2006), esse conjunto de contratendências, em seus traços básicos, tem sido experimentado em todo o mundo, gerando uma imensa precarização do trabalho, aumento monumental do exército industrial de reserva e do número de desempregados. Com o crescimento da competitividade e da concorrência intercapitais, mais se agrava o quadro geral da crise, com duas consequências particularmente graves: a destruição, a precarização, sem paralelos na era moderna, de toda a força humana que trabalha e a crescente degradação do meio ambiente.

Muito embora o entendimento dos elementos constitutivos essenciais dessa crise estrutural do capital seja de grande complexidade¹⁷, o breve caminho traçado denota a importância de se entender que, atualmente, nenhum setor do trabalho está imune ao aumento do desemprego e à intensificação do trabalho precarizado, no qual a terceirização é uma das mais latentes expressões, como veremos adiante.

Como nessa nova configuração do capitalismo a precarização social do trabalho e o desemprego são estruturais, essências à sua própria dinâmica de acumulação, perdem espaço não só os ideais de ‘progresso social’, forjados no seio da era fordista de produção em massa,

trabalhadores, a destruição e/ou desindustrialização dos setores mais fracos e a superconcentração de capital, aumento do desemprego e da capacidade bélica, busca por tecnologias que possam eliminar postos de trabalho e aumentar a exploração dos existentes, criação de bolhas financeiras, corrupção como meio de garantia de um lucro mínimo e de sobrevivência às empresas, aumento da repressão civil e militar, controle ideológico e alienação completa das massas, além do aumento expressivo e violento da exploração do trabalho, com a sua flexibilização, notadamente com o uso da fórmula terceirizante, como veremos adiante. Essas medidas, em seu conjunto, só fazem acrescentar novas e mais insólitas contradições ao processo da crise (GERMINAL, 2015).

¹⁷ Kliman (2012, p. 14) aponta a tendência declinante da taxa de lucro como causa indireta da crise atual. Segundo o autor, a crise atual não resulta de qualquer inflexão de tendências ocorridas na década de 1980, ou do baixo crescimento dos salários reais em relação à produtividade ou, tampouco, da ordem política neoliberal, mas de uma relação direta com a crise estrutural da década de 1970 e, sobretudo, enquanto resultado indireto da tendência declinante da taxa de lucro.

mas as próprias possibilidades de pleno emprego, de direitos sociais de longo alcance ou mesmo de um Estado protetivo (ANTUNES, 2009b).

Esse processo foi experimentado pelo capital em escala global, visando, segundo Antunes (2009b, p. 233), por um lado, a recuperação do seu padrão de acumulação e, de outro, a hegemonia que vinha perdendo, no interior do espaço produtivo, desde o final da década de 1960, quando, particularmente na Europa ocidental, se desencadearam um monumental ciclo de greves e lutas sociais, redesenhando novas e velhas modalidades de trabalho – o trabalho precário – com objetivo de recuperar as formas econômicas, políticas e ideológicas da dominação burguesa.

Druck (2011a) acrescenta como características da crise da era do fordismo a saturação da produção massiva de mercadorias, o declínio no ritmo da produtividade nos principais países do mundo e a queda na lucratividade¹⁸. Verificou-se, assim, um deslocamento proposital do capital do setor produtivo para a esfera financeira:

Houve uma evolução da esfera financeira, que passou a determinar todos os demais empreendimentos do capital, subordinando a esfera produtiva e contaminando todas as práticas produtivas e os modos de gestão do trabalho, apoiada centralmente numa nova configuração do Estado, que passa a desempenhar um papel cada vez mais de “gestor dos negócios da burguesia”, já que ele age agora em defesa da desregulamentação dos mercados, especialmente o financeiro e o de trabalho (DRUCK, 2011a, p. 40).

Nesse contexto, as transações econômicas passaram a se dar cada vez com maior liberdade e financeirizadas, constituindo-se numa fonte alternativa ao lucro tendencialmente menor da esfera produtiva¹⁹. O cenário dos anos de 1970 consolidou a mundialização do capital e o esgotamento do padrão de acumulação fordista, por meio da liberação e desregulamentação das economias centrais, um processo com determinação histórica e estrutural na sociedade capitalista, com reflexos diretos nas relações de trabalho.

Segundo Druck (2011a, p. 39), uma era identificada por uma inédita mundialização do capital²⁰, apoiada por um projeto de cunho neoliberal e que se concretizou através de uma

¹⁸ Segundo Mascaro (2013, p. 136), “No plano das estruturas econômicas, a década de 1970 verificou uma tendência múltipla de diminuição da taxa de lucros nas atividades capitalistas. O modelo fordista apresentava uma crise na sua própria dinâmica estrutural. Com uma presença estatal relativamente grande, a economia fordista dependia de uma série de mecanismos de fomento ao investimento, distribuição de renda, controle salarial e formação de infraestrutura. Tais regulações estatais impunham taxas de lucro cada vez menores ao capital”.

¹⁹ Alguns estudos empíricos se destacam nesse sentido, como os de Freeman (2009) e Kliman (2012), ao defenderem que a crise atual deve ser entendida dentro da lei da tendência declinante da taxa de lucros de Marx.

²⁰ Para Chesnais (2001, p. 7-9), a recorrente “expressão neutra da ‘mundialização da economia’, e seu corolário mais explícito da ‘vitória do mercado’, esconde um modo específico de funcionamento e de dominação política e

reestruturação intensa e longa da produção do trabalho. Esta é uma nova fase do capitalismo contemporâneo, diversa das anteriores, denominada de era da acumulação flexível, muito embora mantida a sua essência de apropriação do trabalho pelo capital, através da compra e venda da força de trabalho no mercado. Nesse sentido, Harvey (1992) assinala que:

[...] a flexibilidade conseguida na produção, nos mercados de trabalho e no consumo [pode ser entendida] antes como um resultado da busca de soluções financeiras para as tendências de crise do capitalismo [...], parece de fato importante acentuar o grau até o qual a acumulação flexível tem de ser considerada uma combinação particular e, quem sabe, nova de elementos primordialmente antigos no âmbito da lógica geral da acumulação do capital (HARVEY, 1992, p. 181-184).

No que diz respeito à acumulação flexível, Druck (2011a) acrescenta que esta surgiu como uma estratégia de enfrentamento pelo capital, em resposta a uma conjuntura de crise do padrão anterior de desenvolvimento, calcado no fordismo e num regime jurídico de regulamentação do mercado de trabalho, isto porque, a experiência mais completa do fordismo se deu apenas nos países que conseguiram implementar o chamado estado de bem-estar social, ainda que, idealmente, não tenha conseguido se generalizar sequer na Europa.

Evidenciou-se, assim, uma nova configuração da acumulação capitalista, que se pautou nas políticas neoliberais – com os Estados capitalistas desempenhando um papel cada vez mais importante na sua adoção –, na reestruturação produtiva e no padrão de produção flexível²¹. A partir daí, o neoliberalismo se enraizou fortemente onde se trava a luta pelo poder, ou seja, no campo político, expandindo-se por todo o mundo²².

O neoliberalismo, enquanto um projeto político-ideológico adotado por grande parte dos governos mundiais desde então, passou a defender uma “ordem espontânea”, exemplificada nos mercados livres, no direito consuetudinário e na tradição, além de

social do capitalismo [...], a mundialização do capital apresenta-se como sendo o quadro no qual ‘a relação social dos produtores no conjunto do processo do trabalho’ aparece mais uma vez e com uma força renovada ‘como uma relação social externa a eles, uma relação entre objetos’”.

²¹ Robert Castel (1997, p. 338) acrescenta que “la empresa podía recurrir a la subcontratación (flexibilidad externa), o formar a su personal con flexibilidad y polivalencia para hacer frente a toda la gama de situaciones nuevas (flexibilidad interna). En el primer caso, la preocupación de asumir las fluctuaciones del mercado se confía a empresas satélites. Ellas podían hacerlo, al precio de una gran precariedad de las condiciones del trabajo y de considerables riesgos de desempleo. En el segundo caso, la empresa se hace cargo de la adaptación de su personal a los cambios tecnológicos, pero al precio de eliminar a quienes no son capaces de ponerse a la altura de las nuevas normas de excelencia”.

²² Sublinha-se que, segundo Mascaró (2013, p. 129), “Estabelecendo-se com base na exploração e na dominação, com antagonismo e concorrência, o capitalismo erige-se na base de arranjos sociais múltiplos. Fases capitalistas tão distintas entre si como as liberais, as de exacerbadismo imperialismo e guerra, as de bem-estar social e as neoliberais apresentam extremas variações de regimes de acumulação e modos de regulação, ainda que dentro de uma mesma estrutura de formas sociais. Não há múltiplas naturezas capitalistas, mas uma só em dinâmicas altamente variadas”.

combater qualquer política que avocasse um conhecimento definitivo sobre as necessidades humanas, defendendo o conceito de sociedade aberta e livre e a transferência do maior número possível de decisões ao mercado (GRANT, 1996, p. 526).

Noutra ponta, Dardot e Laval (2016, p. 34) acrescentam que hoje o neoliberalismo expandiu-se tanto que nem mais poderia ser resumido enquanto uma única ideologia ou apenas como uma política econômica, mas que desenvolveu a lógica de mercado a ponto de constituir-se enquanto uma lógica normativa humana generalizada, desde o Estado até o mais íntimo da subjetividade dos indivíduos, com a intenção de que todos assumam, por vontade própria, “a condição de mero ‘capital humano’”.

Destaca Druck (2011a, p. 40) que, especialmente a partir dos anos de 1990, esse processo de ruptura com o padrão fordista e de reestruturação produtiva – embora seus primeiros traços constitutivos tenham se dado no campo econômico desde os anos de 1970 – intensifica-se, impondo um modo de vida pautado na flexibilização e na precarização social do trabalho, como exigências do processo de financeirização da economia. Esse processo permitiu não só a mundialização do capital, mas a alteração do próprio tempo social.

A mesma lógica que incentivou a permanente inovação da tecnologia e dos novos produtos financeiros atingiu a força de trabalho, transformando os trabalhadores, ao julgo capital, em obsoletos, descartáveis, substituíveis, flexíveis, em um tempo de empregos de curto prazo, através de novas e precárias formas de contrato que não constroem laços ou vínculos. Desse modo, o padrão social fordista do pleno emprego deu lugar ao de uma sociedade de desempregados e de formas precárias de trabalho, de emprego e de vida, que alcançou todos os países, até mesmo aqueles de maior desenvolvimento econômico e social.

Estruturou-se no interior dessa nova era do capital uma nova engenharia de produção, nas várias esferas do mundo do trabalho, através de uma concepção de empresa enxuta e moderna, com fundamento na reestruturação produtiva, articulada aos ideários da política de liberalização e desregulamentação econômica, através de demissões, enxugamentos, terceirização, polivalência etc., inspirada no modelo toyotista japonês (DRUCK, 2011a, p. 35).

Antunes (2009b, p. 235) acrescenta que é também um mecanismo oriundo da acumulação flexível o uso da força de trabalho qualificada, polivalente e multifuncional, de preferência jovem, adaptável ao novo modelo de gestão, com salários e benefícios cada vez mais rebaixados.

As mudanças ocorridas inicialmente nos países centrais, segundo Filgueiras (2006, p. 179), trouxeram consequências graves e consubstanciais aos países de economia menos desenvolvida. Segundo Chesnais (2001, p. 22), nos países do terceiro mundo, verificaram-se tendências de diminuição da taxa de acumulação do capital e de aumento da exploração da classe trabalhadora.

No caso específico da América Latina, ainda que sujeitas a tensionamentos e resistências das forças sociais do trabalho, verificou-se a adoção de políticas neoliberais a partir da década de 1970 no Chile, e na década seguinte nos demais países, como linhas basilares da política econômica adotada em diversos países que pretendiam se integrar à globalização. Para o Brasil, o neoliberalismo demonstrou-se como uma ‘alternativa’ ao *welfare state* que nunca chegou a se concretizar, operando singulares mudanças estruturais na produção capitalista durante o final da década de 1980. Os primeiros impulsos do processo de reestruturação produtiva na economia nacional levaram as empresas a adotar, ainda que de modo restrito no início, novos padrões organizacionais e tecnológicos, como o sistema *just-in-time* (ANTUNES, 2009a; BOMFIM, 2009).

Nos anos de 1990, o capitalismo brasileiro acelerou o processo narrado, para se organizar conforme os novos padrões flexíveis de acumulação, através da promoção da abertura comercial e privatização de empresas públicas, como no setor de telecomunicações, por exemplo, e reforma do próprio Estado, criando as condições concretas para a intensificação da exploração do trabalho, cenário este intensificado pelo refluxo do movimento sindical e das lutas sociais associadas ao trabalho. Nesse estágio, as empresas do país buscaram preparar-se para uma nova fase de globalização e competitividade internacional, operando o enxugamento da força de trabalho e a aplicação de mudanças sociais e técnicas no processo produtivo, na organização e no controle do meio ambiente de trabalho e da vida social da classe trabalhadora.

1.3.1 Precariedade e precarização social do trabalho

A intensificação da precarização social do trabalho se insere na essência dessa nova fase do capitalismo contemporâneo e se encontra também na dinâmica vivida em formas diversas, particulares, em cada país. Segundo Druck (2013a), no verbete construído para o dicionário temático sobre o desenvolvimento e a questão social, a precarização social do trabalho:

[...] é um processo econômico, social e político que se tornou hegemônico e central na atual dinâmica do novo padrão de desenvolvimento capitalista – a acumulação flexível – no contexto de mundialização do capital e das políticas de cunho neoliberal. Trata-se de uma estratégia patronal, em geral apoiada pelo Estado e seus governos, que tem sido implementada em todo o mundo, cujos resultados práticos se diferenciam muito mais por conta da história passada de cada país, refletindo os níveis de democracia e de conquistas dos trabalhadores, do que da história presente, cujos traços principais os aproximam e os tornam semelhantes, pois a precarização social do trabalho se impõe como regra e como estratégia de dominação assumindo um caráter cada vez mais internacionalizado (DRUCK, 2013a, p. 357).

Quanto à origem desse fenômeno, Druck (2011a) afirma que, apesar de já encontrar-se presente desde fases anteriores do capitalismo, é com o surgimento desse novo tempo social, volátil, efêmero, descartável, que se apresenta um aspecto renovado, atual e metamorfoseado na configuração do capitalismo flexível, com imposição de processos ágeis de produção e de trabalho e submissão dos trabalhadores a quaisquer condições que possam atender ao novo ritmo e às rápidas mudanças, cujo elemento central é sempre o investimento financeiro.

Desse modo, ainda segundo Druck (2011a), o lugar da precarização social do trabalho encontra-se exatamente no centro da dinâmica do capitalismo flexível, modificando as condições de assalariamento estável – hegemônico no fordismo – e criando, por consequência, uma condição de insegurança e de um modo de vida e de trabalho precários. Além disso, a autora destaca que a precarização social do trabalho também significa uma estratégia de dominação:

Isto é, força e consentimento são os recursos que o capital se utiliza para viabilizar esse grau de acumulação sem limites materiais e morais. A força se materializa principalmente na imposição de condições de trabalho e de emprego precárias frente à permanente ameaça de desemprego estrutural criado pelo capitalismo. Afinal, ter qualquer emprego é melhor do que não ter nenhum [...] O consenso se produz a partir do momento em que os próprios trabalhadores, influenciados por seus dirigentes políticos e sindicais, passam a acreditar que as transformações no trabalho são inexoráveis e, como tal, passam a ser justificadas como resultados de uma nova época ou de um “novo espírito do capitalismo” (DRUCK, 2011a, p. 41).

Nesse mesmo sentido, ressalta Bourdieu (1998) que o objeto da precariedade²³ corresponde a uma ação social específica e consciente um tanto quanto niilista, que é o da

²³ Precarização e precariedade, apesar de relacionarem-se ao mesmo fenômeno social, não são exatamente conceitos sinônimos. A precariedade é intrínseca ao capitalismo, pela permanente subsunção do trabalho ao capital, mas, historicamente, ela metamorfoseia-se em processos específicos de precarização. Nesse sentido, consoante Hirata (2009), os processos de precarização social podem ser entendidos enquanto processos de institucionalização da instabilidade, caracterizados pelo crescimento de diferentes formas de precariedade e de exclusão, que se apoiam na precarização do desemprego e do trabalho. Ainda, segundo Antunes e Druck (2015, p. 24), a “nova fase de desconstrução sem precedentes em toda a era moderna, ampliando os diversos modos de

desestruturação da própria existência, a degradação das relações do homem com o mundo e consigo mesmo; em outras palavras, o capitalismo enquanto *nêmesis* de si mesmo. Ainda assim, trata-se de uma vontade política que se apoia na flexibilidade como estratégia, e não de uma mera fatalidade econômica que seria dada, supostamente, pela mundialização (DRUCK, 2011).

Segundo Bourdieu (1998, p. 72), a precariedade afeta indiscriminadamente tanto homens como mulheres²⁴, impedindo qualquer antecipação racional, ou seja, tornando o futuro incerto, mas não apenas, abalando também profundamente o sistema de crenças e de esperança que são necessários ao ato de revolta, sobretudo coletiva, “contra o presente, mesmo o mais intolerável”, afetando não apenas a expectativa de um futuro melhor, mas também qualquer ideal emancipatório.

No atual estágio capitalista de crise, a precariedade atormenta a todos aqueles que dependem do trabalho para o próprio sustento, com exceção talvez apenas daqueles que se beneficiam de uma ordem de instabilidade, insegurança e concorrência entre os próprios trabalhadores:

A existência de um importante exército de reserva, que não se acha mais apenas, devido à superprodução de diplomas, nos níveis mais baixos de competência e de qualificação técnica, contribui para dar a cada trabalhador a impressão de que ele não é insubstituível e que o seu trabalho, seu emprego, é de certa forma um privilégio, e um privilégio frágil e ameaçado (BOURDIEU, 1998, p. 72).

Bourdieu (1998, p. 73) aponta ainda que a precariedade, através do desemprego e da instabilidade, corrói o aspecto subjetivo da classe trabalhadora, ou seja, a sua capacidade de mobilização, exatamente “por terem sido atingidos em sua capacidade de projetar o futuro”²⁵. Mas, a capacidade de projetar o futuro (para si e para os outros) é condição indispensável à racionalidade, “a começar pelo cálculo econômico, ou, em outra ordem completamente diferente, pela organização política” (BOURDIEU, 1998, p. 73).

ser da informalidade e da precarização do trabalho, que revelam um processo de metamorfose da velha e histórica precariedade”.

²⁴ O sociólogo francês Alain Bihr (1998, p. 86), sobre a fragmentação do proletariado, diversamente, sublinha que “todos os estudos efetuados sobre o desenvolvimento do desemprego e da instabilidade mostram que estes tendem a reativar e a reforçar as antigas divisões e desigualdades de *status* no seio do proletariado: atingem mais os trabalhadores não-qualificados que os qualificados, as mulheres que os homens, os jovens ou idosos que os adultos, os estrangeiros que os nacionais”.

²⁵ Sublinha-se que, no pensamento bourdieusiano, o funcionamento da ordem econômica assenta-se na manutenção da ordem simbólica, o que, por certo, o afasta de uma leitura marxiana da realidade, em que as ideias, muito embora dialeticamente entrelaçadas ao real e ao movimento de todas as coisas existentes, estão sempre inseridas e, portanto, atreladas a uma ordem material existente, a uma realidade concreta.

Para o autor, portanto, a capacidade subjetiva dos trabalhadores de se compreender enquanto classe, projetar o seu próprio modelo de sociedade e organizar-se por meio da organização política é essencial a qualquer ato emancipatório:

[...] para conceber um projeto revolucionário, isto é, uma ambição raciocinada de transformar o presente por referência a um futuro projetado, é preciso ter um mínimo de domínio sobre o presente. O proletário, ao contrário do subproletário, tem esse mínimo de garantias presente, de segurança, que é necessário para conceber a ambição de mudar o presente em função do futuro (BOURDIEU, 1998, p. 73).

Ainda, com o aumento elevado da taxa de desemprego – ou mesmo quando o desemprego se alça a ares estruturais²⁶ –, a precariedade alcança amplos setores da classe trabalhadora, especialmente aqueles com vínculos laborais mais frágeis, o que proporciona uma maior subsunção do trabalho ao capital e impõe uma dupla concorrência²⁷ entre os trabalhadores, *pelo* trabalho e *no* trabalho: “Essa concorrência, às vezes tão selvagem quanto a praticada pelas empresas, está na raiz de uma verdadeira luta de todos contra todos, destruidora de todos os valores de solidariedade e humanidade, e, às vezes, de uma violência sem rodeios” (BOURDIEU, 1998, p. 74).

1.3.2 A tipologia da precarização social do trabalho conforme a realidade do mercado de trabalho brasileiro

Druck (2011a), ao propor uma tipologia da precarização, apresenta indicadores de precarização social do trabalho para a análise da realidade do mercado de trabalho brasileiro: a vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais; intensificação do trabalho e terceirização; insegurança e saúde no trabalho; perda das identidades individual e coletiva; fragilização das organizações dos trabalhadores; e condenação e descarte do Direito do Trabalho.

Hirata (2009), a partir das pesquisas realizadas sobre o trabalho e o desemprego em âmbito internacional, sugere três indicadores do trabalho precário, ainda que com menos tipos

²⁶ Segundo Mészáros (2011, p. 674), o desemprego é estrutural, pois suas bases são de ordem mundial e é insuperável na ordem do sistema capitalista, “quando uma proporção sempre crescente de trabalho vivo se torna força de trabalho supérflua do ponto de vista do capital”.

²⁷ A concorrência hoje, acrescentam Dardot e Laval (2016, p. 377), é a essência da ordem de mercado e pode ser definida como uma “relação de desigualdade entre diferentes unidades de produção ou ‘empresas’. Por conseguinte, construir o mercado implica fazer valer a concorrência como norma geral das práticas econômicas”. Ademais, acrescentam que o próprio Estado é submetido à universalização da norma da concorrência, atingindo também os indivíduos em sua relação consigo mesmos: “a empresa é promovida a modelo de subjetivação: cada indivíduo é uma empresa que deve se gerir e um capital que deve se fazer frutificar”.

específicos: ausência de proteção social e de direitos sociais, inclusive de direitos sindicais; horas reduzidas de trabalho; e níveis baixos de qualificação.

Antunes (2009a) também enumera algumas tendências, diante da precarização estrutural e social enquanto um fenômeno político, econômico e ideológico: diminuição do operariado fabril fordista e desregulamentação do trabalho; aumento do trabalho precarizado, da terceirização e do trabalho feminino; crescimento do setor de serviços; exclusão das novas e das velhas gerações do trabalho formal; inclusão precoce das crianças no mercado de trabalho; e expansão de formas alternativas de ocupação, do trabalho à domicílio²⁸ e do uso das tecnologias de informação e telemática.

As tendências identificadas pelo autor apresentam, em vários países simultaneamente, uma retração do operariado industrial estável de base fordista e, por outro lado, a ampliação, segundo a lógica da flexibilidade, das novas modalidades precarizadas de trabalho, das quais são exemplo, dentre outras, o teleatendimento (ANTUNES, 2009a).

As dimensões variadas da precarização social do trabalho apresentadas pelos três últimos autores citados demonstram características cada vez mais presentes nas relações de trabalho nas últimas décadas, em todo o mundo onde vigora a lógica do capital. Druck (2011a) destaca que o mercado de trabalho atual é marcado por uma vulnerabilidade estrutural e que as formas de inserção (contratação), individuais e coletivas, são cada vez mais marcadas por precariedades diversas. Antunes (2009a), também, se refere a uma crescente desregulamentação das ocupações, que ataca a estabilidade do trabalho, estruturada, até então, através dos empregos formais herdados da fase fordista.

Druck (2011a, p. 45) refere-se, ainda, às condições de insegurança e saúde no trabalho que resultam dos padrões de gestão cada vez mais agressivos, os quais desrespeitam os treinamentos necessários, as informações sobre riscos e a adoção de medidas preventivas coletivas, bem como de práticas muitas vezes ilícitas, como o assédio moral, contribuindo para o aumento de acidentes e doenças laborais, físicas e psicológicas, visando “maior produtividade a qualquer custo, inclusive de vidas humanas”.

Concordando com Bourdieu (1998), segundo Druck (2011a, p. 48), com a precarização, tem-se a progressiva perda das identidades individual e coletiva, representadas pelo isolamento, perda de enraizamento, de vínculo, de inserção, resultantes da

²⁸ Com a recente aprovação da Reforma Trabalhista, houve a regulamentação do trabalho em domicílio no Brasil (BRASIL, 2017b). Em relação a essa modalidade contratual, Lessa (2007) assinala que pode representar uma maior exploração, particularmente do trabalho das mulheres, que passam a ser responsáveis também pelo trabalho produtivo sem que tenham suas tarefas com o trabalho reprodutivo diminuídas.

“descartabilidade, da desvalorização e da exclusão” e que “afetam decisivamente a solidariedade de classe, solapando-a pela brutal concorrência que se desencadeia entre os próprios trabalhadores”.

Nesse sentido, a mitigação das categorias profissionais mina as perspectivas futuras dos trabalhadores, o seu sentimento de pertencimento e de identificação com a dimensão coletiva da categoria. Da mesma forma, a fragilização da organização representativa dos trabalhadores, conforme a autora, devido à terceirização, objetiva dificultar a organização sindical e as formas de luta e representação dos trabalhadores, através da intensificação da “violenta concorrência entre eles próprios, da sua heterogeneidade e divisão, implicando uma pulverização dos sindicatos” (DRUCK, 2011a, p. 48).

Quanto ao aumento do trabalho feminino, segundo Antunes (2009a, p. 236), este representa o expresso processo de feminização do labor, embora essa expansão esteja marcada por um movimento inverso quando se trata da temática salarial, “onde os níveis de remuneração das mulheres são em média inferiores àqueles recebidos pelos trabalhadores, o mesmo ocorrendo em relação aos direitos sociais e do trabalho”. A categoria das trabalhadoras em teleatendimento, por exemplo, é marcada por uma expressiva maioria feminina²⁹.

A intensificação do trabalho e a redução da jornada são duas faces de um mesmo processo de precarização das relações laborais, as quais apontam para dois aspectos distintos, muito embora, indissociáveis: se, por um lado, segundo Druck (2011a, p. 46), temos a intensificação do trabalho por meio da imposição de metas inalcançáveis, extensão da jornada contratual, polivalência, etc., “sustentada na gestão pelo medo, na discriminação criada pela terceirização, [...], e nas formas de abuso de poder”, por outro lado, vivemos também, conforme Hirata (2009, p. 26), a expansão dos contratos de tempo parcial, “que resultam em salários baixos e que levam frequentemente à precariedade”.

Já o problema geracional reflete-se na exclusão das novas e velhas gerações do trabalho formal. Segundo Antunes (2009a, p. 236), dada a vigência da sociedade do desemprego estrutural, tem-se uma crescente exclusão dos jovens que atingiram a idade de ingresso no mercado do trabalho formal e que, “sem perspectiva de emprego, acabam muitas vezes engrossando as fileiras dos serviços precários”, assim como dos trabalhadores considerados pelo capital como idosos, com idade próxima de quarenta anos. A tendência de

²⁹ Em Salvador, por exemplo, de acordo com a média nacional, cerca de 73% dos trabalhadores em teleatendimento são mulheres (DUTRA, 2017, p. 103), por esse motivo, sempre que possível, as referências à categoria e às teleoperadoras serão realizadas no feminino.

não contratação de pessoas mais ‘velhas’ se expressa também de outras formas, como a presença de trabalhadores sem qualquer perspectiva de crescimento em suas respectivas áreas, ou seja, que se vejam ‘envelhecendo’ nas suas profissões, além de altas taxas de adoecimento proporcionais aos anos de serviços prestados.

Os trabalhadores, embora muitas vezes contratados por meio das regras formais de inserção, vivenciam um mercado de trabalho profundamente marcado por elevada precariedade e rotatividade de trabalhadores. Desse modo, numa sociedade acentuada pelo desemprego estrutural, as vagas precárias oferecidas apresentam-se como alternativa ao desemprego, ainda que sejam sempre efêmeras, dada a grande rotatividade entre admissões e demissões nas empresas, facilitada pela crescente flexibilização da legislação laboral, como ocorre, por exemplo, no setor de *telemarketing*.

Sobre a característica citada por Antunes (2009a, p. 235-7) de uso corrente das tecnologias de informação e telemática, pode-se citar o exemplo das centrais de teleatendimento terceirizadas, objeto deste estudo, cuja utilização da telemática visa à redução dos custos produtivos de outras categorias, bem como ao controle interno do processo e das relações de trabalho das operadoras, com subjugação física e psíquica dos sujeitos aos meticulosos processos de controle do tempo de trabalho, como será retomado adiante.

Por fim, os baixos níveis de qualificação, segundo Hirata (2009, p. 26), se dão com a relação entre ausência de qualificação formal e a conseqüente baixa renda com a precariedade e o desemprego. Nesse sentido, os baixos níveis de qualificação dialogam e efetivamente se relacionam com a redução do salário e, portanto, da renda, e também com os citados aspectos geracionais e de gênero que, muito embora escapem ao objeto do presente trabalho, não deixa de estarem presentes, como veremos no terceiro capítulo, quando serão analisados alguns dos processos judiciais promovidos por atendentes de *telemarketing* em face do Citicard.

Assim, em harmonia com as imersões teórico-metodológicas apresentadas, na atual configuração do capitalismo, a precarização social do trabalho e o desemprego são estruturais, ou seja, essências à sua própria dinâmica de acumulação flexível. Daí a importância crucial dos esforços de sistematização empreendidos na produção teórica sobre o tema, já que a compreensão sobre o fenômeno da terceirização passa pela análise do desenvolvimento econômico do capitalismo e de suas crises econômicas, enquanto elevação do grau de exploração do trabalho.

Além disso, diversos estudos e pesquisas, como vimos, evidenciaram a consolidação da flexibilização e precarização em caráter multidimensional – compreendendo as dimensões

econômica, política, social e cultural – que se realiza nos planos macro, microsocial e do indivíduo, assumindo configurações específicas de etnia, gênero, geracionais e de novas interrelações entre família e indivíduo, redefinindo as relações sociais e o tecido social (DRUCK; FRANCO, 2011, p. 9).

1.4 Regulação do trabalho no capitalismo brasileiro contemporâneo: terceirização, bancos e centrais de teleatendimento

Segundo Marcelino e Cavalcante (2012, p. 336), a partir da realização de uma ampla pesquisa bibliográfica, há consenso, hoje, na Sociologia do Trabalho, quanto à estreita relação entre precarização social do trabalho e terceirização, não se encontrando nenhum caso empírico de terceirização estudado, nos últimos 20 anos, que não tenha incorrido em, ao menos, uma das formas de precarização das relações laborais.

No mesmo sentido, Druck e Filgueiras (2014) relacionam a evolução da terceirização com a precarização social do trabalho e afirmam que há atualmente farta produção acadêmica comprovando-a, com pesquisas realizadas em todo o país, envolvendo diversas abrangências, setores, funções e aspectos da relação de emprego:

Nos últimos 20 anos, pesquisas acadêmicas e informações sistematizadas por instituições públicas e sindicatos evidenciam o binômio terceirização-precarização do trabalho, indicando uma verdadeira epidemia no país. Os primeiros estudos sobre a terceirização datam do início dos anos 1990, no contexto da reestruturação produtiva, da implementação de políticas neoliberais e da globalização. Dentre os novos padrões de gestão/organização do trabalho então adotados pelas empresas do setor industrial, o toyotismo, que tem nas redes de subcontratação uma das suas principais práticas junto aos programas de qualidade total, se disseminou amplamente, contribuindo para o crescimento da terceirização (DRUCK; FILGUEIRAS, 2014, p. 3).

Mas, antes de adentrar na investigação sobre as transformações do Direito do Trabalho, principalmente quanto à terceirização, para que se possa avançar sobre o objeto, é preciso tecer também alguns comentários sobre a sua importância atual na sociedade capitalista e as reiteradas transformações jurisprudenciais e legislativas que alteraram o seu conteúdo e significado histórico no país, tal como a Lei nº 13.429/2017, chamada de Lei da Terceirização (BRASIL, 2017a).

Nesse sentido, a tese fundamental defendida por Pachukanis (1988), derivada da leitura marxiana, a qual concordamos, é de que há uma aproximação entre a forma do direito

e a forma da mercadoria, ou seja, o sujeito jurídico das teorias do direito se encontra numa relação muito íntima com o proprietário das mercadorias. Ainda, a filosofia do direito, cujo fundamento ainda hoje é a categoria do sujeito com a sua capacidade de autodeterminação, nada mais é do que a filosofia da economia mercantil:

Este pensamento serve de base à crítica que o comunismo fez, e ainda faz, à ideologia burguesa da liberdade, da igualdade e da democracia burguesa formal, dessa democracia na qual “a república do mercado” procura mascarar o “despotismo da fábrica”. Este pensamento nos dá a convicção de que a defesa dos chamados fundamentos abstratos da ordem jurídica é a forma mais geral de defesa dos interesses da classe burguesa etc. (PACHUKANIS, 1988, p. 9).

Ainda conforme Pachukanis (1988), é apenas na sociedade burguesa capitalista, quando surge o proletariado como sujeito que dispõe da sua força de trabalho como mercadoria, que a relação econômica da exploração é juridicamente mediatizada sob a forma de contrato³⁰.

Nesse contexto, é preciso remontar as origens do Direito do Trabalho enquanto um produto do capitalismo, um fenômeno eminentemente histórico e social³¹ e, por isso, indissociável às suas vicissitudes, tais como as crises, especialmente, a grave crise econômica, política e social ora vivida. As recentes proposições alarmadas de alteração do Direito do Trabalho em meio à atual e maior recessão econômica da história do país demonstram tal afirmação. Mascaro (2013), no mesmo sentido:

A propriedade privada e a taxa de lucro orientam variadas dinâmicas econômicas. A massa de ganho salarial impacta a produção, o comércio e as finanças. A tecnologia e os meios de produção posicionam a economia em diversos graus na consolidação de seu mercado e na sua inserção nas trocas internacionais. Nesse quadro econômico, o regime de acumulação se apresenta como uma estruturação de relações sociais capitalistas complexas que conseguem alcançar algum grau de articulação e manutenção, perfazendo uma fase sistemática no seio das instabilidades e crises do capitalismo (MASCARO, 2013, p. 124).

³⁰ Segundo o jurista russo, as conclusões de Marx sobre as categorias econômicas são totalmente aplicáveis às categorias jurídicas: “Em sua aparente universalidade elas exprimem um determinado aspecto da existência de um determinado sujeito histórico: a produção mercantil da sociedade burguesa” (PACHUKANIS, 1988, p. 35). Desse modo, assinala Mascaro (2013), que o regime de acumulação e o modo de regulação não podem ser vistos como ferramentas que trabalham com objetos sociais distintos, mas enquanto ênfases em determinadas relações constituídas nesses mesmos objetos sociais.

³¹ Alertou Pachukanis (1988) também que não deveríamos nos esquecer que a evolução dialética dos conceitos corresponde à evolução dialética do próprio processo histórico. Desse modo, a evolução histórica não implicaria apenas uma mudança de conteúdo das normas jurídicas e uma modificação das instituições jurídicas, mas também um desenvolvimento da forma jurídica como tal, metodologicamente, somente assim, “conseguiríamos captar o direito como um atributo da sociedade humana abstrata, mas como uma categoria histórica que corresponde a um regime social determinado, edificado sobre a oposição de interesses privados” (PACHUKANIS, 1988, p. 36).

Mascaro (2013, p. 124) acrescenta que, ainda assim, o regime de acumulação não pode ser reduzido à sua esfera econômica. Para que se chegue à possibilidade de apropriação do resultado do trabalho de terceiros, mediante contratação, há “formas sociais e uma série de mecanismos políticos e jurídicos que consolidam um núcleo institucional suficiente e próprio à acumulação”, formando um complexo institucional e definindo um modo de regulação próprio:

Além de serem constituídas objetivamente por tais formas sociais, as classes trabalhadoras agem no contexto dessas instituições, incorporando no mais das vezes seus valores médios – respeito à ordem, aos contratos, à propriedade privada, ao Estado. Não só o que é explicitamente público entra nessa conta institucional, mas também uma rede vasta e estrutural que perpassa entidades, sindicatos, igrejas, escolas, família, cultura e meios de comunicação de massa (MASCARO, 2013, p. 124).

A partir dessas premissas, é necessário compreender o Direito do Trabalho a partir do seu contexto histórico específico, ou seja, o seu papel e os seus limites na história do mundo; certamente, o seu papel de limite jurídico à exploração da força de trabalho, assim como a sua função de controle da negociação sobre relações necessariamente desiguais, com o surgimento do chamado trabalho livre, isto é, juridicamente livre³².

Revela-se, assim, o Direito do Trabalho enquanto uma importante mediação da principal contradição oriunda da totalidade do sistema de produção capitalista, ou seja, a contradição formada entre os trabalhadores subordinados e assalariados e os possuidores capitalistas dos bens de produção, a partir de uma relação histórica, noutras palavras, uma mediação da luta de classes sobre a exploração da força de trabalho no capitalismo³³.

Conforme Delgado (2016), a principal categoria do Direito do Trabalho é justamente o trabalho subordinado – diverso da outrora sujeição do trabalho –, mais propriamente a relação empregatícia, a subordinação do trabalho ao capital:

Subordinação é conceito que traduz a situação jurídica derivada do contrato de trabalho mediante a qual o empregado se obriga a acolher a direção do empregador

³² Delgado (2015, p. 119) destaca que “seria ingenuidade negar-se que não tenha tido tal ramo jurídico, de modo concomitante, também uma *função política conservadora*. Essa função existe na medida em que esse segmento especializado confere legitimidade política e cultural à relação de produção básica da sociedade contemporânea. A existência do Direito do Trabalho não deixa de ser, assim, um meio de legitimação cultural e política do capitalismo”.

³³ Acrescenta Mascaro (2013, p. 128), de modo geral, que o Estado pode ser entendido enquanto um “regulador necessário da dinâmica do capital e do trabalho, não só como uma opção política, mas sim como resultado de sua forma no seio da estrutura social”.

sobre o *modo de realização* da prestação de serviços. Consiste, assim, no polo reflexo e combinado do poder de direção (também de matriz jurídica), exercido pelo empregador ao longo da relação de emprego (DELGADO, 2016, p. 90, grifo original).

Sublinha-se que a relação de trabalho, apesar de a subordinação prever uma conceituação objetiva, envolve necessariamente a subjetividade, a inteligência, a inovação, a criatividade do trabalhador, nas suas emoções e desejos, não apenas exatamente na produção de mercadorias, mas também nas relações que possibilitam essa produção cada vez mais aperfeiçoada, enquanto uma característica específica do capitalismo, que lança mão de toda a *expertise* social para a produção de novas mercadorias e obtenção de lucro.

Por isso mesmo, no capitalismo moderno, o trabalho permanece separado dos meios de produção e subordinado, no âmbito da relação empregatícia, ao proprietário desses meios produtivos, com as consequências materiais e ideológicas daí advindas e potencializadas pela crise estrutural do capital; sendo que as propostas de alterações legislativas atuais procuram reforçar a separação entre trabalho e propriedade dos meios de produção, ou seja, a subordinação estrutural, embora enfraquecendo a relação empregatícia, aproximando-a ao conceito de serviço, com matriz nitidamente civilista.

Estando o Direito do Trabalho, enquanto produto do capitalismo, sujeito às transformações políticas, econômicas e sociais aí vivenciadas, estas, segundo Delgado (2016, p. 91), “colocam a relação de trabalho subordinado como núcleo motor do processo produtivo”, ou seja, como uma regulação dessa relação desigual e histórica, em suas múltiplas determinações.

Segundo o mesmo autor, além da sua natureza eminentemente intrínseca ao capitalismo, o Direito do Trabalho possui determinações específicas, classificadas de econômicas, políticas e sociais. As determinações econômicas, especialmente, preservam-se, através da utilização da força de trabalho juridicamente livre e subordinada, por meio da relação de emprego, como instrumento central da relação de produção capitalista e a grande indústria como uma modalidade distinta de organização do processo produtivo, reforçada pela divisão internacional do trabalho e por uma tendência à concentração (DELGADO, 2016).

Ademais, conforme Mascaro (2013) é preciso se atentar à especificidade de que o modo de regulação, incluído o Direito do Trabalho, enquanto regulamentação do labor, está sempre inserido em um sistema econômico e político internacional:

Além das múltiplas relações internas a cada Estado, que ensejam variadas estruturas sociais de acumulação e regulação, o capitalismo se confronta, necessariamente, com um sistema econômico e político que é internacional. A concorrência se estabelece, assim, nos planos interno e externo. Sociedades se relacionam a partir de múltiplos estágios de formação social, economias se anelam com relações hierárquicas entre si, frações de classes burguesas nacionais e internacionais arranjam-se de modos variáveis (MASCARO, 2013, p. 131).

Nesse sentido, acrescenta Dutra (2017) que a regulação do trabalho deve ser compreendida dialeticamente a partir das suas contradições, ou seja, enquanto:

[...] um conjunto complexo de ações e reações dialéticas estabelecidas entre sujeitos sociais (empregadores/tomadores de serviços, trabalhadores e sindicatos) e sujeitos estatais para efeito de determinar o modo de exploração da força de trabalho pelo capital e seus limites (padrão de proteção) em um dado contexto histórico (DUTRA, 2017, p. 23).

Nesse contexto, as cidades do capital, do ponto de vista social, cada vez mais populosas e concentradas, apontam para a latente contradição entre a utilização massiva da força social do trabalho, que levou ao seu surgimento no fordismo, e o crescente desemprego estrutural e a precarização social, que marcam o toyotismo.

Do ponto de vista político, o desenvolvimento do Estado capitalista tornou-o um eficaz instrumento de mediação e coerção da relação desigual estabelecida entre trabalhadores e possuidores e a transformação da ação coletiva dos primeiros, por meio de instâncias sindicais e políticas. Com o avanço das políticas neoliberais, as negociações diretas entre empregados e empregadores passam a ter papel de destaque em detrimento da legislação laboral, com o enfraquecimento das entidades coletivas e da Justiça do Trabalho.

Segundo Mascaro (2013), por meio do Estado, o neoliberalismo, enquanto uma política de capitais associados entre si, impõe uma agenda de liberalização, empreendida por meio de políticas econômicas, favorecendo, particularmente, o grande capital financeiro/especulativo, em detrimento do planejamento da produção, com a movimentação internacional de capitais. Nesse contexto, o papel das regulações nacionais é cada vez mais constringido por padrões internacionais, que favoreçam a dinâmica internacional do capital.

O Direito do Trabalho, portanto, encerra uma mediação entre a ordem do capital – de dominação social e subordinação jurídica, através do seu Estado, inclusive – e a ação coletiva dos trabalhadores, social e política, “uma das expressões principais dessa contraposição” (DELGADO, 2016, p. 97).

Além disso, está inserido em uma conjuntura singular que, passadas quatro décadas do início da crise estrutural do capital, impôs o fim do fordismo e do *welfare state* – fase histórica específica do capitalismo da qual o Direito do Trabalho é inegavelmente legatário –, e instituiu o advento do neoliberalismo e da reestruturação produtiva, apresentando como tendências à flexibilização, informalização e a desorganização do mercado de trabalho³⁴.

Não por acaso, a Lei da Terceirização (BRASIL, 2017a) tem sua origem no Projeto de Lei nº 4.302/98 (BRASIL, 1998), um projeto de apenas dez anos após a promulgação da Constituição de 1988 (BRASIL, 1988), um claro instrumento de flexibilização de regras jurídicas, principalmente por referendar a terceirização da atividade-fim, ou seja, de qualquer das atividades da empresa tomadora dos serviços, como veremos no capítulo seguinte. Conforme observa Delgado (2016, p. 121), mal se iniciara a transição democrática do Direito do Trabalho, com a nova Carta, que já guardava em si uma série de contradições, “a ela se incorporava uma proposta de desarticulação radical”.

Assim, essa breve explanação tentou chamar a atenção para a origem peculiar desse ramo jurídico especializado, a fim de examinar as mudanças no Direito do Trabalho a partir da sua concretude e não sobre as alegações tão vigentes de ‘necessidade de atualização’ ou ‘modernização’, sem qualquer reflexão – o que é intencional –, a respeito da particularidade dessas normas e da sua origem na história da luta entre as duas classes que tal direito procura regular a relação, na medida dos seus limites e contradições próprias.

As mudanças ocorridas e sugeridas na legislação laboral não são desprovidas de sentido ou de um sentido raso como o sugerido, de caducidade da norma, muito pelo contrário, elas possuem um profundo sentido político e social, mas, principalmente, econômico. Nesse sentido, recorrendo ao aspecto mais geral da questão, Chesnais (2001) chama a atenção de que:

Durante vinte anos, assistimos a reparação, nos países pobres, das piores calamidades de desnutrição, isto é, a fome, doenças e pandemias devastadoras. Estas calamidades não são “naturais”, assim como não o são, nos países da OCDE, o aumento do desemprego, das precariedades e dos sem-teto. Elas atingem populações que são marginalizadas e excluídas do círculo da satisfação das necessidades básicas, portanto bases da civilização, em razão da sua incapacidade de transformar essas necessidades imediatas em demanda solvente, em demanda monetária. Logo, essa exclusão é de natureza econômica. Em certos casos, ela é recente e, em todos os países, se agravou enormemente em relação à situação dos anos 70. Ela é o produto direto da destruição sob o efeito da desregulamentação e da liberalização dos câmbios, não simplesmente de empregos, mas de sistemas de produção inteiros que

³⁴ Consoante Mascaro (2013, p. 141), “as crises no capitalismo podem se revelar tanto na dinâmica econômica – crise de acumulação – quando na consecução institucional da sociedade – crise da regulação”.

asseguravam antes a reprodução social de comunidades de camponeses, pescadores, artesãos. É neste contexto de marginalização, senão de exclusão de tantos países do sistema mundial de trocas, que se coloca o aumento da fome, das pandemias e das guerras civis em inúmeras partes do mundo (CHESNAIS, 2001, p. 23).

Num quadro econômico dominado pela lógica financeira, favorecem as ideias de curto prazo para a garantia da lucratividade, por meio da pressão ao trabalhador para maximizar a produtividade no menor tempo, de redução dos custos com o trabalhador e de volatilidade nas formas de inserção e contratação. Conforme Mészáros (2006, p. 38), o rebaixamento das condições de trabalho apresenta-se como um evidente fenômeno dessa nova configuração do capitalismo, alcançando todos os setores, enquanto um desenvolvimento racional das relações do mundo do trabalho e da exploração da mais-valia absoluta para a valorização de capital.

1.4.1 A centralidade da terceirização no processo de precarização das relações de trabalho

Em um contexto de crise aguda, a terceirização³⁵ favorece o processo de superacumulação, por meio da subordinação de empresas prestadoras de serviço aos grandes monopólios, numa associação de capitais, naturalmente desigual, tendo em vista o poderio político e econômico dos maiores tomadores desse tipo de serviço, tais como as petrolíferas e as instituições financeiras internacionais. Tal processo desloca e remunera categorias de trabalhadores, a valor inferior ao custo de sua reprodução, dispersando-as e dificultando a sua capacidade política de reação, além de intensificar violentamente, dessa forma, o processo de exploração³⁶.

³⁵ Marcelino e Cavalcante (2012, p. 8) propõem a seguinte definição de terceirização: “todo processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho e/ou a externalização dos conflitos trabalhistas”. Druck e Antunes (2015, p. 31), por sua vez, entendem que a terceirização é “o fio condutor da precarização do trabalho no Brasil. E se constitui num fenômeno onipresente em todos os campos e dimensões do trabalho, pois é uma prática de gestão/organização/controle que discrimina, ao mesmo tempo que é uma forma de contrato flexível e sem proteção trabalhista. É também sinônimo de risco de saúde e de vida, responsável pela fragmentação das identidades coletivas dos trabalhadores, com a intensificação da alienação e da desvalorização humana do trabalhador, assim como é um instrumento de pulverização da organização sindical, que incentiva a concorrência entre os trabalhadores e seus sindicatos. Além disso, a terceirização põe um ‘manto de invisibilidade’ dos trabalhadores na sua condição social, como facilitadora do descumprimento da legislação trabalhista, como forma ideal para que o empresário não tenha limites (regulados pelo Estado) no uso da força de trabalho e de sua exploração como mercadoria”.

³⁶ Viana (2012, p. 209) defende que a terceirização não passa de “um tráfico de pessoas. Não parece haver qualquer diferença entre essa prática e a velha *marchandage*, contra a qual o Direito do Trabalho sempre lutou. Sua admissão implica verdadeira ruptura de paradigma, um episódio de destruição criativa tão profundo, no campo jurídico, quanto o que atingiu os meios de transportes ou as telecomunicações, no mundo tecnológico”.

Nesse sentido, a intensificação da precarização social do trabalho relaciona-se intimamente com a flexibilização da legislação laboral e descarte dos seus limites protetivos, e corresponde, historicamente, ao surgimento da crise estrutural do capital. Delgado (2016) esclarece que o resultado desse processo não fora outro senão a concentração de renda e a piora das condições de trabalho em todas as economias que aplicaram o receituário neoliberal como resposta à crise:

As fórmulas de flexibilização e de desregulamentação trabalhistas, na verdade, ostentam importante correspondência com período histórico de crise do Direito do Trabalho, deflagrado pelo Ocidente a partir dos anos de 1970, em meio à estruturação de nova hegemonia político-cultural, de matriz liberalista, que iria perdurar por algumas décadas. Sob o impulso do argumento motor de que o Direito do Trabalho clássico criava obstáculos desnecessários e inconvenientes à livre gestão das relações econômicas e sociais, prejudicando a produtividade e a concorrência empresariais, despontaram diversificados veios discursivos e fórmulas interpretativas e normativas dirigidas à busca de maior aproximação dos processos e mecanismos de gestão da força de trabalho às necessidades econômicas do sistema capitalista. O resultado alcançado, entretanto, apontou essencialmente para a maior concentração de renda e a maior precarização das condições de trabalho nas economias e sociedades que absorveram tais orientações político-ideológicas (DELGADO, 2016, p. 70).

Esse novo padrão de acumulação, segundo Marcelino e Cavalcante (2012), para que fosse constituído no nosso país, dependeu, do mesmo modo, de uma intensa flexibilização da legislação trabalhista, ou seja, de uma reorientação da política social brasileira para se consolidar através de um processo de perda de direitos trabalhistas, no qual a terceirização do trabalho desempenha um protagonismo inédito, por enfim possibilitar a intermediação de mão-de-obra.

Para os autores, a partir dos resultados de pesquisas realizadas sobre a terceirização no Brasil, esta se configura como a melhor forma encontrada pelos empresários para quebrar resistências e diminuir custos gerais com força de trabalho, por meio da diminuição de salários, perda de direitos e piora das condições de trabalho, isto é, a terceirização leva à precarização das relações de trabalho (MARCELINO; CAVALCANTE, 2012).

Conforme Viana (2012), a terceirização é discriminatória, por criar subespécies de trabalhadores, cujo trabalho é negociado por intermediários. Ao mesmo tempo, reduz salários, degrada as condições de saúde e segurança e acelera os ritmos de trabalho. Desse modo, reduz os custos de controle e intensifica a exploração, fragmentando interna e externamente a classe trabalhadora e neutralizando potenciais conflitos coletivos.

Portanto, pode-se afirmar que a terceirização possui lugar bastante preciso na estrutura do mercado de trabalho brasileiro e que, desde os anos de 1990, ela se tornou o mais importante recurso estratégico das empresas para gestão e redução de custos com a força de trabalho. Desse modo, em nada surpreende a emergência imposta pelo Poder Legislativo em aprovar um Projeto de Lei do distante ano de 1998 sobre trabalho temporário e terceirização, quase sem qualquer discussão, em meio à maior recessão econômica já vista no país.

De acordo com Druck (2011a), no início dos anos 1990, as empresas brasileiras justificaram a ampla adoção da terceirização como coerente com o clima de instabilidade e crise econômica vivenciadas na época, como uma estratégia que permitiria uma sobrevida e retomada de crescimento, diante da reestruturação e redefinição das bases de competitividade em todo o mundo. No entanto, apesar de uma retomada internacional de crescimento, nos anos 2000, em todos os setores, que perdurou até o ano de 2008, aproximadamente, a terceirização, até então propagandeada como uma medida específica de combate a um ciclo de declínio econômico, muito pelo contrário, se fortaleceu, especialmente nos setores automotivo, petroquímico, bancário e de telecomunicações, expandindo-se às mais variadas atividades e atingindo de forma intensa, também, o setor público, revelando múltiplas formas de precarização dos trabalhadores terceirizados.

Para Druck (2011a), essa rápida expansão da terceirização, como uma modalidade de gestão e organização do trabalho, explicou-se pela exigência da lógica da acumulação financeira, nos âmbitos do processo de trabalho, condições de trabalho e mercado de trabalho, de total flexibilidade, em todos os níveis, instituindo uma nova dimensão da precarização que passou a integrar a relação entre capital e trabalho, em todos os seus níveis.

Segundo a autora, a terceirização, além de ter piorado as condições de trabalho, aumentando o trabalho precário e informal, contribuiu com a polarização entre os assalariados, através da imposição da concorrência entre os trabalhadores estáveis e aqueles submetidos a formas precárias de trabalho e emprego – bem como dos desempregados, dado que o desemprego estrutural, ao lado da terceirização, é característica essencial do capitalismo da era flexível (DRUCK, 2011a).

Ainda conforme Druck (2011a), dentre os tipos de precarização, apresentados anteriormente, destaca-se justamente a terceirização, devido ao seu protagonismo na consolidação desse novo padrão de contratação e à flexibilização que proporciona na gestão do trabalho, propagando-se de forma sistêmica, em todos os setores, o que se reflete nos

incontáveis processos na Justiça do Trabalho questionando a legalidade dos contratos de prestação de serviços terceirizados, diante da legislação trabalhista.

Nesse ponto, verifica-se que, com a terceirização, a relação da empresa tomadora dos serviços deixa de ser tutelada pela Justiça do Trabalho, passando a integrar a esfera do direito civil. Representou, assim, uma tentativa empresarial de escapar do enquadramento jurídico trabalhista, mais restritivo, pois protetivo em relação às trabalhadoras, ainda que a Justiça do Trabalho pudesse, até então, diante das fraudes contratuais, alcançar as relações de emprego, independentemente das intenções patronais³⁷.

Terceirização e precarização, portanto, encontram-se relacionadas aos novos padrões de gestão e organização do trabalho adotados nas empresas, sejam públicas ou privadas, usualmente agressivos e discriminatórios, e que se utilizam do abuso de poder e do assédio para consecução dos seus objetivos, levando os trabalhadores a condições extremamente precárias, por possibilitar que os mesmos sejam reduzidos à mercadoria, negociados no ‘mercado de trabalho’ por intermediadores, sofrendo a desestruturação da organização de classe, redução dos seus salários, polivalência, intensificação e extensão do trabalho, imposição de metas, etc. (DRUCK, 2011a).

1.4.2 As centrais de teleatendimento bancário

À luz dos importantes processos macrossociais analisados, notadamente a reestruturação produtiva e o neoliberalismo, Bomfim (2009) destaca que o setor de serviços de *call centers* se desenvolveu em todo o mundo e também no Brasil, a partir de uma demanda que se instalou em função do movimento de acumulação e ampliação do capital e da renovação da técnica, da ciência e do trabalho verificados desde os anos de 1990.

No mesmo sentido, Venco (1999) defende que esses movimentos mais gerais, ocorridos nas últimas décadas, impactaram profundamente o mundo do trabalho, com reflexos em todos os setores, inclusive no de telecomunicações, que não ficou isento, sofrendo um completo processo de reestruturação³⁸. Para o capital, o avanço se deu na racionalização dos processos de trabalho, na desregulamentação econômica e jurídica do setor, bem como nas inovações tecnológicas e nos ‘novos serviços e produtos’, como a telemática. Este evento se

³⁷ Com a aprovação das Leis da Terceirização e Reforma Trabalhista (BRASIL, 2017a; 2017b), esse alcance foi restringido, já que não mais se considera a terceirização da atividade-fim como ilegal.

³⁸ A categoria de trabalhadores bancários fora profundamente atingida pela flexibilização e terceirização do trabalho e objeto de muitas pesquisas acadêmicas na Sociologia do Trabalho, tais como, por exemplo, Venco (1999), Druck *et al.* (2002), Jinkings (2006), Silva (2006), Oliveira (2009) e Bomfim (2009).

processou de forma intensificada e em favor de uma gestão de ‘mais qualidade’ e ‘mais criatividade’, e de uma empresa ‘moderna’, automatizada e enxuta. Nesse contexto, brevemente esboçado, ocorreu o surgimento dos *call centers*.

No caso brasileiro, um aspecto particular dessas transformações neoliberais e da implementação da reestruturação produtiva e do trabalho, no setor de telemática principalmente, sublinha Bomfim (2009, p. 93), foi o processo de privatização ocorrido nos anos de 1990, a partir da aprovação da emenda constitucional nº 08, que modificou o art. 21 da Constituição Federal³⁹ (BRASIL, 1988), extinguindo o monopólio estatal das telecomunicações e permitindo que a operação dos serviços fosse executada também pelo setor privado.

Segundo Bomfim (2009, p. 93), foi no ano de 1998, ano da privatização da Telebahia, que aconteceram as principais modificações no setor no estado, sendo eliminados mais de 3.000 postos de trabalho, cerca de 44,12% do total existente em 1994⁴⁰. Os dados da pesquisa encomendada em 2006 pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) revelaram que os principais contratantes de *call centers*, ou seja, os maiores tomadores deste tipo específico de serviço terceirizado são as empresas do setor financeiro⁴¹, e que, ainda, em 1998, após o processo de privatização do setor de telecomunicações, 76% das centrais de teleatendimento foram implantadas, mostrando que a competitividade permitiu a redução nos custos de sua implementação.

Druck *et al.* (2002) identificou que o avanço da terceirização bancária se fundou essencialmente na redução de custos como condição de manutenção da competitividade no mercado, isto porque, além da evidente economia de custos com pessoal, a terceirização permite aos Bancos contratar por tempo determinado ou por serviço prestado, tornando-se possível uma dinâmica de admissão e demissão de trabalhadores, sem maiores custos econômicos ou mesmo políticos, muito embora, com evidente descartabilidade e volatilidade dos próprios trabalhadores bancários.

³⁹ “Art. 21. Compete à União: [...] XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais”.

⁴⁰ Conforme Almeida (2014), o sistema de telecomunicações brasileiro foi criado no início da década de 1970 e foi adquirido quase que exclusivamente por corporações transnacionais. Após as privatizações, as novas controladoras criaram empresas especializadas nos serviços de teleatendimento, com o objetivo de reduzir seus custos de produção. Esse é o caso da Contax que, à época, se chamava ‘TNL Contax’, ou seja, ‘Telemar Norte Leste Contax’.

⁴¹ Conforme Bomfim (2009, p. 70) “é o setor financeiro o principal contratante dos serviços de *call centers*, configurando a lógica do ideário neoliberal pela qual os bancos se reestruturam e repassam os trabalhos para terceiros. Outro dado que desperta a atenção são as modalidades contratuais utilizadas: a ‘terceirização’, com 51%, perde para os ‘próprios’, com 49%”.

Sanches (2006) define a origem do processo como uma estratégia de segmentação de clientes (os serviços terceirizados são destinados aos clientes de menor poder aquisitivo) e redução de custos, em que as instituições financeiras transferem atividades bancárias a outros espaços (como as centrais de teleatendimento, as financeiras e os correspondentes bancários, por exemplo) que não são propriamente bancários, com desdobramentos nas relações laborais.

Acrescenta Venco (1999) que as centrais de teleatendimento foram criadas originalmente para substituir as agências bancárias na realização de uma série de serviços, com redução de postos de trabalho. Ao racionalizar o processo de atendimento, permitiu que um único *call center* fizesse o trabalho de toda uma rede de agências de um banco, impondo um maior ritmo de trabalho, alcançando, por consequência, altos índices de produtividade e lucratividade⁴².

Os serviços prestados pelas centrais de teleatendimento são dos mais variados, desde acesso aos dados das contas, prestação de informações, esclarecimentos e solicitações, até concessão de empréstimos, avaliação de risco de operações, investimentos, transferências entre contas, dentre outros (VENCO, 1999).

O teleatendimento é preferencialmente eletrônico, mas, diante das demandas não solucionadas, há a passagem ao atendimento realizado pelas operadoras, o que caracteriza o chamado *telemarketing* receptivo, de recorte qualitativo, já que procura entender e melhorar a relação com os clientes, em oposição ao *telemarketing* ativo, eminentemente quantitativo, em que as centrais de teleatendimento ofertam os produtos e serviços da empresa (VENCO, 1999). A preocupação das instituições financeiras foi sempre de ampliar o atendimento eletrônico no *telemarketing* receptivo, restringindo o número de trabalhadoras no setor e, por outro lado, de ampliar o *telemarketing* ativo, por sua natureza eminentemente comercial, por meio da terceirização (VENCO, 1999).

Desse modo, vê-se que, desde o fim da década de 1990, a terceirização bancária objetiva o esvaziamento dos postos de trabalho na categoria bancária, com a precarização das relações de trabalho, justamente pelo fato de que as trabalhadoras deixam de pertencer à categoria profissional correspondente, portanto, não sendo regidos pelo mesmo contrato de trabalho dos bancários, o que significa, na prática, piso salarial inferior, maior jornada de

⁴² Acrescenta Almeida (2014, p. 515) que, para o ramo de teleatendimento, “o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação possibilitou uma mudança estratégica e organizacional nas centrais de atendimento, como eram chamados, até o início da década de 2000, os locais onde as atendentes realizavam contatos por telefone com os clientes. Além dos tradicionais serviços de vendas, as centrais passaram a agregar um número ainda maior de serviços, com o uso de mídias diversas, passando a ser denominadas *contact centers*”.

trabalho e ausência de uma série de benefícios, como, por exemplo, gratificações semestrais e auxílio-creche (BRASIL, 2014d; DUTRA, 2017), como retomaremos no terceiro capítulo.

A constatação empírica da relação entre a terceirização bancária, o esvaziamento das agências e a precarização das relações laborais, devido a convenções coletivas inferiores, é de grande importância para a presente pesquisa e aponta, como será retomado adiante, para a incidência das diversas dimensões da precarização social do trabalho. Todavia, é necessário ainda anotar alguns aspectos das centrais de teleatendimento, especialmente aquelas voltadas ao atendimento bancário.

A partir de pesquisas fornecidas pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no setor de *call center*, no ano de 2008, perto de 70% da força de trabalho existente era feminina e 45% formada por jovens entre 18 e 25 anos, sendo que os salários variavam de 400 a 1.200 reais (nos casos de posições de atendimento – PAs bilígues), para uma jornada de seis horas diárias e seis dias por semana, tendo uma folga intercalada no final de semana – ora sábado, ora domingo⁴³ (NOGUEIRA, 2009).

Embora não seja objetivo do presente trabalho retomar toda a extensa e importante discussão sobre a divisão sexual do trabalho, destaca-se o fato de que esse trabalho realizado nas centrais de teleatendimento possui particularidades na sua composição, tais como a predominância de contratação de trabalhadoras mulheres, pobres e de baixa instrução formal, geralmente no primeiro emprego, no caso das atendentes, incluídas aquelas dedicadas aos produtos bancários⁴⁴.

⁴³ Segundo Almeida (2014), o expressivo crescimento de trabalhadores nas centrais de teleatendimento relaciona-se com a possibilidade de um emprego formal para jovens, sobretudo, as mulheres, com baixa qualificação, em um contexto de desemprego e informalidade cada vez maior. Acrescenta que as operadoras recebiam, em média, no ano de 2013, o valor de R\$ 780,00, pouco acima do mínimo, sendo que, muitas vezes, verificam-se remunerações abaixo do mínimo legal para contratos de tempo parcial. Dutra (2017, p. 103-104) acrescenta que, na cidade de Salvador, no ano de 2017, houve a manutenção dessa tendência: “em que cerca de 73% dos quadros são compostos por mulheres, entre 19 e 28 anos (67,7%)”. Segundo a autora, o setor conta ainda a prevalência, na Região Metropolitana de Salvador – RMS, de pessoas negras e pardas (que representam 95,3% do total de trabalhadores) e que, em nível nacional, segundo dados fornecidos pelo DIEESE relativos ao ano de 2015, a escolaridade da maioria das trabalhadoras é o ensino médio completo (cerca de 80%), sendo que as trabalhadoras com nível superior completo ou incompleto representavam, em 2015, apenas 15% do total. Geralmente, as centrais são instaladas em áreas próximas aos centros universitários, onde há intensa circulação de pessoas com o perfil almejado pelas empresas, como no caso da Contax, em Salvador, localizada no Bairro do Comércio, onde há várias faculdades (ALMEIDA, 2014).

⁴⁴ Consoante os diversos estudos, por exemplo, Georges (2009), Nogueira (2006; 2009), Rosenfield (2009) e Venco (2009).

Não obstante, Oliveira (2009) acrescenta que há uma clara diferenciação de gênero na hierarquização⁴⁵ das atividades no processo produtivo bancário terceirizado por meio das centrais de teleatendimento, através de uma segmentação discriminatória na carreira, pois, apesar de as mulheres representarem a ampla maioria a ocupar esses empregos, elas estão menos presentes, justamente, onde as possibilidades de remuneração são melhores, ou seja, nas funções de venda e gerência, por exemplo. A autora assinala, também, a elevada rotatividade nestes postos de trabalho – ainda que com trabalhadoras contratados por meios formais –, a transitoriedade na vida profissional das trabalhadoras das centrais de teleatendimento e o baixo poder de organização sindical e das próprias trabalhadoras. Quanto à saúde do trabalho, a autora sublinha o intenso debate que existe, inclusive entre as próprias trabalhadoras, em face da alta possibilidade e risco de doenças profissionais⁴⁶.

Afirma Nogueira (2009) que os mecanismos mais acentuados de controle do trabalho presentes nas atividades de *telemarketing* são o controle do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de serviços realizados e dos resultados:

[...], tudo indica que a empresa depende do esforço mental e afetivo das teleoperadoras para concretizar a interação com o cliente e, obviamente, a satisfação deste, transpassando as dificuldades sem, no entanto, ultrapassar o Tempo Médio de Atendimento (TMA), conforme estipulado pelas metas comerciais, ou romper o controle imposto. Desse modo, o resultado mais provável é o adoecimento das trabalhadoras (NOGUEIRA, 2009, p. 192-193).

Inclusive, conforme Oliveira (2009), quanto ao uso da informática na organização do processo de trabalho, o atendente das centrais de teleatendimento vive o exemplo mais apurado do uso da tecnologia na mensuração da produtividade e na intensificação do controle do trabalho. A autora destaca que a utilização dessa tecnologia não serve apenas ao processo de racionalização do trabalho, mas provoca também a eliminação de postos de trabalho em diferentes setores e substitui o atendimento pessoal, como no setor bancário, por exemplo,

⁴⁵ Conforme Dutra (2017, p. 121), a estrutura do *call center* é fortemente hierarquizada: “Há uma escala ascendente formada por operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, além da figura dos ‘clientes’, como são designados, dentro dos telecentros, as empresas tomadoras de serviços, as quais exercem sobre os operadores subordinação suficiente para indicar dispensas, punições e promoções. Nessa hierarquia, há um exercício de poder acentuado por parte dos supervisores que, na estrutura de gestão, são responsáveis por cobrança de metas, individuais e da equipe, e controle das faltas, atrasos (inclusive de segundos) e pausas dos operadores (inclusive para uso do sanitário), da qualidade do seu atendimento, do linguajar utilizado e até mesmo das vestimentas utilizadas no local de trabalho”.

⁴⁶ Almeida (2014, p. 521) destaca que “a opressão dos jovens, vítimas de condições precárias nas centrais de atendimento nordestinas, os condena ao trabalho desprovido de sentido, reduzido ao fazer compulsório, distante de seu caráter humanizador”.

foco central da nossa pesquisa, onde contribui para a redução desta categoria profissional, como veremos no terceiro capítulo.

Nogueira (2009) ressalta que o setor de teleatendimento está em franco processo de expansão dentro do capitalismo recente no Brasil⁴⁷. Sublinha que, segundo a perspectiva patronal, o serviço é ‘positivo’ porque possibilita ajuste e mensurabilidade, evitando que as instituições façam grandes investimentos com resultados incertos de extração de mais-valia. Assim, as empresas prestadoras de serviços terceirizados são como um “sócio estratégico” das empresas e fonte de extração de sobretrabalho.

Nas centrais de teleatendimento, o controle do tempo é extremamente rígido, aliás, este é um controle funcional para a sobrevivência do modo de produção capitalista, uma vez que se constitui num mecanismo de exploração de sobretrabalho, de extração de mais-valia, fator este imprescindível para a acumulação de capital (NOGUEIRA, 2009). A ideia de ‘robotizar’ e ‘roteirizar’ os sujeitos do trabalho, convertendo-os em extensão da máquina, enquanto meras ‘apertadoras de botão’, limitadas pelo sistema na sua liberdade de atuação laboral, configura-se numa violenta apropriação da dimensão subjetiva das trabalhadoras.

Para Oliveira (2009), apesar do crescimento e ampliação do setor nos últimos anos, não houve avanços significativos nas relações e nas condições de trabalho:

Isso se explicitava nos padrões contratuais e, também, nos baixos níveis de remuneração e de benefícios não salariais auferidos pelos trabalhadores das empresas que não fazem parte do *core business* da nova cadeia, principalmente para os ocupantes da base da pirâmide ocupacional, justamente onde se encontra o maior número deles. Além disso, conforme o que se poderia perceber nas negociações coletivas, o processo de terceirização, via de regra, determina uma grande diferenciação nas condições de trabalho praticadas na “empresa mãe” e nas terceiras. [...]. Essa diferenciação se acentua sobremaneira à medida que se diminui a complexidade ou o *status* da atividade terceirizada (OLIVEIRA, 2009, p.133).

Verifica-se que há uma relação de subordinação da empresa prestadora à empresa contratante, que contrata os serviços com menores custos em detrimento da remuneração das trabalhadoras. Segundo Oliveira (2009, p. 133), é essa estrutura de *governance* a definidora das relações de poder e autoridade e determinante de como os recursos financeiros, materiais e humanos serão alocados nas cadeias produtivas. A relação estabelecida entre a empresa tomadora e a prestadora dos serviços interfere e determina aquilo que será produzido, por

⁴⁷ Conforme as informações do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), no ano de 2013, já existiam mais de 420 mil trabalhadores formais no setor. Entretanto, a ABT contabiliza mais de 1,2 milhões de trabalhadores nas centrais de teleatendimento. A categoria é uma das que mais cresce no país, com uma taxa de 11% ao ano, entre os anos de 1999 e 2011 (ALMEIDA, 2014).

quem será produzido, como será produzido e a que custo será produzido, com desdobramentos sobre as condições e as relações de trabalho.

Além da relação estabelecida dessa subordinação entre contratante e prestadora dos serviços⁴⁸, que intermedeia a mão-de-obra, através dos contratos de terceirização e, em alguns casos, até mesmo de quarteirização, verifica-se o fenômeno do deslocamento dos *call center* entre os estados e cidades do país, que descortina uma subordinação também na própria organização do trabalho.

Isto porque, a maior parte dos *call centers* instala suas unidades que prestam serviços mais complexos em São Paulo, dedicadas à centralização do controle das operações⁴⁹, enquanto as centrais de teleatendimento, onde se executam os serviços de atendimento aos clientes, localizam-se, geralmente, em áreas que lhes possibilitam pagar salários menores às operadoras, com maior índice de desemprego e informalidade, sobretudo dentre as mulheres jovens⁵⁰. Entre 2003 e 2011, por exemplo, o crescimento percentual de operadoras foi mais expressivo na maior parte dos estados da região Nordeste⁵¹, especialmente na Bahia, com aumento superior a 850%, representando, em 2011, a segunda principal região em concentração das operações no país, atrás apenas do Sudeste, totalizando cerca de 20 mil trabalhadores (ALMEIDA, 2014).

⁴⁸ Também chamada de subordinação estrutural ou integrativa, como veremos adiante.

⁴⁹ Segundo Almeida (2014, p. 519), há “uma centralização do controle na metrópole de São Paulo, com quase 50% das sedes, sobretudo, das grandes empresas. [...]. A constituição de grandes corporações de *contact center* por meio de fusões aumenta o poder do capital, ao mesmo tempo em que concentra os núcleos decisórios. Assim, a função de comando é potencializada e a capacidade de emitir ordens e informações para lugares distantes se torna cada vez maior”.

⁵⁰ Sublinha-se que, em 2013, das 206 empresas de teleatendimento existentes no país, 99 mantinham sua sede em São Paulo. Todavia, “o salário médio de um operador na metrópole de São Paulo, em 2011, foi de R\$ 849,72, enquanto em Ourinhos (SP), no interior do estado, foi de R\$ 679,15 e em Caruaru, no agreste pernambucano, de apenas R\$ 581,27”. A redução dos custos do trabalho, portanto, é o fator mais relevante para a instalação dos *call centers*: “Nos estados da região Sul do Brasil, a remuneração dos operadores, em dezembro de 2011, estava entre os mais altos do país, variando de R\$ 828,78 no Rio Grande do Sul a R\$ 898,32 no Paraná. Já os estados da região Nordeste detinham as menores remunerações. Na Bahia, estado da região com o maior número de operadores, o salário era de R\$ 687,81, diminuindo para R\$ 638,41 em Pernambuco, menor remuneração entre os estados brasileiros”, ao mesmo tempo, Recife e Salvador “lideravam os índices de desemprego entre as Regiões Metropolitanas do país em novembro de 2012, com, respectivamente, 6,5% e 5,7% da população desocupada. Os empregados sem carteira de trabalho assinada, em janeiro de 2013, representavam quase 20% da população economicamente ativa em ambas as Regiões Metropolitanas” (ALMEIDA, 2014, p. 517-523).

⁵¹ Sublinha-se que a Contax, em 2013, concentrava aproximadamente 50% de suas teleoperadoras no Nordeste, região que possui alta rotatividade, quando compara-se a outros setores, o que favorece o rebaixamento de salários e dificulta a organização sindical. Ainda assim, em função das altas taxas de desemprego e informalidade da região, tendencialmente, há menos rotatividade nesses *call centers* do que naqueles localizadas no Sudeste (ALMEIDA, 2014). Dessa forma, percebe-se uma contradição apenas aparente, pois rotatividade e permanência no emprego se alternam numa mesma lógica de aumento da exploração da força de trabalho, em razão das condições particulares de cada região. Além disso, verifica-se que tais estratégias empresariais convergem, muitas vezes, com ações estatais de atração de investimentos: “gestores públicos, municipais e estaduais, em suas respectivas políticas locais de desenvolvimento, atuam e compactuam com as empresas em processos negociais de acomodação de interesses” (MORAES, 2017, p. 2).

Com isso, percebe-se um deslocamento do trabalho dos *call centers* dos países, metrópoles e regiões centrais para os periféricos, facilitado pela política neoliberal e por uma técnica informacional cada vez mais apurada, em busca de menores custos com a força de trabalho e de reduções e isenções fiscais por parte dos governos locais. No ano de 2015, o Nordeste se consolida na segunda posição dentre a distribuição regional das operadoras de *telemarketing* no país, concentrando 23,4% do total nacional, o que representa 105.272 trabalhadores, dos quais 73,4% são mulheres (MORAES, 2017).

Para Oliveira (2009, p. 134-135), nesse sentido, as atuais estratégias das corporações globais são uma nova forma de organização do capital: “fragmentam as empresas e organizam cadeias, fragilizando os trabalhadores e as suas organizações que, ao que tudo indica, ainda não estão preparadas para atuar nessa lógica”, muito embora, seja este apenas um aspecto do problema, já que a terceirização também representa uma exacerbação da concentração do capital, por meio da governança que o capital financeiro internacional⁵² exerce sobre essas empresas prestadoras de serviço, que ramificam e controlam⁵³ a exploração do trabalho ao máximo. Chesnais (2001) acrescenta no mesmo sentido:

Simultaneamente, os grupos industriais do setor fabril, como da grande distribuição ou de serviços, também sabem fazer uso do “poder do mercado” que lhes confere sua grande dimensão, para captar, através de contratos de termos leoninos, frações do valor dos produtos das firmas menores ou de capacidade de negociação a preços mais baixos. O grande grupo monopoliza o valor criado em outras estruturas que não as suas, assim como produz dentro de seus próprios muros (CHESNAIS, 2001, p. 21).

Nas investigações até agora apontadas, sobre a terceirização bancária e as centrais de teleatendimento que realizam o *telemarketing* bancário, é possível perceber a relação entre o seu desenvolvimento e a redução da categoria profissional bancária para diminuição de custos, com a aplicação de normas coletivas menos vantajosas às trabalhadoras,

⁵² Almeida (2014, p. 516) destaca o papel dos *private equity* no ramo de teleatendimento, que é um tipo de atividade financeira pela qual instituições investem em empresas com o objetivo de obter lucro ao vender sua participação em curto espaço de tempo: “Mudanças regulatórias feitas pelo Estado brasileiro, no início da década de 2000, tornaram lícito o registro dos fundos de *private equity*, que deixaram de ser considerados investidores estrangeiros e passaram a desfrutar de isenções fiscais sobre os ganhos de capital. Com isso, os fundos financeiros adquiriram ações das principais empresas brasileiras, entre elas, as de teleatendimento. Em 2010, por exemplo, o fundo americano Apex Partners tornou-se acionista majoritário da empresa de teleatendimento e tecnologia da informação Tivit. Outro fundo de investimento americano, o Bain Capital, adquiriu, em 2012, a empresa Atento, antiga subsidiária do grupo Telefônica, por US\$ 1,3 bilhão. Assim como em outros setores, a aquisição de empresas por fundos financeiros representa a ampliação das possibilidades de acumulação para um pequeno grupo de especuladores”.

⁵³ Segundo Harvey (2006), há uma dialética na centralização e desconcentração que conduz à constante recriação de ‘ajustes espaciais’ para a ampliação da reprodução do capital.

principalmente no aspecto salarial, a partir de fraudes variadas, desde simples “mudanças de nomenclatura” até complexas sucessões contratuais trabalhistas (NOGUEIRA, 2009, p. 207).

Portanto, pode-se definir, ainda que parcialmente, a partir das discussões até aqui desenvolvidas, o processo de terceirização do trabalho bancário efetuado através das centrais de teleatendimento como um mecanismo racional, do ponto de vista do capital, que se realiza através da associação de capitais subordinados entre si e da exploração conjunta da mais-valia relativa e absoluta, numa lógica de superacumulação em detrimento da própria condição de existência das trabalhadoras⁵⁴.

⁵⁴ Nesse mesmo sentido, segundo Druck e Antunes (2015): “a expansão das empresas terceirizadas tem se convertido em importante elemento propulsor e gerador de mais valia, dado que várias empresas de serviços terceirizadas tornaram-se também produtivas para o capital. O que no passado recente era realizado por empresas estatais prestadoras de serviços públicos sem fins lucrativos, com o neoliberalismo, a financeirização e a privatização, tornaram-se cada vez mais partícipes diretos ou indiretos no processo de valorização do capital, incrementando e ampliando as modalidades de extração de mais-valia”.

CAPÍTULO 2: A TERCEIRIZAÇÃO GERAL E BANCÁRIA NO BRASIL: HISTÓRIA E REGULAMENTAÇÃO

Como delineado no capítulo anterior, a terceirização do trabalho, em quaisquer de suas formas, representa uma maneira de intensificar a exploração dos trabalhadores, por representar intermediação da força de trabalho, bem como reduzir o trabalho à condição de mercadoria, se inserindo em um processo mais amplo de agravamento da crise estrutural do capitalismo, expansão das políticas neoliberais e consequente precarização social do trabalho.

Assim, adotaremos no presente capítulo o conceito de terceirização, em qualquer de suas possibilidades, lícitas ou ilícitas, de atividades principais ou acessórias da empresa tomadora, enquanto sinônimo de intermediação da força de trabalho, ou seja, como retorno da redução do trabalho à condição de mercadoria, no plano político e jurídico, e intensificação da exploração do trabalho, do ponto de vista social e econômico.

No presente capítulo, analisaremos como a terceirização deixou de ser legalmente considerada como mera intermediação de trabalhadores no ordenamento jurídico nacional, portanto, ilícita, e passando cada vez mais a estar presente nas relações de trabalho, sem qualquer restrição.

Para tanto, resgatamos o histórico da terceirização do trabalho e as sucessivas regulamentações que sofreu ao longo das últimas décadas no país, pelas mais diferentes instituições políticas, jurídicas e econômicas, até as recentes Leis da Terceirização e Reforma Trabalhista, que passaram a admitir expressamente a terceirização da atividade-fim das empresas.

Assim, o objetivo do capítulo é o de reunir diversos elementos que possibilitem investigar a terceirização em um contexto social, histórico e jurídico específico de flexibilização das normas trabalhistas. Além disso, tratar-se-á sobre como a terceirização do trabalho alterou a forma tradicional ou típica desses contratos laborais insculpada na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), trazendo uma série de questionamentos e consequências.

Desse modo, o presente capítulo investigará o fenômeno da terceirização enquanto uma forma atípica de relação laboral, tanto as suas hipóteses lícitas quanto ilícitas, dentre as espécies de contrato de trabalho, debatendo o histórico do fenômeno e de como e quando este aparece no Brasil e, a partir disso, as sucessivas regulamentações que sofreu ao longo das últimas décadas, pelos mais diferentes agentes.

A trajetória temporal percorrida pela inserção do terceiro elemento intermediador na relação empregatícia será analisada desde a década de 1960, momento em que foi instituído o regime jurídico sobre o trabalho temporário, destacando a súmula nº 331 do TST e a privatização no setor bancário, até a vigência das Leis 13.429/2017 e 13.467/2017.

Nesse contexto, refletiu-se também sobre a regulamentação da terceirização bancária operada por meio das centrais de teleatendimento, as disposições do Banco Central do Brasil (BCB) e dos Tribunais sobre a legalidade desses contratos de prestação de serviço bancários e quais atividades poderiam ser a eles incorporadas.

As jurisprudências do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Supremo Tribunal Federal (STF), em especial, revelam a complexidade do tema e de como a terceirização foi sendo aos poucos aceita e incorporada na realidade do mercado de trabalho pelo Estado, através das hipóteses lícitas de relação terceirizada de trabalho, apesar de todas as divergências.

No decorrer do capítulo foram, portanto, levados em consideração os diversos textos normativos vigentes em cada momento histórico da terceirização, assim como as súmulas e orientações jurisprudenciais atinentes ao tema, revelando as suas etapas e contradições.

A nossa hipótese, a ser investigada no presente capítulo, é de que o histórico da terceirização no Brasil, incluindo o seu recorte bancário, e os sucessivos tratos que sofreu ao longo das últimas décadas, pelas mais diferentes instituições políticas, jurídicas e econômicas, revela-a enquanto um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral, inserido em um contexto mais amplo de crise estrutural do capitalismo e precarização social do trabalho.

2.1 Os princípios do Direito do Trabalho e os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício

Para o entendimento da terceirização, enquanto um contrato complexo, triangular, que rompe com a previsão celetista de contratos de trabalho bilaterais ou diretos, formados entre empregadores e empregados, passando a incluir a figura do tomador dos serviços, é preciso resgatar, ainda que sumariamente, alguns dos principais princípios e elementos que incidem sobre as relações de trabalho no ordenamento jurídico do país.

A partir das considerações formuladas no capítulo anterior, viu-se que o Direito do Trabalho encerra a relação entre dois sujeitos desiguais: de um lado o contratante, possuidor

dos bens de produção, ser coletivo, dado que a sua atuação alcança uma coletividade de trabalhadores, e o trabalhador, ser individual, que, isoladamente, não tem o condão de produzir ações que alcancem essa coletividade.

É essa disparidade material que, segundo Delgado (2016), fez surgir um Direito do Trabalho protetivo – uma vez delimitadas as esferas individuais e coletivas do ramo, embora relacionadas –, com objetivo de reequilibrar juridicamente as desigualdades vivenciadas na relação de emprego – ainda que considerados os seus limites, tal como afirmado anteriormente. Os princípios seriam justamente o núcleo desse Direito do Trabalho:

Insistimos que tais princípios formam o núcleo justralhista basilar, por, a um só tempo, não apenas incorporarem a essência da função teleológica do Direito do Trabalho, como por possuírem abrangência ampliada e generalizante ao conjunto desse ramo jurídico [...] (DELGADO, 2016, p. 201).

Além da sua função integrativa, os princípios do Direito do Trabalho – o seu núcleo normativo – devem ser investigados também a partir da sua constituição histórica, como uma mediação específica, jurídica, de uma luta concreta entre o trabalho subordinado e o capital, enquanto relação desigual. Por isso, o aspecto mistificador de sua interpretação deve ser evitado, sob pena de se caracterizar erroneamente o Direito do Trabalho como uma dádiva do capital aos trabalhadores ou como uma ontologia da classe trabalhadora, sendo que nenhum dos dois extremos é verdadeiro.

Para Pachukanis (1988), nesse sentido, os princípios do Direito aparecem como a essência da regulação burguesa, porque correspondem dialeticamente ao próprio processo histórico capitalista. Segundo o autor, o referido processo acarreta não apenas uma mudança no conteúdo das normas jurídicas e uma modificação das instituições jurídicas, mas também um desenvolvimento da própria forma jurídica como tal.

Desse modo, é possível afirmar que a flexibilização do Direito do Trabalho e, notadamente, o abandono do seus princípios, como veremos a seguir, demonstra que a noção que se teve do mesmo até então, na sociedade capitalista, mais propriamente em nosso país, está historicamente se alterando, sem que isso represente necessariamente uma valorização desses direitos, mas uma paulatina alteração da relação de forças entre capital e trabalho.

Para que seja possível alcançar o grau de alteração na essência das normas justralhistas trazidos pela Lei nº 13.429/2017 e a regulamentação da terceirização no país, passemos, então, ainda que não exaustivamente, ao exame dos princípios do Direito do Trabalho.

2.1.2 Princípios internacionais, gerais, constitucionais e próprios do Direito do Trabalho

Apenas a título ilustrativo, para possibilitar um melhor entendimento dos princípios específicos aplicáveis às relações empregatícias, buscar-se-á enumerar rapidamente alguns dos princípios do Direito do Trabalho. Conforme Delgado e Delgado (2012), os princípios internacionais do Direito do Trabalho irradiam-se pelos sistemas jurídicos ocidentais, a partir da sua fonte, que é o princípio da dignidade da pessoa humana, formando os direitos humanos trabalhistas.

Dentre os princípios internacionais do Direito do Trabalho, os autores enumeram o princípio da proteção; a igual remuneração por igual trabalho; o direito a uma remuneração justa e satisfatória; o direito a repouso e lazer, inclusive com a limitação razoável das horas de trabalho; o direito às férias remuneradas periódicas; o direito ao trabalho; à livre escolha de emprego; a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego; e direito de organizar sindicatos e a neles ingressar para proteger seus interesses.

Noutra ponta, segundo Nascimento (2003), os princípios gerais da Constituição, aplicáveis ao Direito do Trabalho são: o respeito à dignidade humana, os valores do trabalho, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade, à igualdade entre homens e mulheres nas suas obrigações, além de outros enumerados no art. 5^o⁵⁵ (incisos II a VIII⁵⁶, incisos X⁵⁷, XIII⁵⁸; XVI a XXI⁵⁹; XXXV⁶⁰ e XXXVI⁶¹, assim como os de cunho processual⁶²) da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

⁵⁵ “Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]”.

⁵⁶ “II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei; III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante; IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias; VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva; VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;”.

⁵⁷ “X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;”.

⁵⁸ “XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;”.

⁵⁹ “XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente; XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar; XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de

Dentre os princípios constitucionais especiais destinados ao Direito do Trabalho, Nascimento (2003) destaca a liberdade sindical, a não interferência do Estado na organização sindical (art. 8º, I⁶³), o direito de greve (art. 9º⁶⁴), representação dos trabalhadores na empresa (art. 11⁶⁵), o reconhecimento das convenções e acordos coletivos (art. 7º, XXVI⁶⁶), proteção em face da automação (art. 7º, XXVII⁶⁷), proteção contra a dispensa arbitrária ou sem justa causa (art. 7º, I⁶⁸), irredutibilidade de salários (art. 7º, VI⁶⁹), isonomia salarial, dentre outros (BRASIL, 1988).

Em relação aos princípios específicos do Direito do Trabalho, na divisão proposta por Delgado⁷⁰ (2016), enquanto mais importantes, temos: a proteção ao trabalhador, a aplicação da norma mais favorável, a imperatividade das normas trabalhistas⁷¹, a indisponibilidade dos direitos trabalhistas, a incidência da condição mais benéfica, a inalterabilidade contratual lesiva, a intangibilidade salarial, a continuidade da relação de emprego, dentre outros.

Dentre estes, o princípio da proteção do trabalhador ou princípio tutelar é o mais significativo e norteador de todo o complexo jurídico desse ramo especializado, que parte da evidência histórica e material de que as partes da relação empregatícia – de um lado os

autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento; XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado; XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado; XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;”

⁶⁰ “XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;”

⁶¹ “XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;”

⁶² Como, por exemplo, o direito ao contraditório e à ampla defesa, ainda que em processo administrativo: “LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;”

⁶³ “Art. 8º - É livre a associação profissional ou sindical, observado o seguinte: I - a lei não poderá exigir autorização do Estado para a fundação de sindicato, ressalvado o registro no órgão competente, vedadas ao Poder Público a interferência e a intervenção na organização sindical;”

⁶⁴ “Art. 9º - É assegurado o direito de greve, competindo aos trabalhadores decidir sobre a oportunidade de exercê-lo e sobre os interesses que devam por meio dele defender”.

⁶⁵ “Art. 11º - Nas empresas de mais de duzentos empregados, é assegurada a eleição de um representante destes com a finalidade exclusiva de promover-lhes o entendimento direto com os empregadores”.

⁶⁶ “Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] XXVI - reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho;”

⁶⁷ “XXVII - proteção em face da automação, na forma da lei;”

⁶⁸ “I - relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;”

⁶⁹ “VI - irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo;”

⁷⁰ Segundo a divisão sugerida por Delgado (2016), temos também os princípios especiais do Direito Coletivo do Trabalho que, muito embora ultrapasse a intenção da presente pesquisa o seu exame em pormenor, destacaremos mais adiante, com relação ao efeito provocado pela regulação da terceirização do trabalho sobre a organização coletiva dos trabalhadores.

⁷¹ Sobre o princípio da imperatividade das normas trabalhistas, especialmente, destaca-se, ao lado da terceirização, da prevalência do ‘negociado’ sobre o ‘legislado’, que segue enquanto uma tendência de flexibilização do Direito do Trabalho em âmbito internacional, como estratégias do capital em face da crise econômica, especialmente no Brasil, que transpassa a sua maior recessão e aprova a alegada Reforma Trabalhista, através da Lei 13.467 (BRASIL, 2017b), tendo este como um dos seus principais pontos.

trabalhadores, de outro os capitalistas – são irremediavelmente desiguais, diversamente da relação bilateral de inspiração civilista.

Segundo Delgado (2016, p. 90), enquanto os empregadores agem econômica e socialmente como uma coletividade sobre os contratos de trabalho, os trabalhadores isolados nada podem fazer senão subordinarem-se às imposições dos primeiros, detentores dos bens de produção, já que, apesar de juridicamente livres para negociar a sua força de trabalho, não dispõem de outra fonte de subsistência que não o trabalho, ou seja, não há opção para além de vendê-la.

Como visto, o Direito do Trabalho é marcado pelo chamado princípio da proteção, ou seja, como afirma Süsskind (1999), trata-se de um direito que se distingue do direito comum por pressupor uma relação de desigualdade que se tende a corrigir com outras desigualdades. A necessidade de proteção social aos trabalhadores constituiria, assim, a raiz sociológica do Direito do Trabalho e seria imanente a todo o seu sistema jurídico⁷².

Desse modo, o Direito de Trabalho objetiva atenuar – ou mediar, já que também não se pode pensar no Estado como algo imparcial no capitalismo, muito pelo contrário –, no plano jurídico, o desequilíbrio concreto do contrato de trabalho. Isto porque, no plano fático, subsiste uma diferença política, econômica, social, histórica e científica entre as classes sociais que compõem essa relação e que ainda não foi superada e nem o será nos marcos do capitalismo.

Evidenciado o primeiro aspecto da tutela obreira, ou seja, a evidência da desigualdade socioeconômica e de poder entre os sujeitos da relação de emprego, Delgado (2016) aponta que o referido princípio se desdobra em todos os demais, tais como, por exemplo, nos princípios da norma mais favorável e da imperatividade das normas trabalhistas:

Todos os outros princípios especiais aos interesses contratuais obreiros, buscando retificar, juridicamente, uma diferença prática de poder e de influência econômica e social apreendida entre os sujeitos da relação empregatícia (DELGADO, 2016, p. 201).

Desse modo, o princípio da proteção ao trabalhador configura-se como um inspirador aos outros princípios e demais leis e institutos do Direito do Trabalho – tal como o princípio da dignidade da pessoa humana em relação aos direitos fundamentais e a todo o ordenamento

⁷² Nesse mesmo sentido, acrescenta Rodriguez (2000) que, historicamente, o Direito do Trabalho surgiu como consequência do fato de que a liberdade de contrato entre pessoas com poder e capacidade econômica desiguais conduzia a diferentes formas de exploração. Inclusive, mais abusivas e iníquas.

jurídico, estando intimamente a ele relacionado – por buscar na historicidade da exploração da classe trabalhadora a razão da sua tutela jurídica.

2.1.3 Os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício

Para a compreensão dos contratos de trabalhos terceirizados ou complexos, é necessário resgatar também, ainda que sumariamente, os elementos dos contratos de trabalho diretos, clássicos ou bilaterais. A definição dos elementos que compõem a relação empregatícia⁷³, no plano normativo, se deu com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no ano de 1943, e foi assumida pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1943; 1988). Tais elementos estão assinalados, essencialmente, no art. 3º da CLT⁷⁴, são eles: a subordinação jurídica, o principal deles, além da onerosidade, não-eventualidade e pessoalidade.

O critério da pessoalidade representa a necessidade de o trabalho ser exercido pessoalmente pelo empregado, enquanto pessoa física, não podendo fazer-se substituir por outrem, ainda que subsistam algumas hipóteses legais de substituição, como no caso da substituição para o gozo de férias, por exemplo.

A não-eventualidade denota uma característica temporal e define que a relação empregatícia não pode se dar de maneira esporádica ou eventual, mas que se deve, ao menos, apontar para um caráter de continuidade na relação de emprego, mesmo que se dê em poucos dias, como pode acontecer com um professor, por exemplo, que ministre as suas aulas apenas duas vezes por semana (GASPAR, 2016).

A onerosidade define que a relação empregatícia também se dá com o pagamento de contraprestações salariais ou, ainda, pelo objetivo do trabalhador de auferi-las, mesmo que não as tenha recebido, ainda que, em certas hipóteses, o pagamento possa se dar também por

⁷³ No âmbito do Direito do Trabalho, é feita uma importante distinção entre relações de trabalho e de emprego. Segundo Delgado (2005) *apud* Schiavi (2006), tem-se que: “A primeira expressão tem caráter genérico: refere-se a todas as relações jurídicas caracterizadas por terem sua prestação essencial centrada em uma obrigação de fazer consubstanciada em labor humano. Refere-se, pois, a toda modalidade de contratação de trabalho humano modernamente admissível. A expressão relação de trabalho englobaria, desse modo, a relação de emprego, a relação de trabalho autônomo, a relação de trabalho eventual, de trabalho avulso e outras modalidades de pactuação de prestação de labor (como trabalho de estágio etc.). Traduz, portanto, o gênero a que se acomodam todas as formas de pactuação de prestação de trabalho existentes no mundo jurídico atual”.

⁷⁴ “Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” (BRASIL, 1943).

outros meios que não o salário, como em relação ao controverso caso das verbas indenizatórias⁷⁵, por exemplo.

Enfim, a mais importante das características da relação empregatícia é a subordinação jurídica ou subordinação do trabalhador ao empregador, que denota o poder de direção deste para com aquele, em relação à prestação dos serviços, com o estabelecimento e na duração do contrato de trabalho.

Registre-se que a subordinação jurídica, elemento central da relação de emprego, pode se manifestar em qualquer das seguintes dimensões: a clássica, por meio da intensidade de ordens do tomador de serviços sobre a pessoa física que os presta; a objetiva, pela correspondência dos serviços deste aos objetivos perseguidos pelo tomador (harmonização do trabalho do obreiro aos fins do empreendimento); a estrutural, mediante a integração do trabalhador à dinâmica organizativa e operacional do tomador de serviços, incorporando e se submetendo à sua cultura corporativa dominante (DELGADO, 2016).

Esta última, por sua vez, merece destaque. Isto porque, de uma maneira mais ampla, a subordinação representa a forma assumida pela sujeição da classe trabalhadora à classe burguesa nas relações capitalistas de produção. Assim, a definição de subordinação é essencial à análise da relação laboral existente entre o obreiro terceirizado e o tomador dos serviços, sobretudo a que se refere à subordinação estrutural.

Por subordinação estrutural tem-se, segundo Delgado (2016, p. 314), a que “se expressa pela inserção do trabalhador na dinâmica do tomador de seus serviços, independentemente de receber (ou não) suas ordens diretas, mas acolhendo, estruturalmente, sua dinâmica de organização e funcionamento”. Já por subordinação objetiva, também consoante ao autor, tem-se aquela que “se manifesta pela integração do trabalhador nos fins e objetivos do empreendimento do tomador de serviços, ainda que afrouxadas”. Ainda, conforme Delgado:

A compreensão dessas três dimensões do fenômeno subordinativo (a tradicional, a objetiva e a dimensão estrutural) não somente permite adequar o conceito jurídico, pela via interpretativa, às modificações da vida real, renovando o necessário

⁷⁵ Usualmente, as verbas indenizatórias são destinadas a ressarcir danos ocasionados aos empregados decorrentes da relação de emprego, diversamente das verbas salariais, que se destinam a servir de contraprestação aos serviços prestados. Todavia, pelo fato de as verbas indenizatórias não se integrarem ao salário para efeitos de cálculo em relação a outras verbas de natureza salarial, como férias e 13º salário, por exemplo, cada vez mais os empregadores buscam conferir uma natureza jurídica indenizatória a parcelas com nítido conteúdo salarial, como no caso dos bancários, em relação ao pagamento da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) da empresa, por exemplo, que nunca teve por finalidade indenizar alguma perda dos trabalhadores, representando, em verdade, um ganho patrimonial.

expansionismo do ramo juslaborativo, como também relativiza a utilidade de formula jurídica restritiva de direitos sociais e fundamentais. Demonstra, ademais, a elevada capacidade de adaptação do Direito do Trabalho aos desafios da cambiante sociedade e economia capitalistas (2016, p. 314-316).

Desse modo, o trabalhador se encontra diretamente ligado à engrenagem do negócio jurídico da empresa oculta ou dissimulada, sendo parte essencial à finalização e manutenção das suas atividades.

Ademais, diante da grandiosidade do comércio explorado por muitos tomadores de serviços, como os bancos, no qual os subordinados não têm contato direto com a figura do chefe, este faz chegar aos seus subordinados determinadas ordens mediante um sistema informatizado e global⁷⁶. Na essência, é o mesmo que ocorre quando um atendente de *telemarketing* consulta o sistema interno de um banco sobre a possibilidade de um parcelamento pleiteado por um cliente.

2.2. Histórico da terceirização: primeiros traços jurídicos da terceirização no Brasil

Ultrapassada essa breve exposição sobre os princípios do Direito do Trabalho e os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício, tal como delineado na Consolidação das Normas do Trabalho (CLT) e na Constituição Federal (CF), passemos a tratar, especificamente, da terceirização do trabalho e de como ela surge e se desenvolve no ordenamento jurídico nacional, alterando profundamente a concepção de relação empregatícia ali concebida (BRASIL, 1943; 1988).

No Brasil, sob a égide da ditadura militar, os primeiros sinais da terceirização surgem sutilmente na década de 1960, por meio da Lei nº 4.886⁷⁷ (BRASIL, 1965), que regulou as atividades dos representantes comerciais autônomos, e, de acordo com Castro (2000), dos Decretos-leis nº 1.212 e nº 1.216, ambos de 1966, permitindo a prestação de serviços de segurança bancária por empresas intermediárias na relação de trabalho.

⁷⁶ Nos capítulos seguintes, retomaremos a discussão sobre o deslocamento, a subordinação, a personalidade e a indispensabilidade dos trabalhadores terceirizados para a realização das atividades das empresas tomadoras dos serviços.

⁷⁷ “Art. 1º - Exerce a representação comercial autônoma a pessoa jurídica ou a pessoa física, sem relação de emprego, que desempenha, em caráter não eventual por conta de uma ou mais pessoas, a mediação para a realização de negócios mercantis, agenciando propostas ou pedidos, para, transmiti-los aos representados, praticando ou não atos relacionados com a execução dos negócios”.

Por sua vez, o Decreto nº 62.756⁷⁸ (BRASIL, 1968) propôs a regulamentação das agências de colocação ou intermediação de mão de obra, e através do Decreto-lei nº 1.034⁷⁹ (BRASIL, 1969), estabeleceram-se medidas de segurança para o funcionamento de empresas de segurança bancária.

Ainda naquela década, promulgou-se o Decreto-lei nº 200 (BRASIL, 1967). Através deste último aparato normativo, a terceirização em âmbito público federal foi regulada para fins de descentralização da atividade administrativa, conforme se destaca no § 7º do artigo 10:

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução (BRASIL, 1967).

Devido ao fato de o Decreto-lei nº 200/1967 ter permanecido omissivo quanto à extensão da terceirização, a posterior Lei nº 5.645 (BRASIL, 1970), que estabelece as diretrizes para a classificação de cargos do serviço civil da União e das autarquias federais, e dá outras providências, discriminou, no parágrafo único do seu artigo 3º, hoje revogado, o rol que exemplificaria o grupo de atividades e funções que poderiam ser terceirizadas:

As atividades relacionadas com transporte, conservação, custódia, operação de elevadores, limpeza e outras assemelhadas serão, de preferência, objeto de execução mediante contrato, de acordo com o art. 10, § 7º, do Decreto Lei n. 200, de 25 de fevereiro de 1967 (BRASIL, 1970).

Até então, conforme Delgado (2016), a terceirização no âmbito das atividades realizadas por entes estatais era limitada exclusivamente às atividades-meio. Não havia na ordem jurídica qualquer possibilidade de serem terceirizadas as atividades-fim dos entes

⁷⁸ “Art. 1º - Fica instituído, no Departamento Nacional de Mão-de-Obra (DNMO), do Ministério do Trabalho e Previdência Social, o cadastro geral das agências de colocação, com ou sem fins lucrativos, públicas e privadas. Parágrafo único. Para os efeitos do presente decreto, agência remunerada de colocação significa: a) agência de colocação com fins lucrativos, isto é, toda sociedade, instituição, escritório ou outra qualquer organização que sirva de intermediário para procurar um emprego para um trabalhador ou um trabalhador para um empregador, com o objetivo de obter de um ou de outro um benefício material direto ou indireto; b) agência de colocação sem fins lucrativos, isto é, todo serviço de colocação das sociedades, instituições, agências ou outras organizações que, sem buscar um benefício material, perceba do empregador ou do trabalhador, pelos seus serviços somente jórias, emolumentos ou contribuições”.

⁷⁹ “Art. 4º - Os estabelecimentos de crédito manterão a seu serviço, admitidos diretamente ou contratados por intermédio de empresas especializadas, os elementos necessários à sua vigilância, podendo organizar serviço especial para esse fim, mediante aprovação do Ministro da Justiça, ou, quando se tratar de serviço local, do Secretário de Segurança ou Chefe de Polícia”.

tomadores de serviço. Esta realidade foi profundamente alterada pela Lei nº 13.429, de 2017, conforme veremos em posterior análise.

Na década de 1970, a legislação referente à terceirização do trabalho aparece no mercado privado por meio da Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974). Este dispositivo instituiu o regime jurídico sobre o trabalho temporário urbano na legislação trabalhista, mas se limitou a regular o atendimento de necessidades transitórias de substituição de pessoal regular e permanente ou o acréscimo extraordinário de serviços nas empresas⁸⁰. Ainda assim, representou grande alteração do modelo clássico de contratação trabalhista ao acrescentar a figura do chamado fornecedor de mão de obra, ou seja, um terceiro tomador desses serviços (VIANA, DELGADO, AMORIM, 2011).

De acordo com Delgado (2016), o modelo de terceirização possibilitado pela Lei nº 6.019/1974 gerou instabilidade no sistema justralhista pátrio no que tange o tempo de duração do contrato. A incoerência foi relativizada, uma vez que o trabalho temporário não permitia a terceirização permanente, com o prazo máximo de noventa dias, devendo ocorrer apenas em caráter excepcional⁸¹.

A partir dos anos de 1980 e mais intensamente nos anos 1990, já sob a égide dos governos Collor, Itamar e Fernando Henrique Cardoso, marcadamente neoliberais, através do processo de implementação da reestruturação produtiva no Brasil, houve a adoção, em larga escala, do toyotismo, com incorporação de suas práticas de gestão nas empresas brasileiras, como os programas de qualidade total e a terceirização do trabalho, nos mais diversos setores da economia privada⁸². A seguir, veremos os reflexos daquele cenário na legislação trabalhista.

O processo de terceirização, especificadamente, foi impulsionado com a edição da Lei nº 7.102 (BRASIL, 1983), a qual dispôs que, para estabelecimentos financeiros, a vigilância

⁸⁰ “Art. 2º - Trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física a uma empresa, para atender à necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços”.

⁸¹ “Art. 10º - O contrato entre a empresa de trabalho temporário e a empresa tomadora ou cliente, com relação a um mesmo empregado, não poderá exceder de três meses, salvo autorização conferida pelo órgão local do Ministério do Trabalho e Previdência Social, segundo instruções a serem baixadas pelo Departamento Nacional de Mão-de-Obra”.

⁸² No mesmo sentido, Alves (2009, p. 193) assinala que, nessa época, “altera-se o ambiente de trabalho nas empresas (amplia-se, por exemplo, a disseminação de novas práticas de gestão sob o espírito do toyotismo e adotam-se novas tecnologias de produção). Instaura-se nas grandes empresas no país, o que denominamos de ‘toyotismo sistêmico’”. Ainda assim, é preciso considerar que esse processo não se deu de maneira linear em todo o país e nos diversos setores da economia, tendo a adoção das práticas de inspiração japonesa convivido em larga medida com elementos tayloristas e fordistas na gestão das empresas.

patrimonial e o transporte de valores poderiam ser realizados por meio de contratação de outra empresa especializada⁸³ (VIANA, DELGADO, AMORIM, 2011).

No ano seguinte, a Lei nº 7.290 (BRASIL, 1984) alargou as possibilidades de terceirização ao definir que a atividade do transportador rodoviário autônomo de bens não importa na formação de vínculo empregatício com o tomador dos serviços⁸⁴:

Art. 1º - Considera-se Transportador Rodoviário Autônomo de Bens a pessoa física, proprietário ou coproprietário de um só veículo, sem vínculo empregatício, devidamente cadastrado em órgão disciplinar competente, que, com seu veículo, contrate serviço de transporte a frete, de carga ou de passageiro, em caráter eventual ou continuado, com empresa de transporte rodoviário de bens, ou diretamente com os usuários desse serviço (BRASIL, 1984).

Com o surgimento de grande número de terceirizações, em meados de 1980, o TST começou, neste período, a julgar os diversos casos desta natureza, formando-se, assim, um volumoso acervo de decisões destinadas à vedação de qualquer tipo de terceirização (CARELLI, 2014).

O enunciado de Súmula nº 239, validado pela Resolução Administrativa do TST de nº 15/1985, publicado no Diário da Justiça da União no dia 09 de dezembro de 1985, foi o primeiro sobre a matéria a ser formulado. Assim dizia: “É bancário o empregado de empresa de processamento de dados que presta serviço a banco integrante do mesmo grupo econômico” (BRASIL, 1985). O texto destinou-se a coibição da prática das instituições bancárias que utilizavam a terceirização do serviço de processamento de dados como uma forma de se esquivar das disposições trabalhistas relativas aos bancários (CARELLI, 2014).

Logo em seguida, em 1986, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) aprovou o Enunciado nº 256, que restringiu as hipóteses de terceirização aos casos de trabalho temporário e serviços de vigilância bancária, na tentativa de impedir a aplicação irrestrita da

⁸³ “Art. 3º - A vigilância ostensiva e o transporte de valores serão executados: I - por empresa especializada contratada; ou II - pelo próprio estabelecimento financeiro, desde que organizado e preparado para tal fim, e com pessoal próprio”.

⁸⁴ Houve o surgimento de diversas leis para a regulamentação do trabalho dos transportadores de carga autônomos, tais como as de nº 6.813/1980, 7.290/1984, 11.442/2007 e 13.103/2015, sucessivamente alteradas, embora sempre ressalvando a impossibilidade de formação do vínculo empregatício, ainda que estivessem presentes os requisitos necessários para tanto, conforme os artigos 2º e 3º da CLT. Sublinha-se que, até hoje, persiste no âmbito da Justiça do Trabalho o debate sobre a legalidade da terceirização da atividade principal das empresas de transporte rodoviário de cargas, tendo o STF determinado, através de liminar deferida pelo Ministro Roberto Barroso, na ADC 48 MC/DF, em 19 de dezembro de 2017, o sobrestamento de todos os processos trabalhistas que têm por objeto o transporte de cargas por terceiros, com o objetivo de uniformizar a jurisprudência (BRASIL, 2018c; STF, 2017).

terceirização trabalhista às hipóteses não previstas em lei (BRASIL, 2003a). Eis o referido texto:

Salvo os casos de trabalho temporário e de serviço de vigilância, previstos nas Leis nº 6019, de 3.1.74, e 7.102, de 20.6.83, é ilegal a contratação de trabalhadores por empresa interposta, formando-se o vínculo empregatício diretamente com o tomador dos serviços (BRASIL, 1986).

Neste caso, conforme Carelli (2014), até então, o TST não distinguia terceirização de intermediação, tornando ilegal toda e qualquer modalidade de contrato de terceirização de trabalhadores, com exceção daqueles que envolviam temporários e vigilantes. Segundo o autor, nos termos do enunciado, o TST não teria se atido à terceirização em seu aspecto científico, pois a mesma não consistiria em contratação do trabalhador, mas sim do serviço prestado por este, através de empresa interposta.

Dentre os precedentes que embasaram a formulação do Enunciado nº 256, está em destaque o Acórdão de nº 377/82, julgado pela 2ª Turma do TST em 02 de março de 1982 (CARELLI, 2014). Na decisão, o Tribunal declarou a ilegalidade da intermediação da força de trabalho levada a cabo por empresas de limpeza e conservação, posicionamento presente na próxima orientação jurisprudencial alcançada pela Corte. Eis um trecho da referida decisão:

[...] O trabalho de conservação e asseio não pode ser objeto de contratação pela Lei 6.019, por não se tratar de trabalho temporário. Menos ainda pela locação prevista no Código Civil, por ser atividade permanente, indispensável à vida da empresa. A contratação através de locadora constitui fraude ao regime da CLT. Vínculo empregatício com o tomador do serviço quando há continuidade e o trabalho é prestado a uma única empresa. Quando o empregado trabalha em uma jornada subdividida em duas, o longo intervalo entre ambas deve ser remunerado como extra, porque o empregado ficou à disposição do empregador. Revista a que se nega provimento. (Ac. 2a T 377/82, Proc. RR 889/81, j. 2.3.82, Rei. Min. Marcelo Pimentel, Recorrente: Brilho Conservação e Administração de Prédios Ltda. e Cia. Estadual de Energia Elétrica, e Recorrida: Margarida da Silva Ramos). (BRASIL, 1982 *apud* CARELLI, 2014, p. 90).

Mesmo diante das insuficiências apontadas por Carelli (2014), alguns setores conservadores do Direito do Trabalho, defensores do empresariado, enristavam, ojerizados, o Enunciado nº 256, afirmando que este dispositivo prejudicaria “cinco milhões de trabalhadores rurais (os chamados boias-frias) e cerca de um milhão de outros trabalhadores, ligados às empresas de conservação e asseio”, ao colocar o contrato destes obreiros na ilegalidade (MAGANO *apud* CARELLI, 2014, p. 79).

Com a Lei nº 8.863 (BRASIL, 1994a), ampliou-se a área de atuação dos vigilantes bancários e das respectivas empresas prevista anteriormente na Lei nº 7.102/1983. Assim, passaram a ser consideradas atividades que podem ser submetidas à terceirização a vigilância patrimonial dos estabelecimentos públicos e privados, incluindo as pessoas físicas, bem como a segurança realizada em transportes de cargas de qualquer natureza⁸⁵.

A Lei nº 8.949 (BRASIL, 1994b) acrescentou o parágrafo único ao artigo 442 da CLT⁸⁶ e, de acordo com Delgado (2016), provocou o surgimento de grande onda de terceirização nas atividades realizadas pelas cooperativas, tendo como objetivo a retirada do vínculo empregatício próprio das atividades inerentes àquelas sociedades e também em relação aos tomadores de serviços⁸⁷.

Em seguida, houve duas mudanças substanciais, que atingiram o próprio texto constitucional e que alicerçaram a expansão da terceirização no país. A primeira delas, a Emenda Constitucional (EC) nº 08 (BRASIL, 1995a), alterou o inciso IX do art. 21 da Constituição Federal (CF)⁸⁸ para provocar a quebra do monopólio estatal do sistema de telecomunicações e delegação parcial de atividades no referido setor (BRASIL, 1988).

Por conseguinte, a Emenda Constitucional nº 09 (BRASIL, 1995b) envidou a quebra do monopólio da Petrobras, por meio de alteração do artigo 177 do CF⁸⁹ (BRASIL, 1988), ao permitir que a União contrate com empresas públicas ou privadas diversas atividades relacionadas ao petróleo e gás natural, tais como: pesquisa, extração, transporte, refino, importação e exportação.

Não menos importante, a Lei nº 9.472 (BRASIL, 1997) regulamentou as disposições da EC nº 08/1995 sobre a organização dos serviços de telecomunicações e, no inciso II do seu

⁸⁵ Acrescenta-se que “§ 2º As empresas especializadas em prestação de serviços de segurança, vigilância e transporte de valores, constituídas sob a forma de empresas privadas, além das hipóteses previstas nos incisos do *caput* deste artigo, poderão se prestar ao exercício das atividades de segurança privada a pessoas; a estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residências; a entidades sem fins lucrativos; e órgãos e empresas públicas”.

⁸⁶ “Parágrafo único. Qualquer que seja o ramo de atividade da sociedade cooperativa, não existe vínculo empregatício entre ela e seus associados, nem entre estes e os tomadores de serviços daquela”.

⁸⁷ Acrescenta-se que, no ano de 2012, foi promulgada a Lei nº 12.690 (BRASIL, 2012a), trazendo novas disposições sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho. Em seu artigo 5º, passou a vedar a intermediação de trabalhadores subordinados nas cooperativas: “A Cooperativa de Trabalho não pode ser utilizada para intermediação de mão de obra subordinada”.

⁸⁸ “XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais”.

⁸⁹ “§ 1º - A União poderá contratar com empresas estatais ou privadas a realização das atividades previstas nos incisos I a IV deste artigo observadas as condições estabelecidas em lei”.

artigo 94⁹⁰, permitiu a contratação de empresas prestadoras de serviços pelas concessionárias do sistema de telecomunicações para a execução de atividades inerentes, acessórias ou complementares, ou seja, para a execução da atividade-fim das concessionárias⁹¹.

2.3 A Súmula nº 331 do TST: antes da exceção virar regra

O TST, no ano de 1993, revisou o Enunciado nº 256, que considerava lícita apenas a contratação de trabalhadores terceirizados nos casos de trabalho temporário e de serviço de vigilância, para dispor sobre as hipóteses de validade da terceirização do trabalho no Brasil, através da Súmula nº 331. A referida súmula merece destaque na presente análise por esta ser considerada o principal ponto de apoio para as considerações sobre a legalidade da terceirização feitas antes da promulgação da Lei da Terceirização (BRASIL, 2011b).

Após revisão do Enunciado nº 256, aprovou-se, através da Resolução Administrativa nº 23/1993, publicada em 21 de dezembro de 1993, a Súmula nº 331 do TST. Observa-se que o Judiciário, aqui representado pelas inclinações do TST, apesar de, inicialmente, assumir um posicionamento contrário à terceirização, passou, com o decorrer de algum tempo, a viabilizá-la.

As empresas privadas foram diretamente beneficiadas, afinal, através do entendimento do Tribunal, ampliaram-se os limites jurídicos traçados para considerar como lícita a terceirização – embora tenha trazido um rol exaustivo, ou seja, as hipóteses que não estão presentes na referida súmula são consideradas ilícitas – do trabalho temporário e permanente.

Nos casos de terceirização lícita em contratos de trabalho sem prazo determinado, na referida Súmula, englobam-se os serviços de vigilância, conservação, limpeza e aqueles especializados ligados à atividade-meio do tomador, ou seja, aqueles que não se inserem no objeto social da empresa, na dinâmica da sua própria atividade econômica (VIANA, DELGADO, AMORIM, 2011). Assim dispôs o entendimento do TST:

⁹⁰ “Art. 94º - No cumprimento de seus deveres, a concessionária poderá, observadas as condições e limites estabelecidos pela Agência: [...] II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados”.

⁹¹ Como veremos adiante, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) firmou o entendimento de que a expressão ‘inerente’ não poderia representar a terceirização das atividades principais das concessionárias de telecomunicação, formando-se o vínculo empregatício nessas hipóteses, o que levou o Supremo Tribunal Federal (STF) a sobrestar todos os Recursos Extraordinários (REX) sobre a matéria, até que se dê o julgamento do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 791.932, interposto pela Contax e outros, que reclama pela inconstitucionalidade do entendimento da Corte Trabalhista. Todavia, destaque-se que, em razão do recente julgamento da Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 324, em 30 de agosto de 2018, houve uma ‘antecipação’ desse entendimento no âmbito do SFT, ao julgar pela ‘inconstitucionalidade’ da Súmula nº 331 do TST (BRASIL, 2014b; STF, 2014a; 2018a).

Contrato de prestação de serviços — Legalidade — Revisão do Enunciado nº 256.

I – A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03-01-74).

II – A contratação irregular de trabalhador, através de empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública Direta, Indireta ou Fundacional (Art. 37, II, da Constituição da República).

III – Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20-06-1983), de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

IV – O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços, quanto àquelas obrigações, inclusive quanto aos órgãos da administração direta, das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas e das sociedades de economia mista, desde que hajam participado da relação processual e constem também do título executivo judicial (art. 71 da Lei nº 8.666, de 21.06.1993). (Alterado pela Res. 96/2000, DJ 18.09.2000). (BRASIL, 2011b).

Observa-se que o TST, ao editar a Súmula nº 331, criada a partir da revisão do Enunciado nº 256, como visto, intencionando uniformizar uma divergência conceitual recorrente, promoveu uma distinção conceitual entre a terceirização e a intermediação de trabalhadores, mantendo o mesmo sentido e espírito do enunciado a partir do qual o texto da súmula foi originado. Para uma melhor compreensão, passemos a uma análise *pari passu* dos incisos que compõem a referida súmula.

No inciso I, a súmula categorizou que toda contratação de obreiros realizada por empresa interposta é ilegal, excetuando-se as possibilidades previstas para o trabalhador temporário. Ainda assim, a contratação de trabalhador temporário deve seguir à risca aquilo que estava disposto na Lei nº 6.019⁹² (BRASIL, 1974), antes das mudanças recentemente introduzidas pelas Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista, ou seja, em situações que exijam a substituição de pessoal regular e permanente da empresa tomadora ou em se tratando de inevitabilidade decorrente de acréscimo extraordinário de serviço da empresa. Assim, ficou proibida, até então, a terceirização quando não destinada ao trabalho temporário.

O inciso II restringe a possibilidade de caracterização do vínculo empregatício entre o trabalhador terceirizado e o tomador de serviço, quando este for algum órgão da Administração Pública. Como visto anteriormente, os órgãos da administração direta e indireta ou fundacional não podem incorporar ao seu quadro, através de vínculo empregatício,

⁹² “Art. 2º - Trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física a uma empresa, para atender à necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços”.

pessoas não aprovadas previamente em concurso público de provas ou provas e títulos (artigo 37, inciso II, da Carta Magna de 1988).

Em que pese juristas tratarem o inciso III como uma exceção à disposição do inciso I, aquele se refere à intermediação de trabalhadores, enquanto este trata especificamente da terceirização de serviços. Neste caso, aduz que não forma vínculo empregatício a contratação realizada entre o tomador de serviço e o trabalhador que exerça atividade de vigilância (situação elencada pela Lei n° 7.102/83) ou de conservação e limpeza (consoante Lei n° 5.645/70), bem como serviços especializados ligados à atividade-meio da empresa tomadora de serviço (CARELLI, 2014).

Em posição semelhante, Delgado (2016) concluiu que o inciso III da súmula n° 331 reuniu os precedentes e unificou o seguinte entendimento: vigilantes contratados para atuar em qualquer ramo do mercado; obreiros que exercessem atividade de conservação e limpeza; e grupos que exercessem tarefas especializadas ligadas à atividade-meio da empresa tomadora poderiam ser contratados, licitamente, por meio da terceirização.

De acordo com Barros (2013), a partir do referido inciso, o TST acatou o argumento dos setores patronais que defendiam a terceirização como uma ‘maximização da qualidade dos serviços’ sem desconsiderar a ‘diminuição dos custos operacionais’. Desse modo, passou-se a permitir a intermediação da força de trabalho não apenas de vigilantes e auxiliares de serviços gerais, mas de todos aqueles que atuavam em ‘atividade-meio’, chamadas de ‘acessórias’, nas empresas.

Percebe-se assim que, em geral, o entendimento sumulado pelo TST criou duas ‘classes’ de empregados: aqueles que tinham o vínculo reconhecido e atuavam nas atividades nucleares ao comércio do tomador dos serviços, muitas vezes, melhor remunerados e organizados em suas entidades de classe; e aqueles terceirizados, ocupando cargos evidentemente mais precários, com pior remuneração e condições de trabalho, além da baixa representatividade sindical.

Ainda em relação ao texto da súmula, vê-se que, nas hipóteses de trabalho permanente presentes no inciso III da referida súmula, deverá ser observada a inexistência de personalidade e subordinação direta, ou estrutural conforme visto anteriormente, do trabalhador terceirizado para com o tomador dos serviços, sob o risco de ficar configurada a ilicitude da terceirização contratada e fixação do vínculo de empresa diretamente com o tomador dos serviços (VIANA, DELGADO, AMORIM, 2011).

Observa-se que o TST agiu guiado pelo chamado ‘princípio da primazia da realidade’, isto porque, no Direito do Trabalho, considera-se como verdade ‘concreta’ a que se apresenta na relação laboral e não apenas no contrato entabulado entre o empregador e empregado. Assim, se há, no plano fático, a presença de subordinação ou pessoalidade entre o trabalhador e o tomador de serviço, a despeito da ficção jurídica presente no contrato, considera-se como ilícita a terceirização, em qualquer hipótese.

No que se refere à diferenciação entre atividade-fim e atividade-meio, reservamos tópico específico, a ser apresentado posteriormente, por conter relevante discussão jurisprudencial desenvolvida no julgamento do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 713.211, relatado pelo ministro Luiz Fux, no Supremo Tribunal Federal (STF) (BRASIL, 2015c).

No que diz respeito ao inciso IV da súmula em testilha, com a decisão do STF na Ação Declaratória de Constitucionalidade (ADC) nº 16, julgada em 24 de novembro de 2010, restou afastada a responsabilidade objetiva do Estado, enquanto tomador de serviço, diante da inadimplência da empresa contratada (DELGADO, 2016). Nesta ADC, discutiu-se o conflito entre o verbete do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e o inciso e o artigo 71, § 1º da Lei nº 8.666 de 1993, Lei Geral de Licitações, onde se conclui vedada a transferência da responsabilidade pelo pagamento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais. Neste sentido, arguiu o ministro Marco Aurélio diante da relevância – questionada pelo ministro Cezar Peluso – acerca da declaração de constitucionalidade dos referidos artigo e parágrafo frente ao verbete do TST – inciso IV da súmula nº 331:

A utilidade deste julgamento, a meu ver, é enorme, porque, como ressaltai, quando da edição do verbete, implicitamente se projetou para o campo da inconstitucionalidade o que disposto no artigo 71 da Lei nº 8.666/93, Lei Geral de Licitações. Se avançarmos e viermos a declarar a constitucionalidade do ato normativo – e acredito na ordem natural das coisas –, o Tribunal Superior do Trabalho reverá o verbete. E a consequência – digo até mais, porque se respeitam as decisões do Supremo – de uma possível glosa de verbete será a retirada, com toda certeza desse mesmo verbete do mundo jurídico (BRASIL, 2010, p. 17).

Ao fim do julgamento da ADC nº 16, restou confirmada a constitucionalidade do ato normativo que cuida das licitações através da Lei nº 8.666 de 1993. Deste modo, considerou-se não ser instantânea a responsabilidade dos entes estatais tomadores de serviço frente à

inadimplência trabalhista das suas contratadas, exceto subsidiariamente diante da ocorrência da *culpa in vigilando*⁹³.

Seguindo a ‘ordem natural das coisas’, nas palavras do ministro Marco Aurélio (BRASIL, 2010, p. 17), o TST reajustou o seu verbete, direcionando ao inciso IV ‘o conjunto da economia e sociedade’ (DELGADO, 2016) e acrescentou o inciso V, que passou a cuidar das especificidades dos entes estatais:

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.

V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei nº 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada (BRASIL, 2011b).

Por fim, a Resolução nº 174 atualizou a Súmula nº 331 acrescentando ao verbete o inciso VI, que ratificou a extensão da responsabilidade da empresa tomadora de serviços (DELGADO, 2016): “VI – A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral”.

Assim, excetuando-se a hipótese do trabalho temporário, cuja atividade-fim é exatamente o fornecimento de trabalhadores, as demais possibilidades de terceirização, para serem consideradas lícitas, consoante a súmula, precisam constituir-se de serviços especializados vinculados à atividade-meio da empresa-cliente, bem como não poderá existir subordinação e pessoalidade na relação de trabalho.

É neste sentido que se orienta o entendimento do TST, como se exemplifica da seguinte decisão:

⁹³ O tema da terceirização no âmbito da administração da pública e a Súmula nº 331, incisos IV e V, do TST retornou ao pleno do SFT por meio do Recurso Extraordinário (REX) 760.931, votado no dia 30 de março de 2017. Nessa nova oportunidade, após longas considerações sobre a ‘vantagem’ da terceirização, oriundas da ‘economia’ e ‘administração de empresas’ que, em suma, resumem-se à redução dos custos das empresas com a força de trabalho, aumento da exploração e do controle dos trabalhadores e externalização dos riscos da atividade econômica, e da afirmação de que a mesma não representa precarização do trabalho, o voto vencedor, proferido pelo ministro Luiz Fux, manteve o espírito da ADC nº 16, assentando a tese de que “O inadimplemento dos encargos trabalhistas dos empregados do contratado não transfere automaticamente ao Poder Público contratante a responsabilidade pelo seu pagamento, seja em caráter solidário ou subsidiário, nos termos do art. 71, § 1º, da Lei nº 8.666/93” (BRASIL, 2017c, p. 4).

Ag. de Inst. Recurso de Revista. Violação dos arts 5º, incs. II, XXXVI e LV, e 170, da CRFB e do Enunciado 331/TST. Contratação irregular. Vínculo de emprego direto com a tomadora de serviços. O regional manteve a sentença de Primeiro Grau em relação ao vínculo de emprego. Tratando-se de terceirização de serviços (acabamento de calçados) inerentes à atividade fim da tomadora de serviços prevalece a orientação prevista no Enunciado n. 331, I, do TST, que impõe o reconhecimento do vínculo empregatício diretamente com a tomadora de serviços. O enunciado 331 do TST esclarece os tipos de terceirização lícita e, conseqüentemente, aceitos pelo nosso ordenamento jurídico. Tal pode ocorrer nas atividades de vigilância, conservação e limpeza e nas atividades que envolvam serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador. Por outro lado, exercendo o trabalhador funções relacionadas à atividade-fim do tomador do serviço, torna-se ilícita a contratação com o reconhecimento de vínculo de emprego direto com o beneficiário do trabalho. Portanto, não existe violação dos arts. 5º, incs. II, XXXVI, LV, e 170 da CRFB/88 e Enunciado 331, III, do TST. De resto, não se devem adentrar questões fáticas e probatórias, inviáveis no recurso de revista (Ag. de instrumento – Recurso de Revista 10418/2002-002-20-40.3 – Rel. Juiz convocado Cláudio Couce de Menezes. 18.06.2004). (BRASIL, 2004).

Desse modo, conclui-se que, durante a década de 1990, sob os governos neoliberais de Collor, Itamar Franco e, posteriormente, Fernando Henrique Cardoso, a jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST) passou de proibir a terceirização, por considerá-la mera intermediação da força de trabalho, como defendemos, para, em seguida, excetuar as hipóteses que foram sendo legalizadas pelo Poder Legislativo (de trabalho temporário, vigilância, conservação e limpeza), e, enfim, com o surgimento da Súmula nº 331, passar a admitir a terceirização das atividades-meio das empresas (desde que sem personalidade e subordinação direta).

Todavia, para o alargamento das hipóteses legais de terceirização, promovido pela Corte Trabalhista, não houve qualquer mudança constitucional ou na legislação trabalhista consolidada que pudesse justificar a derrocada da forma direta de contratação trabalhista que não as pressões políticas e econômicas neoliberais⁹⁴ defensoras da flexibilização do Direito do Trabalho⁹⁵.

Sublinha-se que, ainda hoje, apesar de muito mais enfraquecida por meio das recentes alterações legislativas promovidas pelas Leis da Terceirização e Reforma Trabalhista, a forma

⁹⁴ Segundo Almeida (2011, p. 3), por exemplo, “o governo FHC foi marcado pela preocupação com a reforma do direito trabalhista. O princípio geral de sua proposta era que ‘o negociado prevalece sobre o legislado’. Dentre as medidas implementadas, podemos destacar a extinção dos juízes classistas, a criação das Comissões de Conciliação Prévia e a lei 9.957, que instituiu o procedimento sumaríssimo em processos trabalhistas para os dissídios individuais de valor inferior a 40 salários-mínimos”.

⁹⁵ Nesse sentido, Viana (2012, p. 209, *italico original*), acrescenta, sobre a jurisprudência construída pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), que: “Não há dúvida de que essa forma de terceirização [...] é não apenas um fator de precarização como uma tendência forte atual. Assim, a Súmula nº 331 a um só tempo a restringe e a reforça – aceitando-a mesmo em hipóteses não previstas em lei, desde que atendidos alguns requisitos. Na verdade, toda forma de terceirização interna deveria ser proibida. Trata-se de uma das mais claras violações à dignidade humana. Afronta os tão badalados direitos humanos. Sem meias palavras, trata-se de um tráfico de pessoas”.

de contratação direta ser considerada a majoritária nas relações de trabalho e as demais hipóteses contratuais apenas excepcionais, já que os artigos 7º da Constituição Federal (CF)⁹⁶ e 2º, *caput*, e 3º da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT)⁹⁷ mantêm-se ainda incólumes (BRASIL, 1943; 1988).

2.3.1 Responsabilidade na terceirização do trabalho

Além da licitude ou ilicitude embasada na Súmula nº 331 do TST, merece atenção especial a questão da responsabilidade na terceirização, ventilada no último inciso do verbete. Originalmente, a Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974), que versa sobre as situações de trabalho temporário, cuidou da responsabilidade nos casos de terceirização.

De acordo com o texto legal, em seu artigo 16⁹⁸, é solidária a responsabilidade da empresa tomadora de serviço em casos de inadimplência das verbas de contribuição previdenciária, remuneração e indenização, em havendo ocorrência de falência da empresa de trabalho temporário. Apesar de solidária, a responsabilidade prevista no referido diploma normativo restringia-se às hipóteses em que houvesse a falência da empresa de trabalho temporário. Esta limitação resultou em debates e questionamentos por parte dos juristas, motivando, também, o TST a abandonar a inércia diante da relevante questão, principalmente no que se refere ao alcance das verbas reclamadas no contencioso trabalhista (DELGADO, 2016).

Neste sentido, a edição da Súmula nº 331 do TST buscou ampliar, de algum modo, a garantia da responsabilização nos contratos de terceirização, fazendo com que a empresa tomadora de serviço respondesse, subsidiariamente⁹⁹ (aqui, em sentido contrário, houve uma

⁹⁶ “Art. 7º - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: I - relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;”

⁹⁷ “Art. 2º - Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviço. [...]. Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário”.

⁹⁸ “Art. 16º - No caso de falência da empresa de trabalho temporário, a empresa tomadora ou cliente é solidariamente responsável pelo recolhimento das contribuições previdenciárias, no tocante ao tempo em que o trabalhador esteve sob suas ordens, assim como em referência ao mesmo período, pela remuneração e indenização previstas nesta Lei”. Na responsabilidade solidária, a dívida é compartilhada por todos os devedores, portanto, pode ser exigida integralmente de qualquer um deles pelo credor.

⁹⁹ “IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial”. A responsabilidade subsidiária se dá com a obrigação do pagamento das verbas devidas em caso de inadimplência do devedor principal, esgotados todos os meios previstos em lei para a execução da dívida.

redução da responsabilidade solidária prevista no texto normativo de 1974), a partir do momento em que se verificar a inadimplência da empresa responsável pela terceirização das atividades (BRASIL, 2011b).

A responsabilidade pelo pagamento das verbas trabalhistas é, originalmente, da empresa prestadora de serviços, pois é ela que possui o vínculo desta natureza com o trabalhador. Além disso, requer-se que a empresa tomadora de serviço tenha participado da relação processual, constando, assim, no título executivo judicial para que seja possível a cobrança posterior. Trata-se de um pressuposto processual básico. O verbete implementou, também, melhorias no sentido de fazer incidir sobre o tomador de serviço, mesmo que de maneira subsidiária, todas as obrigações laborais decorrentes da terceirização¹⁰⁰.

Deste modo, têm-se enquanto pressupostos para a configuração da responsabilidade subsidiária a licitude da terceirização, o inadimplemento das obrigações trabalhistas por parte da prestadora de serviço e a participação da empresa tomadora de serviço na relação processual. Por sua vez, a responsabilidade solidária continua existindo no universo do trabalho terceirizado, contudo, suas hipóteses de incidência são mais específicas.

De acordo com o entendimento do TST, as situações que exigem a configuração desta modalidade de responsabilidade entre a empresa tomadora e a empresa prestadora de serviço são aquelas em que se verifica a ocorrência da relação de emprego, ao invés da alegada atividade terceirizada, ou seja, “quando estiverem presentes os elementos caracterizadores da relação de emprego, especialmente pessoalidade e subordinação direta, em relação ao tomador de serviços” (BRASIL, 1997 *apud* SANTOS, 2008, p. 161) e quando o trabalho prestado pertencer à atividade-fim da empresa tomadora (BRASIL, 2004 *apud* SANTOS, 2008).

Nestes casos, restaria confirmada a ilicitude do contrato temporário, devendo este ser anulado e, posteriormente, ser reconhecido o vínculo empregatício. A responsabilidade solidária decorrente da anulação do contrato temporário, assim como do reconhecimento da ilicitude da terceirização, ampara-se, também, no artigo 942 do Código Civil de 2002. Este, por sua vez, ventila que “os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação” (BRASIL, 2002).

2.4 Efeitos jurídicos da terceirização ilícita

¹⁰⁰ “VI - A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral”.

Vencida a análise das principais referências normativas que gradualmente regulamentaram a inclusão de um terceiro elemento na relação trabalhista, bem como da Súmula nº 331 do TST e das hipóteses de responsabilidade na terceirização, passaremos às considerações sobre os efeitos jurídicos da terceirização ilícita, cuidando do vínculo com o tomador de serviço e da isonomia diante da necessária equiparação salarial entre o empregado e o trabalhador terceirizado, ainda sob o entendimento da referida súmula.

2.4.1 Vínculo com o tomador de serviços

Anteriormente, vimos que o Judiciário leva em consideração o ‘princípio da primazia da realidade’ ao analisar as relações laborais no universo da terceirização. A intenção principal consiste em verificar se há fraude no pacto realizado através do contrato de trabalho terceirizado. Mas, constatada a ilicitude, de que forma analisar-se-á o vínculo criado com o trabalhador?

Para compreender a pergunta feita acima, é necessário esclarecer que, conforme defende Santos (2008), entre a empresa terceirizada e o obreiro forma-se um contrato de natureza trabalhista, muito embora a relação entre a empresa tomadora de serviço e a empresa terceirizada é de natureza civil. Todavia, no que diz respeito ao trabalhador e a empresa tomadora de serviço, vigora uma situação de fato que pode ser convertida em situação jurídica se for constatada a ocorrência de fraude na relação contratual.

Em se configurando a ilicitude da terceirização, hipótese prevista no já discutido inciso I da súmula 331¹⁰¹, a ordem jurídica determina que seja desfeito o vínculo de natureza civil (contratual) com a entidade terceirizante, ou *empregador aparente* (DELGADO, 2016), estendendo-se à tomadora de serviço, ao analisar a verdade concreta, o vínculo de natureza trabalhista existente originalmente apenas entre a empresa intermediária e o trabalhador.

No caso do serviço de vigilância, de conservação e de limpeza, bem como de serviços especializados ligados à atividade-meio da empresa tomadora de serviço, não haverá vínculo empregatício desde que não esteja presente na relação de trabalho a pessoalidade e a subordinação direta. É este o posicionamento do TST presente no inciso III da súmula nº 331, no que tange à impossibilidade de formação de vínculo de emprego entre vigilantes,

¹⁰¹ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03-01-74)”.

funcionários que exerçam atividades de conservação e limpeza, obreiros que pratiquem serviços especializados ligados à atividade-meio e as respectivas empresas tomadoras destes serviços.

2.4.2 Orientação Jurisprudencial nº 383 e a terceirização no setor público

Na trajetória da terceirização, no setor público também houve uma expansão das práticas terceirizantes durante o governo Fernando Henrique Cardoso¹⁰², o que, do mesmo modo, foi alvo de preocupação do TST, no ano de 2010, com a edição da Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 383 da Subseção de Dissídios Individuais I (SBDI-1), o que demonstra que o fenômeno da terceirização, como um todo, não é exclusivo do setor privado ou público, muito menos de algum ramo específico da economia (VIANA, DELGADO, AMORIM, 2011):

Orientação Jurisprudencial nº 383 da SDI-I do TST. Terceirização. Empregados da empresa prestadora de serviços e da tomadora. Isonomia. Art. 12, “a”, Da Lei nº 6.019, de 03.01.1974. A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com ente da Administração Pública, não afastando, contudo, pelo princípio da isonomia, o direito dos empregados terceirizados às mesmas verbas trabalhistas legais e normativas asseguradas àqueles contratados pelo tomador dos serviços, desde que presente a igualdade de funções. Aplicação analógica do art. 12, “a”, da Lei nº 6.019, de 03.01.1974 (BRASIL, 2011c).

Segundo Correia e Miessa (2016), tinha-se o entendimento, dentre os autores do Direito do Trabalho, de que não havia possibilidade de equiparação salarial entre terceirizados e empregados do ente público tomador de serviço, principalmente, em decorrência do impedimento constitucional¹⁰³ para reconhecimento do vínculo empregatício entre a Administração Pública e o trabalhador terceirizado.

Ocorre que, atualmente, no que se refere à citada Orientação Jurisprudencial, a doutrina dominante, ainda de acordo com Correia e Miessa (2016), entende pela justa equiparação salarial entre as referidas categorias quando aquelas realizarem as mesmas tarefas ligadas à atividade-fim, mesmo que ausente o reconhecimento do vínculo empregatício.

¹⁰² Conforme Druck, Sena, Pinto e Araújo (2018, p. 120), “é com a Reforma do Estado no governo Fernando Henrique Cardoso, iniciada em 1995, que se estabelecem todas as diretrizes e a concepção de um Estado gerencial, no qual a privatização e a terceirização assumem lugar central”.

¹⁰³ Segundo o inciso II do artigo 37 da CF (BRASIL, 1988): “II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração”.

2.4.3 O princípio da isonomia na equiparação salarial

Ao analisar a terceirização a partir do princípio da isonomia, é necessário apontar algumas das disposições constitucionais e convenções internacionais que asseguram não só a isonomia, mas também o tratamento não discriminado entre os diversos trabalhadores, sejam eles empregados ou terceirizados.

De acordo com Coutinho (2011), a Convenção nº 111 da OIT cuida do princípio da não discriminação em matéria de emprego ou profissão. Segue o texto *ipsis litteris*, presente no artigo 1º, alínea “b”:

Qualquer outra distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou tratamento em matéria de emprego ou profissão, que poderá ser especificada pelo Membro Interessado depois de consultadas as organizações representativas de empregadores e trabalhadores, quando estas existam, e outros organismos adequados (BRASIL, 1968).

A Constituição Federal, em seu artigo 7º, inciso XXXII¹⁰⁴, proíbe distinções de qualquer natureza feita entre trabalho manual, técnico e científico ou entre os respectivos profissionais, garantindo a isonomia entre estas funções (BRASIL, 1988).

Além da referência presente na Constituição, a Lei nº 6.019, que cuida do trabalho temporário, garante que ao trabalhador terceirizado, mesmo na hipótese lícita, será garantido remuneração equivalente à percebida pelos empregados que exerçam a mesma atividade na empresa tomadora de serviço¹⁰⁵ (BRASIL, 1974).

A partir dos referidos dispositivos, a jurisprudência passou a construir entendimento capaz de contrabalancear o caráter antissocial das terceirizações e, assim, conforme esclarece Delgado (2016), as parcelas de caráter salarial cabíveis aos empregados originários da entidade tomadora (tais como: 13º salário, jornada, adicional noturno, vantagens salariais normativas etc.) foram estendidas aos trabalhadores terceirizados. Deste modo, restou claro que a isonomia salarial deveria ser aplicada em todos os casos que envolvessem o trabalho temporário.

¹⁰⁴ “Art. 7º - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] XXXII - proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos;”.

¹⁰⁵ “Art. 12º - Ficam assegurados ao trabalhador temporário os seguintes direitos: a) remuneração equivalente à percebida pelos empregados de mesma categoria da empresa tomadora ou cliente calculada à base horária, garantida, em qualquer hipótese, a percepção do salário mínimo regional”.

Nesse sentido, evidenciam-se os fundamentos adotados no Enunciado nº 16, da 1ª Jornada de Direito Material e Processual na Justiça do Trabalho, realizado em Brasília de 21 a 23 de 2007, promovida por Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA) e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho (ENAMAT):

16. SALÁRIO. I – SALÁRIO. PRINCÍPIO DA ISONOMIA. Os estreitos limites das condições para a obtenção da igualdade salarial estipulados pelo art. 461 da CLT e Súmula n. 6 do Colendo TST não esgotam as hipóteses de correção das desigualdades salariais, devendo o intérprete proceder à sua aplicação na conformidade dos artigos 5º, caput, e 7º, inc. XXX, da Constituição da República e das Convenções 100 e 111 da OIT. II – TERCEIRIZAÇÃO. SALÁRIO EQUITATIVO. PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO. Os empregados da empresa prestadora de serviços, em caso de terceirização lícita ou ilícita, terão direito ao mesmo salário dos empregados vinculados à empresa tomadora que exercerem função similar (ANAMATRA, 2007).

Contudo, esclarece o autor, a jurisprudência ainda não assumiu posicionamento pacífico diante da questão, restando entendimentos que contrariam a isonomia, a historicidade do Direito do Trabalho, bem como seu papel social, no sentido de não reconhecer a equiparação salarial diante de trabalhadores terceirizados, contratados licitamente, e empregados, mesmo que exerçam a mesma função (DELGADO, 2016).

Acrescenta-se que, em caso de ser o tomador do serviço um ente da Administração Pública, há impedimento constitucional¹⁰⁶ para o reconhecimento do vínculo empregatício do empregado terceirizado, mesmo que diante de vício formal ou material na contratação temporária e/ou terceirizada.

Ainda assim, em respeito à isonomia, possibilita-se a equiparação salarial entre o trabalhador terceirizado e aquele que faz parte do quadro da tomadora de serviço. Este é o entendimento da Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 383 da Subseção de Dissídios Individuais I (SBDI-1) do Tribunal Superior do Trabalho (TST)¹⁰⁷ (BRASIL, 2011c), do ano de 2010, já apresentada no tópico anterior¹⁰⁸.

¹⁰⁶ Consoante o art. 37, inciso II, da CF (BRASIL, 1988), “II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração”.

¹⁰⁷ “A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com ente da Administração Pública, não afastando, contudo, pelo princípio da isonomia, o direito dos empregados terceirizados às mesmas verbas trabalhistas legais e normativas asseguradas àqueles contratados pelo tomador dos serviços, desde que presente a igualdade de funções”.

¹⁰⁸ Destaque-se que a SBDI-1 do TST manteve o entendimento majoritário, ao menos até a vigência da Lei da Terceirização, que seria ilícita a terceirização do *telemarketing* bancário, mesmo que a instituição fosse pública,

2.5 O Banco Central do Brasil (BCB), a terceirização e a legislação trabalhista

No cenário apresentado neste capítulo, bem como através da gradual implementação de uma legislação favorável à terceirização trabalhista, observamos que tal modalidade de vínculo laboral logrou grande avanço a partir de década de 1990, através dos governos Collor, Itamar Franco e Fernando Henrique Cardoso, e, seguindo nos anos 2000, com o advento dos governos Lula e Dilma, permaneceu como tendência até os dias de hoje, em um contexto de agravamento da crise econômica, acompanhada de grandes instabilidades sociais.

Neste contexto, os trabalhadores do setor bancário, formais e terceirizados, a partir de acordos feitos entre o mercado financeiro e o Estado brasileiro, foram violentamente afetados, notadamente, a partir da Resolução nº 3.110¹⁰⁹, de 31 de julho de 2003 (BRASIL, 2003b). Prolatada pelo Banco Central do Brasil (BCB), tal dispositivo, como veremos, contribuiu para o agravamento das relações laborais, oportunizado por meio da intermediação desses trabalhadores¹¹⁰.

A referida resolução avançou sobre a legislação constitucional laboral, interferindo na competência privativa da União para legislar sobre matéria trabalhista¹¹¹, e extrapolou, ainda, as atribuições do Banco Central previstas na própria Lei nº 4.595 (BRASIL, 1964), norma que dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional (CMN) e dá outras providências¹¹².

impedindo a formação do vínculo empregatício, mas obrigando ao pagamento de todos os direitos decorrentes da aplicação das normas coletivas dos bancários. Veja-se, por exemplo, da seguinte ementa: “Agravamento regimental. Recurso de Embargos interposto sob a égide da Lei 13.015/2014. 1. Terceirização. Instituição bancária. Telemarketing. Ilicitude. Atividade-fim da tomadora dos serviços. Súmula 331, I, do TST. 2. Terceirização ilícita. Administração pública. Empregados da prestadora e da tomadora dos serviços. Identidade de funções. Isonomia. OJ 383/SDI-I/TST. 3. Terceirização ilícita. Operador de *telemarketing*. Concessão de direitos previstos nas normas coletivas dos bancários. [...]” (BRASIL, 2018a).

¹⁰⁹ “Art. 1º - Alterar e consolidar, nos termos desta Resolução, as normas que dispõem sobre a contratação, por parte de bancos múltiplos, de bancos comerciais, da Caixa Econômica Federal, de bancos de investimento, de sociedades de crédito, financiamento e investimento, de sociedades de crédito imobiliário e de associações de poupança e empréstimo, de empresas, integrantes ou não do Sistema Financeiro Nacional, para o desempenho das funções de correspondente no País [...]”.

¹¹⁰ Nesse sentido, por exemplo, é válido indicar que no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5), que corresponde ao estado da Bahia, tem-se, ainda hoje, conflito de jurisprudência acerca da legalidade ou não desse tipo de contratação de correspondente para o desempenho de atividades bancárias, em detrimento da legislação trabalhista, como se percebe do Incidente de Uniformização de Jurisprudência (IUI) instaurado no processo nº 0000871-36.2015.5.05.0003, ainda pendente de julgamento (TRT5, 2018).

¹¹¹ “Art. 22º - Compete privativamente à União legislar sobre: I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho” (BRASIL, 1988).

¹¹² Notadamente, em seu art. 10, inciso XI: “Art. 10. Compete privativamente ao Banco Central da República do Brasil: [...] XI - Estabelecer condições para a posse e para o exercício de quaisquer cargos de administração de

De acordo com Coutinho (2011), a Resolução nº 3.110 contribuiu, consideravelmente, para a precarização das relações de trabalho ao autorizar e estimular a terceirização do serviço bancário nos âmbitos privado e público, na figura do correspondente, para realização de serviços oferecidos nas agências, como recebimento, pagamento, aplicação, concessão de empréstimos, dentre outros.

Em nítida interferência sobre a regulamentação das relações trabalhistas, a referida resolução, de acordo com autor, “prescreveu um remédio amargo aos bancários brasileiros” (2011, p. 150). A partir do dispositivo em análise, amplia-se o número de pessoas jurídicas que agora podem tornar-se tomadores de serviço, contratando prestadores – correspondentes – para executar diversas atividades bancárias¹¹³. Dentre estas:

- I - recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança;
- II - Recebimentos e pagamentos relativos a contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança, bem como a aplicações e resgates em fundos de investimento;
- III - recebimentos, pagamentos e outras atividades decorrentes de convênios de prestação de serviços mantidos pelo contratante na forma da regulamentação em vigor;
- IV - execução ativa ou passiva de ordens de pagamento em nome do contratante;
- V - recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimos e de financiamentos;
- VI - análise de crédito e cadastro;
- VII - execução de serviços de cobrança;
- VIII - recepção e encaminhamento de propostas de emissão de cartões de crédito;
- IX - outros serviços de controle, inclusive processamento de dados, das operações pactuadas;
- X - Outras atividades, a critério do Banco Central do Brasil.

Por meio deste ato do Banco Central, de acordo com Coutinho (2011), a modificação, além de estender a terceirização em massa das atividades bancárias para associações de poupança e empréstimo, bem como para empresas, integrantes ou não do Sistema Financeiro Nacional, possibilitou “quarteirizações e quinteirizações” (2011, p. 151) sucessivas¹¹⁴, notadamente repudiadas pelo Direito do Trabalho.

Além disso, Coutinho (2011) sustenta que, apesar de o Banco Central ter alegado que o incremento no número de correspondentes fosse uma forma de levar o serviço bancário às regiões de difícil acesso, observou-se, pelo contrário, considerável aumento dessa forma de

instituições financeiras privadas, assim como para o exercício de quaisquer funções em órgãos consultivos, fiscais e semelhantes, segundo normas que forem expedidas pelo Conselho Monetário Nacional”.

¹¹³ Nesse sentido, a Resolução nº 3.110 do BCB, ainda no ano de 2003, foi alterada pela Resolução nº 3.156 (BRASIL, 2003c), com o objetivo de facilitar a contratação de correspondentes para o exercício de atividades bancárias.

¹¹⁴ Como veremos adiante, a Lei 13.429/2017, Lei da Terceirização, confirmou e ampliou essa tendência, ao permitir que a empresa prestadora de serviços subcontrate outras empresas para a realização dos serviços, estendendo-a a todas as categorias (BRASIL, 2017a).

atendimento nas grandes cidades e principais capitais do país. De acordo com os dados apresentados pelo autor, no ano de 2010, o número de correspondentes atingiu 163.569. Destes, 218 em Roraima e 42.176 em São Paulo.

As principais consequências apontadas pelo autor (2011) diante da terceirização, incentivada nos governos de Fernando Henrique Cardoso (FHC) e Lula, consistem na redução dos custos através do sobrestamento dos direitos trabalhistas, no número crescente de funcionários do sistema financeiro não considerados bancários, mas que exercem as mesmas funções com remunerações até dez vezes inferiores, e na pulverização da atividade sindical que luta pelos direitos trabalhistas inerentes ao serviço bancário.

No ano de 2011, as referidas Resoluções de nº 3.110 e 3.156 do BCB foram revogadas para dar lugar às Resoluções nº 3.954 e 3.959 (BRASIL, 2011d, 2011e). Todavia, o caráter das antigas regulações apenas se aprofundou, ampliando as possibilidades de contratação de correspondentes, como sociedades, empresários, associações, financeiras, empresas públicas etc., em detrimento da legislação trabalhista¹¹⁵.

Coutinho (2011) reflete que as resoluções editadas pelo Banco Central criaram, na verdade, normas de Direito do Trabalho favorecendo a flexibilização trabalhista no setor bancário sem qualquer interferência do Poder Legislativo, entrando em conflito direto com os artigos 2º e 3º da CLT¹¹⁶, além de ferir, segundo o autor, a natureza protetiva do Direito do Trabalho e, conseqüentemente, a própria essência humana do trabalhador.

É substancial alertar que junto ao aumento do número de correspondentes bancários, cresce também, desmedidamente, o número de trabalhadores que exercem o serviço bancário de maneira precarizada, sem as garantias trabalhistas que lhe são devidas, justamente por sequer serem considerados bancários¹¹⁷.

¹¹⁵ “Art. 3º - Somente podem ser contratados, na qualidade de correspondente, as sociedades, os empresários, as associações, definidos na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, e as empresas públicas”.

¹¹⁶ Principalmente, o art. 3º, *caput*, que afirma que deve ser considerado empregado “toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” (BRASIL, 1943).

¹¹⁷ Conforme Droppa, Biavaschi e Vazquez (2017, fl. 11), até março de 2017, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) ofereceu resistência a esta forma de terceirização em 72,87% dos casos, concedendo ao trabalhador equiparação de direitos em relação aos bancários ou reconhecimento do vínculo com a empresa contratante. Todavia, os autores destacam também que esse mesmo Tribunal editou a Sumula nº 55, “que se destina ao trabalho prestado às empresas de crédito, financiamento ou investimento (também denominadas financeiras), equiparando-as aos estabelecimentos bancários para fins de aplicação do artigo 224 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que assegura a jornada reduzida de seis horas. Mesmo que se trate de trabalho de outra natureza, esse entendimento tem sido óbice ao reconhecimento aos correspondentes da condição de bancários”, ainda que em decisões menos recorrentes. Ademais, sublinha-se que o Tribunal Pleno do TST, na sessão de 24/11/2015, no julgamento do E-RR-210300-34.2007.5.18.0012, uniformizou o entendimento de que o exercício

Segundo Droppa, Biavaschi e Vazquez (2017), o trabalho de correspondente bancário é geralmente realizado por empregados do comércio, que recebem, em média, 85% menos que um bancário. Favorece-se, desse modo, o lucro ao sistema bancário em detrimento das garantias laborais inerentes às conquistas históricas desses trabalhadores.

2.6 O *telemarketing* bancário na jurisprudência trabalhista

Enquanto o Banco Central do Brasil (BCB) se esforçou para tornar lícito o serviço do correspondente bancário, possibilitando, desse modo, a precarização da categoria¹¹⁸, em relação ao teleatendimento bancário, a jurisprudência dos tribunais trabalhistas tendeu a coibir esse tipo específico de terceirização, sob o argumento que se insere na atividade-fim das instituições bancárias, formando assim uma jurisprudência consolidada, principalmente, pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), por meio da sua Subseção de Dissídios Individuais I (SBDI-1).

Embora o TST não tenha editado nenhuma Orientação Jurisprudencial (OJ) ou Súmula, as reiteradas decisões da SBDI-1 formaram uma jurisprudência majoritária, no âmbito do Tribunal, no sentido de que a terceirização dos serviços de teleatendimento bancário se insere na atividade-fim dos bancos, sendo, portanto, ilícita.

O TST defendeu que as funções das operadoras de *telemarketing* abrangem a tarefa de atendimento aos clientes do banco e comercialização dos seus produtos, inserindo-se, assim, na atividade principal do tomador dos serviços, considerando tratar-se de intermediação das trabalhadoras. Por esse motivo, o *telemarketing* bancário desafia o entendimento dos itens I¹¹⁹ e IV¹²⁰ da Súmula nº 331 do TST.

A seguinte ementa de um julgado da SBDI-1 exemplifica o entendimento majoritário da Corte tanto na compreensão da ilicitude desse tipo de terceirização quanto a sua

de atividades do Banco Postal pelo empregado dos Correios não enseja o enquadramento sindical como bancário, tampouco o direito à jornada reduzida reconhecida a essa categoria profissional (BRASIL, 2018b).

¹¹⁸ Segundo Droppa, Biavaschi e Vazquez (2017, p. 7), “Por meio da utilização dos correspondentes bancários para o desenvolvimento de serviços bancários, os bancos empregaram trabalhadores no comércio que, além de terem jornadas mais extensas (de 40 ou 44 horas semanais) do que a regulamentada no art. 224 da CLT para o serviço bancário (30 horas semanais), têm salários e benefícios notadamente inferiores”.

¹¹⁹ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário” (BRASIL, 2011b).

¹²⁰ “IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial”.

consequência jurídica, que é a formação do vínculo empregatício com o tomador dos serviços, ou seja, a instituição bancária:

RECURSO DE EMBARGOS REGIDO PELA LEI Nº 11.496/2007. TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA - TOMADOR DE SERVIÇO - ATENDENTE DE TELEMARKETING - CALL CENTER - CONDIÇÃO DE BANCÁRIO - VÍNCULO DE EMPREGO. A SBDI-1, em entendimento majoritário, vem reconhecendo a aplicação, em situações análogas a dos autos, do teor da Súmula/TST nº 331 e, conseqüentemente, a ilicitude da contratação de empregado terceirizado para prestar serviços de operador de telemarketing para oferecer produtos do banco tomador dos serviços, reconhecendo o vínculo empregatício diretamente com a instituição bancária. Ressalva de entendimento. Recurso de embargos conhecido e desprovido (BRASIL, 2016b).

Observa-se que o citado acórdão reconheceu a fraude na terceirização pelo simples fato de que o trabalhador terceirizado desempenhou atividades ligadas ao núcleo do objeto social do Banco Tomador de serviços. Acrescentou que o relacionamento com os consumidores é relevante – crucial, em verdade – para as empresas terciárias, ou seja, especializadas em serviços, como os bancos e as financeiras, principalmente, após a vigência da Lei nº 8.078 (BRASIL, 1990) que dispôs sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e levou as empresas a disponibilizarem os Serviços de Atendimento do Consumidor (SAC).

Por meio do referido julgado, relatado pelo ministro Renato de Lacerda Paiva, a SBDI-1 do TST também relacionou a expansão das centrais de teleatendimento com a pressão exercida por companhias internacionais para o controle e redução de custos com a força de trabalho. Todavia, as atividades, direcionadas a atender os clientes dos bancos, oferecer produtos e prestar serviços, obviamente, são de grande importância ao funcionamento e à própria existência das instituições bancárias, que dependem desse contato para concretizar a sua atividade comercial.

Nesse mesmo sentido, o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3) editou uma súmula em que declara a ilicitude da terceirização do serviço de *telemarketing* operada pelas instituições bancárias. Eis o texto da referida Súmula de nº 49:

SÚMULA N. 49 (REPUBLICADA). TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇO DE "TELEMARKETING". INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ILICITUDE. RESPONSABILIDADE. I - O serviço de telemarketing prestado por empresa interposta configura terceirização ilícita, pois se insere na atividade-fim de instituição bancária (art. 17 da Lei n. 4.595/64). II - Reconhecida a nulidade do contrato de trabalho firmado com a prestadora de serviços (arts. 9º da CLT e 942 do CC), forma-se o vínculo de emprego diretamente com o tomador, pessoa jurídica de direito privado, que responde pela quitação das verbas legais e normativas asseguradas aos seus empregados, com responsabilidade solidária da empresa prestadora. III - A terceirização dos serviços de telemarketing não gera vínculo

empregatício com instituição bancária pertencente à Administração Pública Indireta, por força do disposto no art. 37, inciso II e § 2º, da Constituição Federal, remanescendo, contudo, sua responsabilidade subsidiária pela quitação das verbas legais e normativas asseguradas aos empregados da tomadora, integrantes da categoria dos bancários, em respeito ao princípio da isonomia (BRASIL, 2015a).

Como visto, a súmula do tribunal trabalhista mineiro sintetizou o entendimento da Súmula nº 331 do TST, da jurisprudência consolidada pela SBDI-1 da Corte Superior sobre o teleatendimento bancário e, ainda, da já analisada Orientação Jurisprudencial nº 383, também da SBDI-1, em relação aos contratos com entes da administração pública.

A consequência jurídica do reconhecimento da ilicitude da terceirização é a formação do vínculo empregatício diretamente com o banco tomador dos serviços (com exceção dos bancos pertencentes à Administração Pública Indireta) e a aplicação das normas coletivas dos bancários, por força do art. 512¹²¹ da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), já que os funcionários regularmente contratados pelos bancos são signatários de tais normas (BRASIL, 1943).

Assim, o que se impõe é o tratamento isonômico entre os trabalhadores, diante da constatação de que o terceirizado sempre desempenhou a atividade-fim do banco. Isto porque, conforme os referidos entendimentos jurisprudenciais, o tratamento isonômico deve se impor sempre que as atividades desempenhadas por terceirizados sejam as mesmas atividades exercidas pelos trabalhadores do tomador dos serviços¹²².

Tratando-se mais especificamente do enquadramento sindical, posto, como dito alhures, ser ele uma consequência do reconhecimento da ilicitude da terceirização, revela-se uma gama de direitos inacessíveis às operadoras de teleatendimento¹²³, tais como: piso

¹²¹ “Art. 512 - Somente as associações profissionais constituídas para os fins e na forma do artigo anterior e registradas de acordo com o art. 558 poderão ser reconhecidas como Sindicatos e investidas nas prerrogativas definidas nesta Lei”.

¹²² A fundamentação constitucional desse tratamento isonômico entre empregados diretos e terceirizados, com o objetivo de assegurar a proteção do trabalhador quanto a tratamentos desiguais e discriminatórios, se dá nas decisões, usualmente, com a aplicação dos princípios da isonomia (art. 5º, *caput*), da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III), dos valores sociais do trabalho (art. 1º, inciso IV), dos objetivos fundamentais da República de redução das desigualdades sociais (art. 3º, inciso III) e de coibir a discriminação (art. 3º, inciso IV), da vedação ao retrocesso social, à discriminação salarial e às condições de trabalho (art. 7º, incisos XXX a XXXII) presentes na Constituição Federal (BRASIL, 1988). Ademais, com a incidência do art. 12 da Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974), por aplicação analógica da disciplina legal do trabalho temporário.

¹²³ Nesse sentido, conforme Dutra (2017), “a terceirização se evidencia como fator de rebaixamento do padrão de contratação, seja em relação à condição salarial, seja em relação ao conteúdo mesmo do trabalho e seu reconhecimento social. Isso é percebido muito imediatamente em relação ao trabalho dos bancários, cujas atribuições são exercidas, em grande parte, por telefone, pelos teleatendentes”.

salarial bancário, jornada bancária¹²⁴, ajuda cesta alimentação, participação nos lucros e resultados (PLR), gratificações semestrais, dentre outros¹²⁵.

2.7 A atual jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) e a terceirização

O Supremo Tribunal Federal manifestou dois entendimentos cujos reflexos são de extrema relevância diante das considerações aqui construídas sobre a terceirização trabalhista, especialmente, em relação ao teleatendimento bancário¹²⁶¹²⁷.

Dentre as discussões desenvolvidas pelos ministros do STF e do TST, trataremos, nesta etapa, das ponderações feitas em relação à Lei nº 9.472 (BRASIL, 1997), à qual couberam as disposições sobre a organização dos serviços de telecomunicação, criação e

¹²⁴ O art. 224 da CLT determina que: “A duração normal do trabalho dos empregados em bancos, casas bancárias e Caixa Econômica Federal será de 6 (seis) horas contínuas nos dias úteis, com exceção dos sábados, perfazendo um total de 30 (trinta) horas de trabalho por semana” (BRASIL, 1943). Desse modo, os bancários contam com uma jornada semanal de trabalho com 06 (seis) horas a menos que a dos trabalhadores em *call center*, que possuem uma jornada contratual de 36 (trinta e seis) horas semanais.

¹²⁵ Verificou-se a diferença entre os direitos coletivos das categorias bancárias e dos trabalhadores em telecomunicações através dos acordos e convenções coletivas de trabalho disponibilizadas na *internet* pelo Sindicato dos Bancários da Bahia (2018) e Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações – SINTTEL (2016).

¹²⁶ Para além desses dois entendimentos principais, adiante abordados, poderíamos indicar ainda alguns outros que, em maior ou menor medida, refletem na questão da terceirização e do *telemarketing* bancário, como, por exemplo: o julgamento sobre terceirização e responsabilidade pelo pagamento dos créditos trabalhistas no âmbito da administração da pública, que se deu por meio do Recurso Extraordinário (REX) nº 760.931, em que se verificam indícios de defesa da terceirização da atividade-fim: “quando demonstrado, pela teoria e pela prática internacional, que a terceirização não importa precarização às condições dos trabalhadores” (BRASIL, 2017c, p. 4); no mesmo sentido, na Ação Direta de Constitucionalidade (ADC) nº 48, que trata da legalidade da terceirização da atividade-fim no setor de transporte rodoviário, o ministro Luiz Barroso, no dia 19 de dezembro de 2017, concedeu liminar, afirmando que: “É legítima a terceirização das atividades-fim de uma empresa. A Constituição Federal não impõe uma única forma de estruturar a produção. Ao contrário, o princípio constitucional da livre iniciativa garante aos agentes econômicos liberdade para eleger suas estratégias empresariais dentro do marco vigente” (BRASIL, 2018c, p. 1-2; STF, 2017). Ademais, na Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) de nº 324, a Associação Brasileira do Agronegócio (ABAG) questionou o conceito de atividade-fim utilizado pelo TST por meio da Súmula nº 331 para a restrição da terceirização do trabalho, alegando que esse entendimento impediria a ‘liberdade de contratação’ e representaria uma ‘violação’ aos preceitos constitucionais da ‘legalidade’ e ‘livre iniciativa’.

¹²⁷ Durante a finalização da presente pesquisa, os referidos recursos, ARE nº 791.932 e ARE nº 713.211, além da citada ADPF de nº 324, foram incluídos em uma pauta temática para julgamento na 30ª sessão extraordinária do STF, que se iniciou no dia 16 de agosto de 2018 (STF, 2018a, 2018b). O referido julgamento, após alguns adiamentos, se encerrou no dia 30 de agosto de 2018, muito embora sem que o ARE nº 791.932 fosse julgado. Ainda assim, houve o julgamento da ADPF nº 324 e do ARE nº 713.211, quando o STF, por maioria dos votos dos ministros, entendeu por ‘constitucional’ a terceirização da atividade-fim das empresas tomadoras de serviço, afastando a Súmula nº 331 do TST do ordenamento jurídico (BRASIL, 2014c; STF, 2018b). Posteriormente, o STF retomou o julgamento do ARE nº 791.932 e reforçou a tese de prevalência do art. 94, II, da Lei nº 9.472/1997, no sentido de autorizar as concessionárias de telecomunicações a contratarem com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao seu próprio serviço, bem como a implementação de projetos associados, como veremos adiante (BRASIL, 2014b; STF 2014a).

funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8 (BRASIL, 1995).

O recorte feito no decorrer das ponderações das referidas cortes, presentes no Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) nº 791.932 (BRASIL, 2014b; STF 2014a), incidiu diretamente na terceirização do trabalho, sobretudo no que tange ao serviço prestado por *call center* em empresas de telefonia, reverberando nos demais processos sobre terceirização.

Abordaremos, ainda, o posicionamento assumido por estes Tribunais acerca da necessidade de uma distinção concisa entre atividade-fim e atividade-meio, presente no Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) de nº 713.211, recentemente julgado pelo STF (BRASIL, 2015c; 2017c; STF, 2014b; 2018a).

2.7.1 Terceirização de *call center* em empresas de telefonia

São de grande importância os posicionamentos adotados pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) e Supremo Tribunal Federal (STF) em relação à Lei nº 9.472/1997 e a terceirização de *call center* em empresas de telefonia, discutida no Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 791.932, promovido pela Contax, com Repercussão Geral reconhecida, do qual o ex-ministro Teori Zavaski foi relator, e que levou ao sobrestamento de todos os processos, cujo julgamento poderá, inclusive, trazer reflexos diretos ou indiretos em todos os processos sobre terceirização (BRASIL, 1997; 2014b; DUTRA, 2014; STF, 2014a).

Inicialmente, vale a transcrição de trechos da decisão proferida pelo STF:

DECISÃO: 1. CONTAX S/A, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS – ABT – e FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES, qualificadas nestes autos, respectivamente, como recorrente e *amicus curiae*, formalizaram, em caráter de alegada urgência, pedido de sobrestamento dos “processos em curso nas instâncias ordinárias, excepcionados os casos ainda em instrução, nos quais se discuta a validade da terceirização da atividade de *call center* pelas concessionárias de telecomunicações, haja vista o disposto no art. 94, II, da Lei 9.472/97, até o julgamento final do presente recurso extraordinário”. O requerimento, formulado à base do art. 328 do RISTF e do precedente fixado pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal no julgamento da Questão de Ordem no RE 576.155, está amparado nas seguintes razões: (a) o Tribunal Superior do Trabalho consolidou linha jurisprudencial arredia à cláusula constitucional de reserva de plenário que, ao invalidar a legitimidade das terceirizações realizadas no âmbito dos serviços de *call center*, negou vigência ao art. 94, II, da Lei 9.472/97; (b) a uniformização da jurisprudência trabalhista nesse sentido, com desconsideração ostensiva da legislação vigente, atingiu aproximadamente 10.000 (dez mil) processos, obrigando as empresas especializadas no oferecimento desse tipo de serviço a desembolsar vultosas quantias a título de depósito recursal para prosseguirem resistindo à aplicação do entendimento; (c) a soma desses fatores tem implicado embaraços dramáticos às operações empresariais

no respectivo segmento econômico, que emprega contingente próximo de 450 mil trabalhadores, com risco inclusive para as empresas concessionárias do serviço público, que utilizam em larga escala os serviços terceirizados; (d) há registro de decisões monocráticas proferidas por Ministros do Supremo Tribunal Federal que consideraram estar as decisões do Tribunal Superior do Trabalho em confronto com o conteúdo da Súmula Vinculante 10/STF; e (e) com o reconhecimento da repercussão geral do tema no presente caso, a racionalidade na administração da justiça recomenda sejam as demais demandas referentes à matéria sobrestadas, para evitar desperdício de energia jurisdicional [...] (BRASIL, 2014b).

Do trecho destacado, percebe-se que o objeto da lide se restringe apenas e tão somente às terceirizações que envolvem as concessionárias de telecomunicações, cuja base normativa encontra sede no art. 94, II, da Lei 9.472 (BRASIL, 1997), que prevê:

Art. 94. No cumprimento de seus deveres, a concessionária poderá, observadas as condições e limites estabelecidos pela Agência:
II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados (BRASIL, 1997).

Portanto, os contornos da lide veiculada no bojo da ação que tramita no STF, donde surgiu o referido precedente, trata da terceirização de atividades ligadas, tão somente, ao comércio de telecomunicações, explorado apenas por concessionárias de serviços públicos, cujo conteúdo da irresignação reside no fato de que o TST estaria supostamente negando vigência à Lei nº 9.472/1997:

II – DA URGÊNCIA NA APRECIACÃO DO PEDIDO DE SOBRESTAMENTO. [...]. 06. Conforme demonstrado neste recurso, o Eg. TST consolidou o entendimento de que a terceirização dos serviços de “call center” seria ilícita – sem declarar, contudo, a inconstitucionalidade do art. 94, II, da Lei 9.472/97, que autoriza expressamente as concessionárias de serviços públicos a contratarem com terceiros a realização de “atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados [...] (BRASIL, 2014b).

Ainda assim, é importante tecer algumas palavras sobre a interpretação constitucional feita pelo TST do supracitado art. 94, II, da Lei 9.472/1997 em relação à ilegalidade da terceirização da atividade-fim. Segundo a Corte Trabalhista, não se pode interpretar a expressão contida nesse dispositivo legal de poder a concessionária contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades-fim, já que tal exegese confrontaria diretamente o texto da sua Súmula de nº 331¹²⁸. Isto porque o fenômeno da terceirização, por se chocar com a estrutura teórica e normativa original do Direito do Trabalho (como visto nos tópicos anteriores),

¹²⁸ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário” (BRASIL, 2011b).

sofreu restrições, ainda que tímidas, da doutrina e jurisprudência justrabalhistas, que nele tenderam a enxergar uma modalidade excetiva de contratação da força de trabalho, tal como delineada nos artigos 2º e 3º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)¹²⁹.

Desse modo, aceitar a transferência do desenvolvimento de serviços essenciais a terceiros (a saber, *call center*, neles incluídos os de auxílio à lista, reclamações, pedidos de novos serviços e de novas linhas, denominados 101, 102, 103, 106, 107, 0800, *back office*, *help desk*) significaria um desajuste em face dos princípios e objetivos tutelares e redistributivos clássicos do Direito do Trabalho. Inclusive, destaque-se o seguinte julgamento da SBDI-1 do TST, onde restou uniformizado o entendimento de que o serviço de teleatendimento se relaciona à atividade-fim das concessionárias dos serviços de telecomunicações, conforme transposto a seguir:

TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA. EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES. CALL CENTER. ATIVIDADE-FIM DA RECLAMADA TOMADORA DE SERVIÇOS. INTERPRETAÇÃO DOS ARTIGOS 25, § 1º, DA LEI Nº 8.987/95 E DO ARTIGO 94, INCISO II, DA LEI Nº 9.472/97 E APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 331, ITENS I E III, DO TST. VÍNCULO DE EMPREGO ENTRE A TOMADORA DE SERVIÇOS E O TRABALHADOR TERCEIRIZADO RECONHECIDO. INEXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DA SÚMULA VINCULANTE Nº 10 DO STF. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. 1. **O serviço de call center é atividade-fim – e não atividade-meio – das empresas concessionárias de serviço de telecomunicações.** Assim, em observância à Súmula nº 331, itens I e III, do TST, que consagrou o entendimento de que a terceirização só se justifica quando implicar na contratação da prestação de serviços especializados por terceiros em atividades-meio, que permitam a concentração dos esforços da empresa tomadora em suas atividades precípuas e essenciais, tem-se que a terceirização desses serviços de teleatendimento pelas empresas telefônicas configura intermediação ilícita de mão de obra, devendo ser reconhecido o vínculo de emprego desses trabalhadores terceirizados diretamente com os tomadores de seus serviços. [...]. **Os vastos dados estatísticos e sociológicos então apresentados corroboraram as colocações daqueles que consideram que a terceirização das atividades-fim é um fator de precarização do trabalho**, caracterizando-se pelos baixos salários dos empregados terceirizados e pela redução indireta do salário dos empregados das empresas tomadoras, pela ausência de estímulo à maior produtividade dos trabalhadores terceirizados e pela divisão e desorganização dos integrantes da categoria profissional que atua no âmbito das empresas tomadoras, com a conseqüente pulverização da representação sindical de todos os trabalhadores interessados (BRASIL, 2013c, grifo nosso).

Nesse prisma, segundo a Corte Trabalhista, a Lei nº 9.472/1997 não autoriza a concessionária de serviços públicos a contratar com terceiros as atividades que constituam sua atividade-fim, não sendo este o alcance do vocábulo “inerente” utilizado no art. 94, II. Dessa

¹²⁹ Principalmente o art. 3º da CLT, cujo conteúdo não foi alterado pela chamada Reforma Trabalhista, que diz que: “Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” (BRASIL, 1943).

forma, em nenhum momento afastar-se-ia a aplicação do art. 94 da Lei nº. 9.472/1997, mas apenas interpretar-se-ia o dispositivo legal à luz das normas e princípios do Direito do Trabalho e da jurisprudência do próprio TST.

2.7.2 A distinção entre atividade-fim e atividade-meio

Como vimos nos tópicos anteriores, em um contexto de expansão do neoliberalismo, a Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) assimilou a dualidade construída pela jurisprudência no início da década de 90 ao incorporar ‘formas lícitas’ de intermediação da força de trabalho no ordenamento jurídico por meio da terceirização, para além das hipóteses que já haviam sido reguladas, até então, por meio de lei, como no caso dos vigilantes terceirizados contratados para trabalhar em estabelecimentos financeiros¹³⁰, por exemplo (BRASIL, 2011b).

Segundo Delgado (2016), o Tribunal passou a entender que atividade-fim é aquela que está relacionada com as atividades empresariais e laborais que integram o objeto social da empresa tomadora do serviço. No tocante à atividade-meio, o autor defende que a compreensão da Corte se deu no sentido de considerar que seriam as atividades empresariais e laborais entendidas enquanto ‘acessórias’, ou seja, aquelas tarefas que não se integrariam à ‘essência’ da dinâmica empresarial.

Noutra ponta, Carelli (2014, p. 82) salienta que o TST considerou que a atividade principal da empresa, ou atividade-fim, nunca poderia ser realizada sem a personalidade ou subordinação diante do tomador de serviços. O autor, então, passou a desconsiderar o debate que tange à atividade-fim e meio e a defender que o cerne da questão, o “limite da legalidade em termos de terceirização”, seria a distinção entre a intermediação de trabalhadores, considerada ilegal, e uma dita ‘verdadeira’ terceirização.

Todavia, essa distinção também se revela problemática por ignorar que qualquer tipo de terceirização é uma mera manifestação jurídica da intermediação de mão de obra, independentemente de ocorrer na atividade meio ou fim das empresas que exploram a força de trabalho dos terceirizados. O fato de uma lei tornar legal a terceirização do trabalho de

¹³⁰ “Art. 2º - O sistema de segurança referido no artigo anterior inclui pessoas adequadamente preparadas, assim chamadas vigilantes; [...]. Art. 3º A vigilância ostensiva e o transporte de valores serão executados: I - por empresa especializada contratada; ou II - pelo próprio estabelecimento financeiro, desde que organizado e preparado para tal fim, com pessoal próprio, aprovado em curso de formação de vigilante autorizado pelo Ministério da Justiça e cujo sistema de segurança tenha parecer favorável à sua aprovação emitido pelo Ministério da Justiça” (BRASIL, 1983).

conservação e limpeza, por exemplo, não a torna em ‘verdadeira’, mas tão somente precariza ainda mais essa categoria por meio da intermediação da sua força de trabalho.

Não obstante, à luz do que preceitua a Súmula nº 331 do TST¹³¹, são consideradas lícitas apenas terceirizações dos seguintes serviços: a) de vigilância, consoante o permissivo legal nº 7.102 (BRASIL, 1983); b) de trabalho temporário, disciplinado pela Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974); c) de conservação e limpeza (inciso III, do citado enunciado); e d) especializados ligados a atividade-meio, desde que sem pessoalidade e subordinação direta (inciso III, do citado enunciado).

Observe-se, portanto, que a contratação de terceiro para o desempenho de serviços ligados à atividade-fim da empresa tomadora de serviço não se insere nas hipóteses permissivas ‘excepcionantes’ do Enunciado nº 331 do TST, sendo considerada, por isso mesmo, uma modalidade ilícita de terceirização.

De qualquer forma, ressalte-se que, nesse sentido, as atividades-fim podem ser conceituadas como as funções e tarefas empresariais e laborais que se ajustam ao núcleo da dinâmica empresarial do tomador de serviços, compondo a essência dessa dinâmica e contribuindo, inclusive, para a definição de seu posicionamento e classificação no contexto empresarial e econômico. Seriam, portanto, as atividades nucleares e definidoras da essência da dinâmica empresarial do tomador dos serviços.

Exatamente, nesse sentido, como visto no tópico anterior, se dá o posicionamento do Tribunal Superior do Trabalho (TST), por meio do posicionamento majoritário da sua Subseção de Dissídios Individuais 1 (SBDI-1), sobre a ilicitude do teleatendimento bancário dedicado ao atendimento dos clientes e oferta dos produtos das instituições financeiras, por se inserir na atividade-fim dos bancos tomadores dos serviços.

Impende observar, ainda, conforme o entendimento do TST, que o simples exercício de atividade-fim por empregado interposto caracteriza, por si só, a terceirização fraudulenta, não necessitando, portanto, da concorrência da pessoalidade e da subordinação direta. Isto porque, a Súmula nº 331, somente em seu inciso III exige a presença desses dois elementos da relação empregatícia para a configuração de outra hipótese de terceirização ilícita, a saber, serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador.

¹³¹ “[...]. I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974). [...] III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta”.

Ademais, se é lícita a contratação de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, sem pessoalidade e subordinação, é possível dizer, a partir de uma interpretação em contrário, que a contratação de serviço especializados ligados à atividade-meio com pessoalidade e subordinação é ilícita.

Ocorre que, ainda hoje, permanece, no âmbito dos Tribunais, grande divergência acerca da distinção entre atividade-fim e atividade-meio e da própria eficácia do uso desses conceitos para definir a licitude ou não de determinada terceirização em particular, especialmente, em face da Súmula nº 331 do TST e do advento das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista¹³² (BRASIL, 2017a, 2017b).

Nesse contexto, o Supremo Tribunal Federal (STF), no julgamento do Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) 713.211, relatado pelo ministro Luiz Fux, reconheceu a repercussão geral do tema, para a fixação de parâmetros para a identificação do que representaria a atividade-fim de um empreendimento, do ponto de vista da possibilidade de terceirização (BRASIL, 2015c; STF, 2014b).

O recurso, julgado no dia 30 de agosto de 2018, durante a fase de conclusão da presente pesquisa, almejou delimitar as hipóteses de terceirização, diante do que se compreende por atividade-fim, em oposição à ‘liberdade de contratação’, o que trouxe consequências para todos os processos em que se discute a legalidade das terceirizações trabalhistas no país.

Inicialmente, o relator do recurso, o ministro Luiz Fux, reconheceu a repercussão geral do tema da terceirização, desta vez, em relação à discussão geral sobre a terceirização de serviços para a consecução da atividade-fim da empresa e não apenas no âmbito das concessionárias de serviço público:

DECISÃO: [...]. Após o devido trâmite, por entender que o tema constitucional versado nestes autos é relevante do ponto de vista econômico, político, social e jurídico, além de ultrapassar os interesses subjetivos da causa, esta Corte reconheceu a repercussão geral do tema constitucional – Tema 725 do Plenário Virtual. Convém salientar que o tema sub examine é relevantíssimo, pois cinge-se à delimitação das hipóteses de terceirização de mão de obra diante do que se compreende por atividade-fim, matéria de índole inegavelmente constitucional, sob a ótica da liberdade de contratar, nos termos do art. 5º, inciso II, da CRFB/88 [...] (BRASIL, 2015c).

¹³² “Art. 5º-A - Contratante é a pessoa física ou jurídica que celebra contrato com empresa de prestação de serviços relacionados a quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal” (BRASIL, 1974).

Como visto na decisão proferida pelo STF, acerca da repercussão geral, não houve determinação que impusesse o sobrestamento dos feitos. Todavia, posteriormente, por meio de ofício enviado ao TST, houve a determinação de sobrestamento na Justiça do Trabalho dos recursos extraordinários que versem sobre o referido tema. Desse modo, em respeito a tal decisão, o TST passou a sobrestar todos os recursos extraordinários interpostos contra acórdãos que tenham avançado no debate sobre a legalidade ou não da terceirização, com base na distinção entre atividade-fim e atividade-meio presente na Súmula nº 331.

Em conjunto com a Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 324, o Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) de nº 713.211 foi julgado procedente pelo STF, para fixar a tese de que “É lícita a terceirização ou qualquer outra forma de divisão do trabalho entre pessoas jurídicas distintas, independentemente do objeto social das empresas envolvidas, mantida a responsabilidade subsidiária da empresa contratante” (BRASIL, 2014c; STF, 2018b).

Desse modo, o STF optou por afastar definitivamente do ordenamento jurídico a já tímida Súmula nº 331 do TST, reforçando uma das hipóteses da presente pesquisa, qual seja, de que o histórico da terceirização no Brasil revela um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral, quando o Supremo finalmente abraçou o velho anseio empresarial de tornar ‘lícita’ a terceirização de todas as atividades empresariais, ou seja, a ampla intermediação de obra¹³³.

2.8 A Lei da Terceirização

Sob a égide do governo Temer, reconhecido pela defesa aberta de propostas de flexibilização de direitos e garantias, notadamente, trabalhistas e previdenciários, a aprovação de uma lei que regulamentasse a terceirização no país se tornou um dos objetivos dos poderes

¹³³ Destaque-se que, ainda assim, com a permanência do texto do art. 3º da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) que discrimina os elementos que compõem a relação empregatícia, que são a pessoalidade, subordinação, não eventualidade e onerosidade, e ainda que se admitissem as teses patronais de licitude da terceirização da atividade-fim e impossibilidade de formação do vínculo empregatício diretamente com o tomador dos serviços, como veremos adiante, advindas das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista e reforçadas pelos recentes julgamentos do Supremo Tribunal Federal, na ADPF nº 324 e no ARE nº 713.211, quando se fizeram presentes esses elementos, configurar-se-á fraude na contratação, conforme previsão do art. 9º da CLT, impondo-se o tratamento isonômico dos terceirizados com os trabalhadores diretamente contratados, por imposição do art. 7º da Constituição Federal (CF), inciso XXXII, que proíbe distinções de qualquer natureza feita entre trabalho manual, técnico e científico ou entre os respectivos profissionais, garantindo a isonomia entre estas funções (BRASIL, 1943; 1988).

Legislativo e Executivo, para além dos posicionamentos do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e Supremo Tribunal Federal (STF), já analisados.

Sob as alegações de que seria capaz de mobilizar a economia nacional, ‘modernizando’ as relações de trabalho, o poder Executivo viu na terceirização prevista no Projeto de Lei (PL) n° 4.330 (BRASIL, 2004) uma forma de dar concretude às suas estratégias neoliberais, especialmente, por prever a possibilidade de terceirização da atividade-fim¹³⁴, ou seja, para o exercício de qualquer atividade da empresa contratante (SPUTNIK, 2017).

Todavia, constatou-se, a partir das análises aqui apresentadas, que a terceirização foi paulatinamente desenvolvida, no mundo ocidental, como um dos ‘remédios’ contra a crise do fordismo em meados do século XX, inserida em um conjunto de práticas e ofensivas, denominadas, sinteticamente, de reestruturação produtiva do capitalismo, não se tratando de uma suposta ‘tendência natural’ à especialização das atividades produtivas, conforme justificativa apresentada pelo relator do citado PL n° 4.330, Arthur Oliveira Maia:

Do ponto de vista econômico, a terceirização decorre, acima de tudo, da tendência natural à especialização das atividades produtivas, processo que percorre toda a história da economia moderna, desde o fim do sistema mercantilista, quando as relações comerciais aconteciam dentro do exclusivismo metrópole/colônia, caracterizado, principalmente, pela venda de manufaturados oriundos da primeira e pelo fornecimento de matérias primas e alimentos a baixo custo pelo segundo, sem qualquer possibilidade de concorrência (BRASIL, 2004, p. 11).

Longe disso, como discutido no capítulo antecedente, a terceirização se insere em um processo de crise e readaptação do capital, que, nesta lógica, permanece fortalecido à medida que pulveriza a atividade sindical, precariza as relações de trabalho e perpetua desigualdades estruturais que são favoráveis à retomada da sua taxa de lucro.

Por tais motivos, como era de se esperar, o PL n° 4.330 (BRASIL, 2004), de autoria do deputado Sandro Mabel, provocou diversas formas de resistência à sua aprovação, moções de repúdio e debates entre os diversos setores da sociedade, em decorrência da nítida deterioração da regulamentação laboral para os empregados, encontrando-se, ainda hoje, em tramitação no Senado Federal, renumerado como Projeto de Lei da Câmara (PLC) n° 30 (BRASIL, 2015b).

¹³⁴ “Art. 4º - É lícito o contrato de terceirização relacionado a parcela de qualquer atividade da contratante que obedeça aos requisitos previstos nesta Lei, não se configurando vínculo de emprego entre a contratante e os empregados da contratada, exceto se verificados os requisitos previstos nos arts. 2º e 3º da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943”.

Entretanto, tornou-se política e estrategicamente mais viável ‘desengavetar’ um antigo Projeto de Lei (PL) de nº 4.302 (BRASIL, 1998), tendo em vista que o mesmo, supostamente, não precisaria de nova aprovação do Senado Federal, por já ter sido aprovado por esta casa legislativa ainda no início dos anos 2000, não tendo seguindo adiante para a Câmara dos Deputados.

Curiosamente, o PL nº 4.330/2004 surgiu como uma alternativa ao PL nº 4.302/1998, que nasceu com a pretensão de regular as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros e na empresa de trabalho temporário, porém, como dito, tendo sido rejeitado em 2003, justificando-se que representaria um retrocesso nos direitos trabalhistas (COELHO, 2016).

Desta feita, no ano de 2017, após a aprovação do PL nº 4.302/1998, houve a promulgação da Lei nº 13.429 (BRASIL, 2017a), chamada de Lei da Terceirização, que passou a ampliar as hipóteses de ocorrência do contrato temporário, bem como regulamentar a terceirização. A nova lei alterou e acrescentou diversos dispositivos à Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974), que dispõe sobre o trabalho temporário¹³⁵ e, agora, também sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros¹³⁶.

Todavia, segundo Coelho (2016), o novo dispositivo legal, alargando as hipóteses de terceirização e o trabalho temporário, contribuirá sensivelmente para o aumento das jornadas de trabalho, elevação do número de acidentes e doenças profissionais, propagação de doenças mentais associadas ao trabalho, redução dos salários, supressão de benefícios, repetição e desqualificação das atividades.

2.8.1 Novas disposições sobre o trabalho temporário

Com a chegada da Lei da Terceirização (BRASIL, 2017a), a excepcionalidade necessária para a configuração do contrato de trabalho foi revista¹³⁷. Agora, a sua viabilidade recairá sobre a necessidade de substituições transitórias de pessoal permanente ou para sanar

¹³⁵ “Art. 2º - Trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física contratada por uma empresa de trabalho temporário que a coloca à disposição de uma empresa tomadora de serviços, para atender à necessidade de substituição transitória de pessoal permanente ou à demanda complementar de serviços”.

¹³⁶ “Art. 4º - A. Empresa prestadora de serviços a terceiros é a pessoa jurídica de direito privado destinada a prestar à contratante serviços determinados e específicos”.

¹³⁷ A terceirização se distingue do trabalho temporário, pois enquanto aquela diz respeito à prestação de determinados serviços por empresa especializada, neste há o fornecimento de trabalhadores à tomadora por meio de empresa interposta (ou seja, pela empresa de trabalho temporário), nas hipóteses, até então, excepcionalmente admitidas pelo sistema jurídico.

as demandas de serviço consideradas complementares, assim, as atividades que podem ser exercidas por meio do contrato de trabalho temporário foram ampliadas. Isto porque, o caráter desta modalidade contratual deixou de ser excepcional, alcançando as atividades intermitentes, periódicas ou sazonais. É o que ocorre, por exemplo, com a atividade de pesca ou com aquelas de natureza rural, nas quais os intervalos entre os períodos em que se necessita da presença do trabalhador são fixos e previsíveis.

Ocorre que, anteriormente, estas atividades implicavam em regime de emprego direto, por tempo indeterminado, seguindo a regra geral dos contratos empregatícios. Poderiam, ainda, ocorrer mediante contrato por prazo determinado, não ultrapassando dois anos de duração¹³⁸. Com o advento da nova lei, amplia-se o espaço de incidência do trabalho temporário e este agora pode regulamentar o exercício das atividades previsíveis, não necessitando, ao contrário, que sejam excepcionais¹³⁹.

O prazo de duração do contrato temporário, com a inovação legislativa, passou de três para seis meses, podendo ser prorrogado por mais noventa dias. Desse modo, a duração do contrato do trabalho foi consideravelmente ampliada. Este período poderá, ainda, ser alterado mediante convenção ou acordo coletivo, e o prazo poderá, ademais, ser mitigado, ou seja, o trabalho poderá ocorrer em intervalos previamente estabelecidos¹⁴⁰.

Assim, o tempo de duração do contrato, que não deveria ser duradouro, pode atingir até duzentos e setenta dias; o triplo do permitido anteriormente, podendo ocorrer de maneira mitigada ou consecutiva. E, após noventa dias do término do vínculo empregatício, o trabalhador poderá ser recontratado pelo mesmo empregador enquanto um terceirizado, favorecendo um regime de alta rotatividade nos postos de trabalho.

A duração máxima de três meses, anteriormente prevista na Lei do Trabalho Temporário, não excedia este limite, salvo autorização do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), justamente devido ao fato de o trabalho temporário se tratar de um fornecimento de trabalhadores sem finalidades empregatícias, distanciando-se, assim, da promoção do valor social do trabalho subordinado, conforme previsão constitucional.

¹³⁸ Conforme art. 445 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): “O contrato de trabalho por prazo determinado não poderá ser estipulado por mais de 2 (dois) anos, observada a regra do art. 451” (BRASIL, 1943).

¹³⁹ De acordo com o § 2º, do artigo 2º da nova redação dada à Lei do Trabalho Temporário, são complementares as demandas oriundas de fatores imprevisíveis, ou quando decorrem de fatores previsíveis, mas que tenham natureza temporária (BRASIL, 1974).

¹⁴⁰ “Art. 10º [...] § 1º - O contrato de trabalho temporário, com relação ao mesmo empregador, não poderá exceder ao prazo de cento e oitenta dias, consecutivos ou não. § 2º O contrato poderá ser prorrogado por até noventa dias, consecutivos ou não, além do prazo estabelecido no § 1º deste artigo, quando comprovada a manutenção das condições que o ensejaram”.

A Lei da Terceirização definiu, expressamente, em clara referência à jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que o contrato de trabalho temporário poderia versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim das empresas contratantes¹⁴¹ e que não haveria a possibilidade de reconhecimento de vínculo empregatício com o tomador dos serviços¹⁴².

Segundo Garcia (2017), a possibilidade do contrato temporário para execução de atividade-fim já era prevista pela legislação, respeitada a sua excepcionalidade. Contudo, a inserção do serviço terceirizado nas atividades essenciais do tomador é uma novidade trazida pela citada Lei nº 13.429/2017, no seu art. 4º-A, que fez a ressalva apenas de serviços contratualmente “determinados e específicos”. Desse modo, a referida Lei contrariou o entendimento que prevalecia na Súmula 331, itens I e III, do TST¹⁴³, especialmente, em relação à terceirização e aos conceitos de atividade-fim e atividade-meio, ou seja, que a terceirização não deveria ser admitida em qualquer atividade da empresa contratante, justamente por caber apenas em situações excepcionais (BRASIL, 2011b).

Ademais, as alterações atingem dispositivos expressos na Constituição Federal (BRASIL, 1988), tais como: artigo 1º, inciso IV¹⁴⁴; artigo 7º a 11¹⁴⁵; artigos 170¹⁴⁶ e 193¹⁴⁷. Estas violações, como veremos, suscitaram diversas Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs), ainda pendentes de julgamento, sobretudo, por se colocar a valorização do trabalho humano em cheque a partir de discursos favoráveis à livre iniciativa privada (MPF, 2017).

2.8.2 Modificações que incluíram a empresa prestadora de serviço na legislação

¹⁴¹ “Art. 9º [...] § 3º - O contrato de trabalho temporário pode versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim a serem executadas na empresa tomadora de serviços”.

¹⁴² “Art. 10º - Qualquer que seja o ramo da empresa tomadora de serviços, não existe vínculo de emprego entre ela e os trabalhadores contratados pelas empresas de trabalho temporário”.

¹⁴³ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974). [...] III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta”.

¹⁴⁴ “Art. 1º - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;”.

¹⁴⁵ Correspondente ao Capítulo II, dedicado aos Direitos Sociais, especialmente, aos “direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social”.

¹⁴⁶ “Art. 170º - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] III - função social da propriedade;”.

¹⁴⁷ “Art. 193º - A ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais”.

De acordo com o art. 4º-A da Lei nº 6.019 (BRASIL, 1974), acrescentado pela Lei nº 13.429 (BRASIL, 2017a), a empresa prestadora de serviços a terceiros passa a ser pessoa jurídica privada destinada a prestar à contratante “serviços determinados e específicos”. Para Garcia (2017), a expressão “serviços determinados e específicos” restringe a possibilidade de terceirização apenas para quando se tratar de serviços previamente delimitados e especificados, ou seja, o contrato de prestação de serviço deverá vir com o seu objeto bem definido, impossibilitando a extensão das atividades para fins distintos do previsto no pacto.

Todavia, a realidade demonstra que, muitas vezes, as atividades prestadas pelos trabalhadores terceirizados são complexas e envolvem desde o atendimento até a produção e consecução do negócio, com empresas sequer possuindo empregados diretos para atendimento aos seus clientes, como no *telemarketing* bancário, por exemplo, ou seja, não é incomum que o conjunto de atividades exercidas pelos terceirizados seja muito distante do que se poderia chamar de meramente ‘determinadas’ ou ‘específicas’.

Ademais, viu-se que a jurisprudência do TST, em regra, consolidou-se no sentido de admitir a terceirização em apenas quatro hipóteses, quais sejam: trabalho temporário; de serviços de vigilância; de conservação e limpeza; e de atividades-meio da empresa tomadora; sendo assim consideradas aquelas ‘acessórias’ ou ‘periféricas’ à atividade principal, exercidas sem pessoalidade e subordinação.

Com a Lei da Terceirização, abriram-se as portas para um antigo anseio patronal. As etapas produtivas de uma empresa, incluindo aquelas que se relacionem com a sua atividade essencial, podem, agora, ser desenvolvidas também por trabalhadores terceirizados, ficando condicionada a prestação à especificação contratual e desde que não haja subordinação nem pessoalidade na relação dos trabalhadores com a tomadora do serviço. Nesse sentido, segundo Garcia (2017), mesmo diante da nova lei, a terceirização deverá ser considerada ilícita caso haja subordinação direta¹⁴⁸ dos empregados terceirizados à empresa contratante, independente do serviço a ser realizado para a execução de atividade-fim ou atividade-meio.

Nestes casos, formar-se-á o vínculo de emprego diretamente com a tomadora¹⁴⁹, na forma do art. 9º da Consolidação das Leis do Trabalho¹⁵⁰ (BRASIL, 1943), e a empresa

¹⁴⁸ Sublinha-se que a subordinação jurídica dos trabalhadores às empresas que atuam como tomadoras de serviços, dita como sendo indireta, em muitas oportunidades, ocorre na forma de subordinação ‘estrutural’ ou ‘integrativa’, conforme já explicitamos neste capítulo, no tópico 2.1.1.

¹⁴⁹ Exceto no caso da administração pública, em razão da exigência de aprovação prévia em concurso público, nos termos do art. 37, inciso II, da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

¹⁵⁰ “Art. 9º - Serão nulos de pleno direito os atos praticados com o objetivo de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação dos preceitos contidos na presente Consolidação”.

prestadora de serviços deve responder de forma solidária pelos créditos trabalhistas, por ter participado da fraude, com fundamento no art. 942 do Código Civil¹⁵¹ (BRASIL, 2002).

A Lei da Terceirização assevera que não se configura vínculo empregatício entre trabalhadores ou sócios das empresas prestadoras de serviços, qualquer que seja o seu ramo, e a empresa contratante¹⁵², porém, ainda assim, exige-se a licitude do contrato de terceirização. Caso contrário, conforme Garcia (2017), a relação laboral se precariza ante a fraude contratual que visa burlar a legislação trabalhista.

Assim, a Lei 13.429/2017, ao avançar sobre a tímida jurisprudência do TST, que, em geral, coibiu a terceirização da atividade-fim, deixa clara a intenção do legislador de tornar lícita a intermediação de obra, em qualquer atividade ou categoria econômica, de acabar com o tratamento isonômico que se impunha a trabalhadores que exerçam as mesmas atividades e de pulverizar a representação sindical.

Como veremos adiante, para eliminar qualquer dúvida sobre a intenção da lei, tendo em vista que alguns autores passaram a defender que ela não era clara em permitir a terceirização da atividade-fim nos contratos de prestação de serviço, mas apenas nos temporários, o art. 4º-A da Lei nº 6.019/1974 foi logo alterado pela Lei da Reforma Trabalhista (BRASIL, 2017b) para incluir a expressão “quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal”¹⁵³.

2.8.3 Pulverização da atividade sindical

A Lei nº 13.429 (BRASIL, 2017a) também provocou efeitos na organização sindical dos trabalhadores, regulando e intensificando a pulverização já iniciada com a inserção da terceirização nas relações de trabalho¹⁵⁴. No Brasil, o enquadramento sindical do empregado

¹⁵¹ “Art. 942º - Os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação”.

¹⁵² “Art. 4º-A [...] § 2º - Não se configura vínculo empregatício entre os trabalhadores, ou sócios das empresas prestadoras de serviços, qualquer que seja o seu ramo, e a empresa contratante”.

¹⁵³ “Art. 4º-A - Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução”

¹⁵⁴ Segundo Druck (2011a, p. 50), um dos tipos de precarização do trabalho é justamente a fragilização da organização dos trabalhadores, intensificada pela terceirização: “identificado nas dificuldades da organização sindical e das formas de luta e representação dos trabalhadores, decorrentes da violenta concorrência entre eles próprios, da sua heterogeneidade e divisão, implicando uma pulverização dos sindicatos, criada, principalmente, pela terceirização”.

ocorre de acordo com o setor da atividade econômica que é preponderante na empresa¹⁵⁵. Assim, o trabalhador terceirizado, mesmo que exerça a mesma atividade que um empregado da empresa tomadora de serviço, não poderá ser enquadrado no mesmo sindicato.

Como exemplo da forma de precarização supramencionada, visto no item 2.5 deste capítulo, têm-se as atividades exercidas por funcionários que atuam no ramo do teletendimento bancário, exercendo a mesma atividade-fim que um empregado do Banco Citicard, por exemplo, mas sem os mesmos direitos ou garantias inerentes à função, por não integrarem a mesma categoria profissional.

A terceirização, mesmo que lícita, portanto, impede o acesso do trabalhador às garantias surgidas a partir de convenções e acordos coletivos de determinada categoria, as quais, desta forma, não alcançarão os terceirizados, por não serem enquadrados na mesma categoria econômica, mesmo que, na realidade, exista identidade nas tarefas exercidas pelas duas modalidades de contratação.

Destaque-se que, no Brasil, temos algumas categorias específicas, em setores centrais da economia, que conseguiram organizar-se amplamente e impuseram conquistas históricas nas negociações com o patronato, do ponto de vista normativo, como no caso dos metalúrgicos, petroleiros e bancários. Estes últimos, por exemplo, recebem gratificações semestrais e participação nos lucros da empresa.

Desse modo, pode-se inferir que um dos grandes objetivos da terceirização, muito além do discurso da ‘especialização’, é permitir ao empregador contratar um trabalhador terceirizado que exerça as mesmas funções do empregado de mesma categoria, porém, com piso salarial inferior, com menos vantagens previstas em convenção e com representação sindical mais frágil.

Acrescente-se, em caso de terceirização ilícita, o posicionamento do Tribunal Superior do Trabalho (TST), por meio da Súmula nº 331¹⁵⁶ (BRASIL, 2011b), que prevê a formação do vínculo diretamente com o tomador dos serviços e aplicação dos direitos decorrentes das

¹⁵⁵ Conforme o art. 581 da CLT: “§ 1º - Quando a empresa realizar diversas atividades econômicas, sem que nenhuma delas seja preponderante, cada uma dessas atividades será incorporada à respectiva categoria econômica, sendo a contribuição sindical devida à entidade sindical representativa da mesma categoria, procedendo-se, em relação às correspondentes sucursais, agências ou filiais, na forma do presente artigo. § 2º - Entende-se por atividade preponderante a que caracterizar a unidade de produto, operação ou objetivo final, para cuja obtenção todas as demais atividades converjam, exclusivamente em regime de conexão funcional” (BRASIL, 1943).

¹⁵⁶ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974)”.

normas coletivas aplicáveis aos empregados da empresa contratante, concedendo o tratamento isonômico entre os trabalhadores terceirizados e aqueles diretamente contratados.

Para Garcia (2017), diante da incidência do princípio da igualdade¹⁵⁷, é possível sustentar a aplicação do mesmo patamar remuneratório e de outros direitos trabalhistas a ambos os tipos de empregados, sob pena de se caracterizar injusto tratamento discriminatório, o que não seria admitido pelo sistema jurídico, consoante o art. 3º, inciso IV¹⁵⁸, art. 5º, inciso XLI¹⁵⁹, e art. 7º, incisos XXX, XXXI e XXXII¹⁶⁰, da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

2.8.4 Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) propostas em face da Lei nº 13.429/2017

Pouco tempo após a publicação da Lei nº 13.429 (BRASIL, 2017a), em 31 de março de 2017, foram protocoladas várias Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs), tais como, por exemplo, a ADI 5695, ajuizada pelas Confederações Nacionais dos Trabalhadores da Indústria Química e dos Trabalhadores na Indústria Têxtil e de Vestuário, ADI 5685, ajuizada pela Rede Sustentabilidade, ADI 5686, protocolada pela Confederação Nacional das Profissões Liberais, e ADI 5687, de autoria do Partido dos Trabalhadores e do Partido Comunista do Brasil (STF, 2017b).

Por conseguinte, o Ministério Público Federal (MPF) também apresentou ao Supremo Tribunal Federal (STF) uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 5735) contra a Lei 13.429/2017, como veremos a seguir. As ações estão todas sob relatoria do ministro Gilmar Mendes, por prevenção, já que relatava a ADI 5.685, ajuizada pela Rede Sustentabilidade contra a mesma norma.

Além de apontar vícios na tramitação do projeto legislativo que resultou na lei, o MPF sustenta que o texto aprovado viola diversos dispositivos constitucionais e precariza as relações de trabalho:

¹⁵⁷ “Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]” (BRASIL, 1988).

¹⁵⁸ “III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais”.

¹⁵⁹ “XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais”.

¹⁶⁰ “XXX - proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil; XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência; XXXII - proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos”.

A lei é formalmente inconstitucional, por vício na tramitação do projeto de lei 4.302/1998, que a originou, em violação aos arts. 2º, 61, caput, e 84, III, da Constituição da República. Apresentam vício de inconstitucionalidade material os arts. 2º, *caput* e § 2º, e 10, *caput* e §§ 1º e 2º, da Lei 6.019/1974, que promovem ampliação ilegítima e desarrazoada do regime de locação de mão de obra temporária, para além de hipóteses estritamente necessárias à empresa tomadora, em violação ao regime constitucional de emprego socialmente protegido, inscrito nos arts. 1º, IV; 7º a 11; 170, III, VII e VIII, e 193 da Constituição da República, e à função social constitucional da empresa, em afronta aos arts. 1º, IV; 5º, XXIII, e 170, III, combinado com os arts. 7º, XII; 24, XIV; 212, § 5º; 218, § 4º, 10 e 227 da CR. Também se revela inconstitucional interpretação dos arts. 4º-A, 5º-A e do art. 9º, § 3º, da Lei 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que autorize contratação irrestrita de serviços interempresariais (terceirização) nas atividades finalísticas das empresas, por violação do regime constitucional de emprego (CR, art. 7º, I), da função social constitucional das empresas, do princípio isonômico (CR, art. 5º, *caput* e inciso I) e da regra do concurso público nas empresas estatais exploradoras de atividade econômica (CR, art. 37, II). (MPF, 2017, p. 8-10).

No mérito das ações, coincidem os argumentos de que o texto da Lei das Terceirizações afronta direitos fundamentais, tais como a dignidade da pessoa humana, a consagração dos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, a busca pela construção de uma sociedade livre, justa e solidária e a prevalência dos direitos humanos e sociais, além de menosprezar princípios sobre os quais foram insculpidas a proteção do trabalho e sua normatização, nomeadamente, a isonomia, a livre associação sindical e a função social da propriedade, dentre outros.

Ademais, as referidas ações sustentam que, com a Lei 13.429/2017, ao dar nova redação à Lei 6.019 (BRASIL, 1974), passou-se a admitir expressamente que o trabalho temporário pode versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim a serem executadas na empresa tomadora de serviços e que tal medida demonstra a abertura para a terceirização ampla e não somente ao trabalho temporário regulado pela Lei do Trabalho Temporário.

Ocorre que, conforme o MPF, a prática da terceirização na atividade-fim pode esvaziar a dimensão comunitária da empresa, pois a radicalização desse mecanismo possibilita viabilizar a extrema figura da empresa sem empregados, que terceiriza todas as suas atividades (como visto em algumas empresas concessionárias do serviço público de telecomunicações e bancos múltiplos dedicados a atividades de crédito), eximindo-se, por absoluta liberalidade, de inúmeras responsabilidades sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias (MPF, 2017).

Acrescente-se que é comum das citadas ações a preocupação com o fato de que a Lei das Terceirizações levaria ao cumprimento, por parte do Brasil, da Declaração de Filadélfia¹⁶¹ (OIT, 1944) e das Convenções 29 e 155 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que instituem parâmetros relacionados à dignidade das relações de trabalho, incorporadas ao ordenamento jurídico nacional¹⁶² (OIT, 1930; 1981).

2.8.4.1 A inconstitucionalidade formal da Lei da Terceirização

No que se refere ao vício formal, um dos motivos que suscitou a Ação Direita de Inconstitucionalidade (ADI) do Ministério Público Federal (MPF) foi a violação à separação de poderes, prevista no artigo 2º¹⁶³, bem como violação à lisura do devido tramite legislativo prevista nos artigos 61, *caput*¹⁶⁴, e 84, III¹⁶⁵, da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Antes da votação que resultou na sanção da Lei 13.429 (BRASIL, 2007a), o Presidente da República, em 2003, solicitou por meio da Mensagem nº 389¹⁶⁶ a retirada do Projeto de Lei nº 4.302, que foi de iniciativa do Poder Executivo (BRASIL, 1998; 2003d).

O projeto permaneceu ‘engavetado’ nas comissões parlamentares sem que a solicitação da Presidência, feita através da Mensagem nº 389, fosse apreciada pelo plenário no decorrer de mais de treze anos. Em 2017, a proposta legislativa retornou subitamente ao plenário, sendo aprovada em duas sessões extraordinárias, realizadas nos dias 22 e 23 de

¹⁶¹ Especialmente, em relação ao item I da citada Declaração: “A Conferência reafirma os princípios fundamentais sobre os quais repousa a Organização, principalmente os seguintes: a) o trabalho não é uma mercadoria; b) a liberdade de expressão e de associação é uma condição indispensável a um progresso ininterrupto; c) a penúria, seja onde for, constitui um perigo para a prosperidade geral; d) a luta contra a carência, em qualquer nação, deve ser conduzida com infatigável energia, e por um esforço internacional contínuo e conjugado, no qual os representantes dos empregadores e dos empregados discutam, em igualdade, com os dos Governos, e tomem com eles decisões de caráter democrático, visando o bem comum” (OIT, 1944, p. 19).

¹⁶² As citadas Convenções tratam, respectivamente, do combate ao trabalho forçado, intimamente relacionado ao trabalho terceirizado no Brasil (FILGUEIRAS, 2013), e da adoção de diversas proposições relativas à segurança, à higiene e ao meio-ambiente de trabalho, fragilizadas pela intermediação de trabalhadores (DRUCK, 2011a).

¹⁶³ “Art. 2º - São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário”.

¹⁶⁴ “Art. 61 - A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou Comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição”.

¹⁶⁵ “Art. 84 - Compete privativamente ao Presidente da República: [...] III - iniciar o processo legislativo, na forma e nos casos previstos nesta Constituição”.

¹⁶⁶ “Solicito a Vossas Excelências, de conformidade com a Exposição de Motivos do Senhor Ministro do Trabalho e Emprego, a retirada do Projeto de Lei nº 4.302, de 1998 (nº 3/01 no Senado Federal), que ‘Dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de trabalho temporário e na empresa de prestação de serviços a terceiros, e dá outras providências’ [...]” (BRASIL, 2003d).

março, ignorando a solicitação de retirada de proposição (BRASIL, 2003d). De acordo com o parecer presente na ADI:

A recusa de apreciação do requerimento de retirada do PL 4.302/1998, pela Câmara dos Deputados, vulnerou gravemente o princípio da divisão funcional do poder (CR, art. 2º), violou o poder de iniciativa legislativa extraparlamentar previsto no art. 61, *caput* da Constituição e feriu reflexamente a norma do art. 104 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD) (MPF, 2017, p. 15).

Assim, de acordo com a ADI nº 5.685 (MPF, 2017), o compromisso democrático que gira em torno do processo legislativo deve permanecer desde o início até o fim do trâmite, cabendo ao titular a facultatividade para desistir daquilo que ele mesmo propôs. Em outros termos, o titular, em sendo o chefe do Executivo, não perde a titularidade do projeto de lei que sugeriu, mesmo que a proposta legislativa já esteja sob análise em uma das casas do Congresso Nacional. Mencionou-se, assim, o artigo 104, § 1º e § 5º do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD):

Art. 104. A retirada de proposição, em qualquer fase do seu andamento, será requerida pelo Autor ao Presidente da Câmara, que, tendo obtido as informações necessárias, deferirá, ou não, o pedido, com recurso para o Plenário.

§ 1º Se a proposição já tiver pareceres favoráveis de todas as Comissões competentes para opinar sobre o seu mérito, ou se ainda estiver pendente do pronunciamento de qualquer delas, somente ao Plenário cumpre deliberar observado o art. 101, II, *b*, 1114.

[...]

§ 5º Às proposições de iniciativa do Senado Federal, de outros Poderes, do Procurador-Geral da República ou de cidadãos aplicar-se-ão as mesmas regras (BRASIL, 1989).

Alegar que o autor da proposta perde a sua titularidade no decorrer do processo legislativo, como fez o presidente da Câmara dos Deputados, quando da rejeição dos pedidos que solicitaram a apreciação da Mensagem nº 389, implica em inconstitucionalidade formal por usurpação de poder de iniciativa do Presidente da República, medida já anteriormente repudiada pelo Supremo Tribunal Federal (STF), conforme a sua jurisprudência:

A sanção do projeto de lei não convalida o vício de inconstitucionalidade resultante da usurpação do poder de iniciativa. A ulterior aquiescência do chefe do Poder Executivo, mediante sanção do projeto de lei, ainda quando dele seja a prerrogativa usurpada, não tem o condão de sanar o vício radical da inconstitucionalidade. Insustentabilidade da Súmula 5 do STF. Doutrina. Precedentes. 27. (MPF, 2017, p. 25).

Desse modo, segundo o MPF (2017), nem mesmo diante do indeferimento do pedido de retirada do projeto de lei, pela casa legislativa, implicar-se-ia em substituição da titularidade da proposta. Em outras palavras, o referido PL nasce e é sancionado (ou vetado) tendo como titular aquele que o sugeriu inicialmente, no caso, o Poder Executivo. Nesse sentido, arguiu-se a inconstitucionalidade formal da Lei da Terceirização, ainda não apreciada pelo STF.

2.8.4.2 As inconstitucionalidades materiais da Lei da Terceirização

A nova Lei da Terceirização pretende tornar irrestrita a presença do intermediário na relação trabalhista (empresa prestadora de serviço), permitindo-a, inclusive, nas atividades finalísticas das empresas tomadoras de serviço e de entes da administração pública, conforme se infere dos artigos 4º-A, *caput*, § 2º e 5º-A da Lei 6.019¹⁶⁷ (BRASIL, 1974, 2017a). Se não, veja-se:

Art. 4º-A Empresa prestadora de serviços a terceiros é a pessoa jurídica de direito privado destinada a prestar à contratante serviços determinados e específicos.
[...]
§ 2º Não se configura vínculo empregatício entre os trabalhadores, ou sócios das empresas prestadoras de serviços, qualquer que seja o seu ramo, e a empresa contratante.
Art. 5º-A A contratante é a pessoa física ou jurídica que celebra contrato com empresa de prestação de serviços determinados e específicos (BRASIL, 1974).

Ocorre que, conforme essa redação do artigo 4º, ao se afirmar a possibilidade da prestação de serviços determinados e específicos, não se estava referindo à execução da atividade-fim propriamente dita, assim como sucedeu com o regramento referente ao trabalho temporário¹⁶⁸.

De acordo com a ADI nº 5.695 (MPF, 2017), a impossibilidade de se estender o alcance da terceirização às atividades-fim se confirmaria, além da omissão legal, através da posterior iniciativa da base parlamentar governista, que propôs nova redação para o diploma

¹⁶⁷ Sublinha-se que, como veremos no tópico a seguir, os arts. 4º-A e 5º-A da Lei nº 6.019/1974 foram alterados pela Lei da Reforma Trabalhista (BRASIL, 2017b), ainda no mesmo ano, para incluir a expressão, em ambos, “quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal”.

¹⁶⁸ “Art. 9º - O contrato celebrado pela empresa de trabalho temporário e a tomadora de serviços será por escrito, ficará à disposição da autoridade fiscalizadora no estabelecimento da tomadora de serviços e conterá: [...] § 3º O contrato de trabalho temporário pode versar sobre o desenvolvimento de atividades-meio e atividades-fim a serem executadas na empresa tomadora de serviços” (BRASIL, 1974).

legal, imediatamente após a publicação, objetivando incluir expressamente a atividade-fim na terceirização, sugestão esta, como veremos, acolhida pela dita Reforma Trabalhista (2017b).

Neste sentido, da forma como a norma se referia às atividades passíveis de serem terceirizadas, permaneciam incólumes as limitações impostas pela Súmula nº 331 do TST (BRASIL, 2011b), conforme debate apresentado no tópico 2.3 do presente capítulo.

Contudo, alguns precedentes jurisdicionais se deram em sentido contrário, sustentando que, a partir da Lei 13.429/2017, tornou-se possível a terceirização das atividades essenciais da empresa tomadora. Assim, destaca-se a decisão da 8ª Vara do Trabalho de Curitiba que, no bojo da Ação Civil Pública (ACP) de nº 0010618-47.2016.5.09.0008, negou provimento ao pedido do Ministério Público do Trabalho (MPT), que pleiteou o fim da terceirização das atividades de saúde:

Diante da recente alteração legislativa, vislumbro a licitude da intermediação de serviços de saúde narrada em petição inicial. Muito embora integrem, incontestavelmente, as atividades-fim estatais, suas terceirizações tornaram-se lícitas a partir das inovações legais acima transcritas, as quais já se encontram em vigor. E nem se argumente da inconstitucionalidade da contratação, pela ausência de concurso público; a Lei 13.429/2017 presume-se legítima, e as hipóteses narradas na peça inaugural amoldam-se à execução prevista no inciso IX do artigo 37 da Constituição Federal (BRASIL, 2017d).

A referida decisão demonstrou a ocorrência, no Judiciário, da utilização da Lei da Terceirização para legitimar a presença do prestador de serviço enquanto um intermediador da relação trabalhista triangular nas atividades finalísticas da tomadora do serviço, até mesmo no âmbito da saúde, em discrepância com os direitos fundamentais sociais do trabalho, através dos já citados artigos 1º, inciso IV, 7º a 11, 170 e 193 da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

A ADI nº 5.695 (MPF, 2017) acrescenta que a alta rotatividade dos empregos terceirizados impõe óbice a outras garantias constitucionais, como a obtenção de depósitos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (art. 7º, inciso III, da CF¹⁶⁹) e afeta negativamente a possibilidade do gozo do aviso prévio proporcional ao tempo de serviço (art. 7º, XXI, da CF¹⁷⁰), assim como reduz o tempo de contribuição previdenciária necessário para a obtenção da aposentadoria.

¹⁶⁹ “Art. 7º - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] III - fundo de garantia do tempo de serviço” (BRASIL, 1988).

¹⁷⁰ “XXI - aviso prévio proporcional ao tempo de serviço, sendo no mínimo de trinta dias, nos termos da lei” (BRASIL, 1988).

Ademais, a terceirização atinge a estabilidade econômica do trabalhador, tendo em vista que a sua vinculação ao empreendimento econômico integraria a noção constitucional de categoria profissional do artigo 8º da Constituição Federal¹⁷¹, que prevê o modelo de organização sindical brasileira e atribuiu aos sindicatos a defesa e garantia dos interesses e direitos da categoria, resguardando-lhes a negociação coletiva (MPF, 2017). No mesmo sentido, impacta na remuneração do trabalhador, uma vez que o terceirizado, em geral, recebe salário menor que o trabalhador diretamente contratado pela empresa tomadora dos serviços, e, desta maneira, prejudica-se também o princípio da isonomia na equiparação salarial, previsto no art. 7º, inciso XXX, da CF¹⁷² e na Convenção nº 111 da OIT¹⁷³.

Por fim, segundo o MPF (2017), deve-se recusar a interpretação da Lei nº 13.429/2017 que consinta com a terceirização de atividades essenciais no âmbito da administração pública, bem como nas empresas públicas e sociedades de economia mista exploradoras de atividade econômica, em respeito ao princípio constitucional da legalidade administrativa, previsto no art. 37, *caput*, da CF¹⁷⁴. Isto porque as possibilidades de contratação de serviço pela administração pública possuem caráter acessório e estariam elencadas no art. 6º, II, da Lei nº 8.666¹⁷⁵ (BRASIL, 1993). Neste sentido, terceirizar uma atividade-fim da administração pública resultaria, também, em ofensa à regra constitucional do concurso público (art. 37, II, da CF¹⁷⁶) e à impessoalidade que dela decorre.

2.9 A Lei da Reforma Trabalhista e a terceirização

¹⁷¹ “Art. 8º - É livre a associação profissional ou sindical, observado o seguinte: [...] III - ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos ou individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas” (BRASIL, 1988).

¹⁷² “Art. 7º - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] XXX - proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil” (BRASIL, 1988).

¹⁷³ “Art. 1 - 1. Para os fins da presente convenção, o termo “discriminação” compreende: a) toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social, que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidade ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão” (OIT, 1958).

¹⁷⁴ “Art. 37º - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]” (BRASIL, 1988).

¹⁷⁵ “Art. 6º - Para os fins desta Lei, considera-se: [...] II - Serviço - toda atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a Administração, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro ou trabalhos técnico-profissionais” (BRASIL, 1993).

¹⁷⁶ “II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração” (BRASIL, 1988).

Como vimos até agora, antes do advento das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista (BRASIL, 2017a; 2017b), o simples exercício de atividade-fim por empregado interposto caracterizava, nos termos do inciso I da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST)¹⁷⁷, a terceirização como fraudulenta, não necessitando, portanto, da concorrência da pessoalidade e da subordinação direta (BRASIL, 2011b).

Todavia, com o governo Temer e o singular momento político vivenciado no país a partir do *impeachment* de Dilma Rousseff, em 2016, impuseram-se uma agenda de reformas sobre a legislação social, como a Emenda Constitucional (EC) nº 95 (BRASIL, 2016c), relativa ao congelamento dos gastos públicos, a Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 287 (BRASIL, 2016d) atinente à dita reforma previdenciária, em trâmite na Câmara dos Deputados, bem como a repressão violenta às reações populares (CARTA CAPITAL, 2017).

Nesse contexto, a Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, alterou de maneira significativa a regulação das relações de trabalho no Brasil. Com as mudanças trazidas pela referida lei, houve não só uma profunda alteração da Consolidação das Normas Trabalhistas (CLT), mas também dos próprios institutos do Direito do Trabalho, individual e coletivo, e do funcionamento da Justiça do Trabalho¹⁷⁸.

A Lei nº 13.429/2017, de autoria da Presidência da República, em conjunto com as demais medidas neoliberais adotadas pelo governo Temer, foi inspirada em estratégia para o mercado de trabalho, aplicada na Espanha por seu governo¹⁷⁹ (GÓMEZ, 2016; 2017). Após uma rápida tramitação no Congresso Nacional e uma intensa campanha por parte do governo federal, a reforma atingiu com sucesso pontos nodais da regulamentação do trabalho no país, como a prevalência do negociado sobre o legislado, a limitação da terceirização, o princípio da continuidade da relação de emprego, a limitação da jornada de trabalho, a contribuição sindical obrigatória, dentre outros (SEVERO, 2017).

¹⁷⁷ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974)”.

¹⁷⁸ A Justiça do Trabalho, por exemplo, sofreu, em 2016, a redução de 90% nas despesas de investimento e de 24,9% nas de custeio no seu orçamento, conforme a Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA, 2015).

¹⁷⁹ Naquele país, a Reforma Trabalhista completa cinco anos, e foi marcada pela expansão de empregos precários, diminuição de salários e desemprego, tendo este alcançado, em 2016, o índice de 21%, com o fechamento de 64.600 postos de trabalho, mantendo uma média 20% nos cinco anos anteriores (GÓMEZ, 2016; 2017). Araújo, Dutra e Silva (2017, p. 576-577) relacionam também a Reforma brasileira com aquela recentemente implementada na França: “[...] tiveram como eixo central o estabelecimento do negociado sobre o legislado e, conforme demonstramos, esse fato gerou um debate sobre a inversão da hierarquia das normas, uma vez que no passado a negociação coletiva deveria garantir no mínimo o que estava previsto na lei. [...] Em suma, constatamos que as reformas trabalhistas no Brasil e na França têm como objetivo uma reestruturação das relações de trabalho e desconstrução do sistema de direitos sociais”.

A rápida tramitação do projeto que deu origem à Lei 13.467/2017, apresentado no dia 23 de dezembro de 2016 e sancionado em 13 de julho de 2017, ou seja, em pouco mais de seis meses, sendo analisado em regime de urgência nas duas casas do Congresso Nacional, não corresponde, propositadamente, com o forte impacto que provocou, não apenas na CLT, mas também em uma das bases do Estado social¹⁸⁰ prevista na Constituição de 1988 e nos tratados internacionais de que o Brasil é parte. Estamos nos referindo aos princípios humanísticos e sociais que apresentam forte influência no campo das relações trabalhistas, como os princípios da valorização do trabalho e do emprego, da justiça social e da igualdade em sentido material, além da vedação do retrocesso social, por exemplo (DELGADO; DELGADO, 2017).

No que se relaciona, especificamente, ao tema da presente pesquisa, vemos que algumas de suas disposições incidiram diretamente no regramento referente à terceirização. Sob as alegações de ser um ‘remédio’ capaz de gerar emprego, propiciando a retomada do crescimento econômico e a ‘modernização’ da legislação trabalhista, a Lei nº 13.429 (BRASIL, 2017a) ampliou as hipóteses de ocorrência do contrato temporário, bem como regulamentou a terceirização da atividade-fim.

O art. 2º da alegada Reforma Trabalhista¹⁸¹ alterou as disposições do trabalho temporário (já alteradas pela Lei nº 13.429/2017) para permitir, expressamente, que a prestação de serviço possa ocorrer no exercício da atividade principal da empresa.

No caso da terceirização, de acordo como art. 4º-A da Lei nº 6.019¹⁸², acrescentado pela Lei da Terceirização, o contrato de prestação de serviço deveria vir com o seu objeto bem definido, impossibilitando a extensão das atividades para fins distintos do previsto no pacto (BRASIL, 1974; 2017a). Todavia, para alargar ainda mais as possibilidades de terceirização, a Lei nº 13.467 (BRASIL, 2017b) alterou novamente a redação do citado art. 4º-A, a fim de destacar a hipótese da inserção do tomador serviço no âmbito das atividades principais, sem a ressalva contratual anteriormente estabelecida:

¹⁸⁰ Segundo Delgado (2017), o Estado social é um paradigma do constitucionalismo e foi deflagrado pelas Constituições do México, de 1917, e da Alemanha (Constituição de Weimar), de 1919, com importante influência do Tratado de Versalhes, assinado em 1919, e da criação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), no mesmo ano, apresentando-se em contraponto com a matriz liberalista primitiva antecedente, com a inserção dos direitos sociais nas constituições, em especial no campo do Direito do Trabalho.

¹⁸¹ “Art. 2º - Trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física contratada por uma empresa de trabalho temporário que a coloca à disposição de uma empresa tomadora de serviços, para atender à necessidade de substituição transitória de pessoal permanente ou à demanda complementar de serviços”.

¹⁸² “Art. 4º-A - Empresa prestadora de serviços a terceiros é a pessoa jurídica de direito privado destinada a prestar à contratante serviços determinados e específicos”.

Art. 4º-A. Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução.

Além da referência à terceirização de quaisquer das atividades da empresa contratante, inclusive a sua principal, Delgado e Delgado (2017) destacam também que a Lei nº 13.467/2017, no seu art. 4º-C, § 1º¹⁸³, permite a discriminação salarial entre os trabalhadores terceirizados e os empregados da empresa contratante, por meio de simples escolha contratual, ou seja, por critério do empregador, o que impacta nos princípios constitucionais da proteção do trabalho, da indisponibilidade dos Direitos Trabalhistas e da isonomia salarial (BRASIL, 1974; 2017b).

Tendo como tema a Lei da Reforma Trabalhista, a Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA) e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho (ENAMAT) promoveram a 2ª Jornada de Direito Material e Processual na Justiça do Trabalho, realizado em Brasília de 09 a 10 de outubro de 2017 e, sobre a possibilidade de terceirização da atividade-fim, editaram o Enunciado 80, nos seguintes termos:

TERCEIRIZAÇÃO: ATIVIDADE-FIM. O *caput* e parágrafo 1º do artigo 4º-A da Lei 6.019/1974 (que autorizam a transferência de quaisquer atividades empresariais, inclusive a atividade principal da tomadora, para empresa de prestação de serviços), são incompatíveis com o ordenamento jurídico brasileiro (art. 7º, I, CR e arts. 3º e 9º, CLT), pois implicam violação do princípio da dignidade da pessoa humana e do valor social do trabalho (arts. 1º, IV; 5º, § 2º; 6º; 170 e 193, todos da CR e constituição da OIT). Presentes os requisitos do art. 3º da CLT, forma-se vínculo de emprego direto com a empresa tomadora de serviços (ANAMATRA, 2017).

Desse modo, vê-se que, apesar da alegada possibilidade de terceirização da atividade-fim patrocinada pelas Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista, essa possibilidade, que se revela como a defesa da intermediação de obra, reduzindo, agora com respaldo legal, novamente, o trabalhador à condição de mercadoria, ainda se contrapõe aos princípios constitucionais, convencionais e celetistas do Direito do Trabalho, devendo se formar o

¹⁸³ “Art. 4º-C. - São asseguradas aos empregados da empresa prestadora de serviços a que se refere o art. 4º-A desta Lei, quando e enquanto os serviços, que podem ser de qualquer uma das atividades da contratante, forem executados nas dependências da tomadora, as mesmas condições: [...] § 1º Contratante e contratada poderão estabelecer, se assim entenderem, que os empregados da contratada farão jus a salário equivalente ao pago aos empregados da contratante, além de outros direitos não previstos neste artigo”.

vínculo de emprego diretamente com o tomador dos serviços quando se verificar a presença dos pressupostos do art. 3º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)¹⁸⁴.

2.10 Impactos da nova legislação nas relações de trabalho

Nesta senda, segundo Delgado e Amorim (2015), a legalização da intermediação de trabalhadores com a possibilidade, inclusive, de terceirização de quaisquer das atividades da empresa tomadora dos serviços, implica em uma relação extremamente fragilizada, que afasta o trabalhador da organização da empresa, bem como exclui a pessoalidade no exercício da atividade, dificultando a formação das identidades individual e coletiva do trabalhador.

Ademais, a forma como a terceirização vem sendo regulamentada estimula a alta rotatividade dos trabalhadores nos postos de trabalho, impondo-se, assim, grave óbice à pretensão constitucional da continuidade do vínculo empregatício. Prejudicada permanece, também, a eficácia dos direitos que deste princípio dependem, como as férias anuais remuneradas e a aposentadoria (SOLTO MAIOR, 2017).

Os dados apresentados pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Econômicos (DIEESE), na Nota Técnica nº 172, intitulada ‘Terceirização e Precarização das Condições de Trabalho’, demonstram que, no Brasil, os vínculos nas atividades tipicamente terceirizadas possuem o dobro da rotatividade daquelas contabilizadas nas atividades tipicamente contratantes: a proporção é de 100 vínculos ativos para cada 80 rompidos (DIEESE, 2017).

Divulgada em março de 2017, pouco antes da aprovação e vigência da Lei da Terceirização, a referida Nota Técnica apresenta ainda outros importantes resultados. De um modo geral, com a terceirização, as condições de trabalho e remuneração são inferiores, além de os trabalhadores terceirizados estarem mais sujeitos a acidentes de trabalho que aqueles tipicamente contratados:

Em síntese e considerando somente o ano de 2014, os dados obtidos revelam que:

- A taxa de rotatividade descontada é duas vezes maior nas atividades tipicamente terceirizadas (57,7%, contra 28,8% nas atividades tipicamente contratantes);
- Nas atividades tipicamente terceirizadas, 44,1% dos vínculos de trabalho foram contratados no mesmo ano, enquanto nas tipicamente contratantes, o percentual foi de 29,3%;

¹⁸⁴ “Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” (BRASIL, 1943).

- 85,9% dos vínculos nas atividades tipicamente terceirizadas tinham jornada contratada entre 41 e 44 horas semanais. Já nos setores tipicamente contratantes, a proporção era de 61,6%;
- Os salários pagos nas atividades tipicamente terceirizadas fora da região Sudeste eram menores, o que reforça as desigualdades regionais;
- O percentual de afastamentos por acidentes de trabalho típicos nas atividades tipicamente terceirizadas é maior do que nas atividades tipicamente contratantes - 9,6% contra 6,1%;
- Os salários nas atividades tipicamente terceirizadas eram, em média, 23,4% menor do que nas atividades tipicamente contratantes (R\$ 2.011 contra R\$ 2.639). (DIEESE, 2017).

Depreende-se que a alta rotatividade provocada pela terceirização produz impactos, também, no tempo de duração do vínculo trabalhista, um dos principais aspectos submetidos à proteção do princípio da continuidade do vínculo de emprego, bem como impõe óbice a outras garantias constitucionais, como a possibilidade do gozo do aviso prévio proporcional ao tempo de serviço e a obtenção de depósitos do FGTS. Impactou, ainda, em outros elementos integrantes do regime constitucional de emprego socialmente protegido, como a pretensão máxima à integração do trabalhador à vida da empresa e à estabilidade econômica familiar, bem como reduz o tempo de contribuição previdenciária necessário para a obtenção da aposentadoria.

De acordo com a nota técnica apresentada ao Senado pela ANAMATRA (*apud* LIMA, LIMA, 2017), quando das discussões sobre o PLC nº 38/2017, a terceirização contribuiu sensivelmente para o incremento do número de acidentes no trabalho, além de estender a carga horária e a rotatividade dos postos de trabalho, bem como diminuir o salário do obreiro terceirizado (COUTINHO, 2015). Segundo essa nota, as empresas que ofertam os serviços terceirizados, que são, em regra, menores, não têm as mesmas condições econômicas para garantir a segurança na atividade do trabalho proporcionada pelas grandes empresas¹⁸⁵. O texto apresenta um dado alarmante sobre mortes no trabalho: na Petrobrás, mais dos 80% dos mortos em serviço entre 1995 e 2013 eram subcontratados.

Nesse sentido, a ruptura da relação de emprego direta, bilateral, pleiteada pelo alargamento da terceirização, portanto, traz vulnerabilidade ao paradigma normativo constitucionalizado de proteção social do trabalho, implicando em graves mudanças na trajetória da classe trabalhadora (DELGADO; AMORIM, 2014).

¹⁸⁵ Filgueiras (2013, p. 7) destaca também a íntima relação estabelecida entre a terceirização e o trabalho análogo ao escravo no Brasil: “a adoção da terceirização pelas empresas potencializa a capacidade de exploração do trabalho e reduz a probabilidade de atuação dos agentes que poderiam impor limites a esse processo. É exatamente nessa combinação de fatores que reside a relação entre terceirização e trabalho análogo ao escravo”.

Ademais, este não é apenas um fenômeno nacional ou regional. A OIT divulgou uma pesquisa sobre as reformas legislativas e de mercado de trabalho em 110 países, promovidas entre os anos de 2008 e 2014, em que se constatou que, em 55% dos casos, as reformas visam a reduzir a proteção ao emprego, atingindo toda a população e de maneira permanente, além de produzir uma mudança de longo prazo na regulamentação do mercado de trabalho no mundo. A pesquisa verificou, ainda, que as reformas efetivadas no âmbito do trabalho não produziram os efeitos propagandeados, já que não promoveram mudanças na situação do desemprego, muito pelo contrário, aumentaram essa taxa em curto prazo (ADASCALITEI, MORANO, 2016).

Na atual fase do padrão de desenvolvimento capitalista, verifica-se que as condições do labor, para os mais diferentes países, setores e segmentos, vêm hoje sofrendo um processo de institucionalização da precarização, que se expressa, fundamentalmente, por meio da condenação e descarte dos limites protetivos do Direito do Trabalho e da defesa dos ‘princípios liberais’ de regulamentação das relações de trabalho, em um contexto de enrijecimento da crise do capital, inclusive no Brasil.

Como vimos no desenvolvimento do presente capítulo, o Estado, seja por ação ou omissão, direta ou indiretamente, atuou, por meio dos seus poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e suas mais diversas instituições, tais como: o Banco Central do Brasil (BCB), o Supremo Tribunal Federal (STF) e a Justiça do Trabalho, geralmente, ao lado do capital, ainda que sujeito à tensionamentos, possibilitando uma progressiva flexibilização da legislação trabalhista, o que viria a constituir o arcabouço jurídico que permitiu a legalização da intermediação da força de trabalho, mesmo diante de todos os preceitos constitucionais e convencionais discutidos.

Reiteramos aqui que a terceirização, em qualquer de suas possibilidades, é sinônimo de intermediação da força de trabalho, ou seja, retorno da redução do trabalho à condição de mera mercadoria, o que nos remete a padrões de regulamentação do trabalho pré-fordistas. Do ponto de vista jurídico, destaque-se que a legalização da terceirização representa um ‘retrocesso’ de cerca de 80 anos na legislação laboral, já que, ainda nas Constituições surgidas na década de 1930, o trabalho deixou de ser tratado como um contrato de ‘locação’ de serviços, de natureza civil, para ser relacionado à legislação social.

Nesse sentido, é possível apontar que o Estado agiu diretamente, por exemplo, por meio de políticas de desoneração fiscal, como um fortalecedor do ‘deslocamento’ promovido pelas empresas de *call center* em busca de uma exploração mais eficaz das operadoras, com

remuneração inferior e mais sujeita à precariedade do que ao desemprego, portanto, menos 'rotativa', nos estados do nordeste e na Bahia, particularmente (ALMEIDA, 2014; MORAES, 2017).

Também agiu indiretamente ao, de maneira progressiva, deixar de aplicar – e fiscalizar satisfatoriamente – a legislação consolidada que privilegiava os contratos bilaterais, diretos, de emprego e vedava a intermediação de trabalhadores. Tão logo, por meio de diversas instituições, regulações e entendimentos jurisprudenciais, como vimos nos transcorrer do capítulo, passou a admitir, com maior ou menor liberdade, a terceirização e, conseqüentemente, a negociação do trabalho como qualquer outra mercadoria. Nesse sentido, Delgado (2015) aponta que:

[...] parte significativa do avanço desregulamentador e flexibilizador da ordem jurídica trabalhista concretizou-se nas últimas décadas (desde o regime militar e se aprofundou nos anos 1990) independentemente de autorização legal – ou seja, simplesmente realizou-se como fato supostamente incontrolável e superior a todo o Direito. Em boa medida, é o que se passou com a terceirização trabalhista, que se generalizou no mercado laborativo sem previsão legal bastante para seu disseminado implemento. [...]. Contudo, ainda assim, é necessário reconhecer que a flexibilização interpretativa realizada na década de 1990 foi muito além de certos naturais ajustes e adequações da ordem jurídica à mudança social: é que ela contribuiu para construir, naquela década, verdadeira nova cultura em torno do Direito Individual e Coletivo do Trabalho, reduzindo, em muito, a efetividade de suas regras e princípios jurídicos (DELADO, 2015, p. 131-132).

Dutra (2017) alerta, enfim, especificamente sobre a terceirização por meio de *call centers*, que é:

[...] a partir de raciocínio semelhante que se observa, na condução de múltiplos e diversos agentes públicos que atuam na dinâmica da regulação estatal do trabalho, uma práxis diversa daquela que estes mesmos sujeitos preconizam em seus discursos e daquela que está textualmente disposta na Constituição, resvalando numa silenciosa e “intransparente” leniência para com o descumprimento dos direitos trabalhistas das jovens, negras e periféricas trabalhadoras de teleatendimento da cidade de Salvador (DUTRA, 2017, p. 290).

Desse modo, o surgimento das Leis da Terceirização e da dita Reforma Trabalhista, além do recente posicionamento adotado pelo STF, que entendeu a terceirização da atividade-fim como constitucional, em um momento político singular que permitiu que as propostas neoliberais ganhassem maior fôlego e que fossem mais 'habilmente' tratadas e aprovadas, se configura como o coroamento de um processo tendencial de desmantelamento do Direito do

Trabalho constitucional e consolidado, apresentando-se enquanto uma dimensão específica da precarização social do trabalho (DRUCK, 2011).

Enfim, é importante sublinhar que, muito embora sejam nebulosas as consequências advindas da aprovação das referidas leis, tendo em vista a recente vigência e que há ainda um processo aberto de discussões, tensionamentos e resistências entre diferentes agentes sociais, como entidades patronais e sindicais, representantes governamentais e institucionais, movimentos sociais e a própria academia, sobre a flexibilização dos direitos trabalhistas, a possibilidade de criação ou não de empregos, a suposta ‘necessidade’ de modernização da legislação do trabalho e se ela representa ou não a supressão de direitos fundamentais, é certo que tais leis surgem em um período histórico de profunda crise social, política e econômica e se insere em uma dinâmica que o próprio trabalho assume na era da acumulação flexível; como nos alerta Druck (2013b, p. 71), em “um processo de degradação em que a precarização se torna, em suas múltiplas faces, uma determinação fria e perversa de regressão social e de vida dos trabalhadores”.

CAPÍTULO 3: A TERCEIRIZAÇÃO DO *CALL CENTER* DO CITICARD

No capítulo anterior, analisamos o histórico das relações de trabalho terceirizadas no país, desde a sua vedação completa, por configurar intermediação da força de trabalho – como ainda defendemos que seja –, até ser legalizada, principalmente, pelas vigências das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista e da recente jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF), no sentido de que há uma suposta ‘constitucionalidade’ da terceirização da atividade-fim.

Verificamos que os sucessivos tratos que a terceirização sofreu ao longo das últimas décadas, seja por sua regulamentação ou pela flexibilização do Direito do Trabalho, em sentido mais amplo, revelam a existência de um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral no país, inserido em um contexto mais amplo de crise estrutural do capitalismo e precarização social do trabalho.

No terceiro capítulo, o objetivo é o de investigar um processo de terceirização bancária em específico, praticado pelos chamados bancos múltiplos¹⁸⁶ e privados que atuam, preponderantemente, no comércio e na administração de cartões de crédito, através da terceirização da sua central de teleatendimento, para o esvaziamento da categoria profissional bancária, como uma estratégia de gestão, diante de um processo mais geral de precarização social do trabalho.

Acrescente-se que, apesar do fato de que os call centers e a terceirização bancária serem fenômenos já investigados pela Sociologia do Trabalho nas últimas décadas, podendo citar as pesquisas promovidas por Venco (1999), Sanches (2006) e Bomfim (2009), por exemplo, encontramos poucos estudos voltados à modalidade da terceirização bancária operada por bancos privados e, especialmente, os bancos múltiplos, que se diferenciam dos bancos comerciais convencionais por não administrarem, através de agências físicas, conta corrente, conta poupança etc., mas serem voltados a outros negócios financeiros, como, por exemplo, a exploração do comércio de cartões de crédito, envolvendo milhares de clientes, mas, que, muitas vezes, sequer possuem agências ou empregados diretamente contratados para realizar o atendimento aos seus clientes, como veremos no decorrer do presente capítulo.

¹⁸⁶ Reitera-se que “os bancos múltiplos são instituições financeiras públicas ou privadas que atuam com carteira comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento” (BRASIL, 1994). Além do próprio Citicard, como veremos no desenvolvimento do presente capítulo, os bancos múltiplos representam um crescente mercado no país, favorecido pelo uso crescente de cartões de crédito como forma de pagamento. Considerados apenas os cinco maiores emissores, Bradesco/HSBC, Itaú Unibanco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e o próprio Credicard Citi, temos 187.766.494 cartões de crédito ativos no Brasil (EXAME, 2016).

Pretende-se, assim, verificar, como exemplo do processo narrado nos capítulos anteriores, a terceirização da atividade-fim promovida por um banco multinacional, Citicard, em associação de capitais com uma prestadora de serviços também multinacional, porém, de origem local, Contax, a partir de uma precariedade específica, que é o sucessivo ataque à legislação do trabalho, com a imposição de práticas ilícitas e/ou inconstitucionais para a realização desse capital financeiro, muito antes que a terceirização das atividades principais das empresas fosse legalizada.

Para tanto, foram investigados processos promovidos por trabalhadoras terceirizadas contra as citadas empresas e que tramitaram no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5). A escolha dos processos judiciais se deu com o objetivo de se alcançar a riqueza documental produzida nessas reclamações em que se denuncia a terceirização da central de teleatendimento do Citicard como ilícita e se pleiteia o *status* de bancário, ou seja, o vínculo direto com a instituição financeira.

No presente capítulo, avançaremos na análise de tais documentos, notadamente, as atas de audiência, nas quais constam os depoimentos das trabalhadoras, prepostos e testemunhas, os contratos de trabalho e de prestação de serviço, sentenças, acórdãos e normas coletivas das duas categorias. Ademais, as páginas disponibilizadas pelas empresas na *internet* também foram analisadas, por trazerem diversas informações sobre o histórico da terceirização e produtos comercializados por meio do *call center*.

Buscar-se-á investigar também, mais detidamente, o papel e a atuação do Estado em relação a essa terceirização da atividade-fim promovida pelo banco Citicard, por meio das decisões da Justiça do Trabalho, notadamente, dos acórdãos emanados do TRT5, dada a riqueza fática e jurídica reunida em tais documentos em relação ao contexto em que as atividades bancárias foram levadas a efeito através da terceirização da central de teleatendimento.

Assim, almeja-se compreender a terceirização da central de teleatendimento como mais que uma mera estratégia de gestão, diante de um processo geral de crise e intensificação da precarização, a partir dos impactos advindos através das sucessivas mutações contratuais para as trabalhadoras, além das desvantagens normativas, como o aumento da rotatividade, intensificação do trabalho, piora das condições laborais, dentre outras.

Discorreremos sobre a referida terceirização, ressaltando-se a relação contraditória estabelecida, por meio da atuação dessas diversas esferas do Estado – regulatórias, legislativas e jurisdicionais –, de proibição e tutela, condenação e tolerância, em relação à terceirização da

atividade-fim da atividade bancária, diante das normas aplicáveis ao setor e o oferecimento de soluções individuais, mas não coletivas, que pudessem alcançar o universo das trabalhadoras da central de teleatendimento, muito antes da atual permissão legal da terceirização da atividade-fim.

Enfim, a hipótese do presente capítulo é a de que a terceirização promovida pela instituição financeira, com o esvaziamento da categoria bancária, através da intermediação da força de trabalho das operadoras de teleatendimento, objetivou o rebaixamento de custos, ao preço de um enquadramento normativo categorial e sindical menos vantajoso para as trabalhadoras em telecomunicações, com evidentes perdas salariais e de diversos direitos.

3.1 O banco Citicard, a Contax e a sucessivas mutações contratuais

No Brasil, uma das primeiras empresas do ramo financeiro a terceirizar o seu *call center* foi o Banco Citicard (denominado de Credicard Administradora de Cartões de Crédito até o ano de 2003), cuja atividade social é o comércio e a administração de cartões de crédito. A Credicard é pioneira em cartões de crédito no Brasil, atuando no seguimento há mais de 40 anos, sendo uma das maiores emissoras, com cerca de 4,8 milhões de cartões de créditos atuais. O seu nascimento se deu na década de 1970, quando o First National Bank, subsidiária brasileira do Citi¹⁸⁷, criou o Citicard (CREDICARD, 2016).

No ano seguinte à sua criação, a empresa já possuía 20 mil contas e despertou o interesse de dois novos sócios – os bancos Itaú e Unibanco (na época o Banco Itaú América e União Brasileira de Bancos) –, sendo, assim, substituído de Credicard para Citicard. Logo depois, a empresa ganha nova razão social, Credicard. Em 1978, a empresa passa a se chamar Credicard S.A. Administradora de Cartões de Crédito (CREDICARD, 2016).

Na década de 1980, a empresa passou a ser a líder do mercado de cartões. No final dessa década, é apresentado o seu *telemarketing* que, em apenas dez meses de funcionamento, atendeu 162 mil chamadas. Em 1987, a Credicard possuía 800 mil cartões e optou por associar-se exclusivamente à Mastercard Internacional, o que levou a um crescimento de 175% na base de contas e aumento de 21% no número de cartões (CREDICARD, 2016).

¹⁸⁷ O Citi é hoje uma das maiores empresas multinacionais do ramo de serviços financeiros do mundo, possui mais de 200 anos (no Brasil, 102 anos) e, segundo informações institucionais, desempenha papel central no desenvolvimento e financiamento da economia mundial. A organização atua em 160 países, conta com 200 milhões de contas de clientes e um total de 219 mil funcionários. A receita global do Citigroup em 2016 foi de US\$ 69,9 bilhões e o lucro líquido, de US\$ 15 bilhões (CITIBANK, 2016).

Na década de 1990, houve um grande crescimento do Credicard, que alcançou a marca de 6 milhões de cartões de crédito e o seu *call center* registrou 5 milhões de chamadas telefônicas por mês, o que denota a expansão do capital financeiro no país naquele período. No final dessa década, a Credicard concluiu o seu processo de reestruturação com a criação de duas empresas distintas: a Credicard S.A., emissora de cartões de crédito, e a recém-criada Orbitall Serviços de Processamento de Informações Comerciais¹⁸⁸, prestadora de serviços e processadora de informações comerciais (CREDICARD, 2016).

No ano de 1996, a empresa lançou um sistema inédito de acesso eletrônico aos cartões de crédito, que abriu espaço para o atendimento via *internet*. Nos anos 2000, a Credicard manteve-se líder no mercado de cartões de crédito e encerrou o ano de 2003 com uma base recorde de 8,3 milhões de cartões no mercado brasileiro, alcançando 1/3 de participação. Em 2003, a Credicard tornou-se o Banco Citicard. O ano de 2006 marcou o fim da sociedade entre Citicard, Citibank e Itaú. Nesse momento, a gestão do Citicard ficou a cargo do Citi. Em maio de 2013, é anunciada a venda do Citicard para o Itaú, antigo sócio (ITAÚ UNIBANCO, 2013; CREDICARD, 2016).

Muito embora não se tenha encontrado, nos processos analisados, a exposição dos motivos da transformação da administradora de cartões de crédito em banco múltiplo, sabe-se que, à época dessa mudança, no ano de 2003, houve a edição da Emenda Constitucional nº 40 (BRASIL, 2003e), que revogou o art. 192 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Esse artigo limitava, até então, a taxa de juros praticada pelos integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN) a 12% (doze por cento) ao ano, mas, com a sua revogação, tornou-se atrativo que as administradoras se tornassem bancos, passando a integrar o referido sistema e contornando, assim, as dificuldades legais e fiscais envolvidas na cobrança das taxas de juros acima do referido teto (12% ao ano) em relação ao parcelamento das vendas a prazo através do cartão de crédito (FORTUNA, 2007)

Traçado o histórico do banco, sublinha-se que o comércio e a administração de cartão de crédito, por óbvio, carecem de atendentes, pois o atendimento aos seus clientes é essencial à sua atividade de comércio e administração de cartões de crédito. Desse modo, desde o início de suas atividades em Salvador, a Credicard mantinha sua própria central de teleatendimento, com empregados regularmente contratados por ela própria, sem a interveniência de qualquer empresa interposta (BRASIL, 2011a).

¹⁸⁸ Atualmente denominada ‘Itaú Unibanco Serviços e Processamento de Informações Comerciais LTDA’.

Mas, esta realidade perdurou até agosto do ano de 2003, quando, às vésperas de se tornar o Banco Citicard, passou a fornecer crédito pessoal através dos cartões de crédito dos seus clientes, dentre outros serviços, e transferiu o contrato de trabalho dos empregados do seu *call center* para a Orbitall. Pouco tempo depois, mais precisamente em abril de 2004, a Credicard transferiu novamente seu passivo trabalhista para outra empresa do mesmo grupo econômico, denominada de Inovação Contact Center Serviços de Contatos Telefônicos LTDA. Por fim, em 1º de agosto de 2004, em mais uma alteração nos contratos de trabalho, a Credicard transferiu os contratos de trabalhos dos seus empregados para a Contax, hoje denominada de Contax-Mobitel, empresa incorporadora da Inovação (BRASIL, 2011a).

Por sua vez, a Contax, uma das maiores empresas globais de terceirização e líder no mercado brasileiro de *call center*, foi quem prestou os serviços de terceirização da central de teletendimento ao Banco Citicard entre os anos de 2003 e 2013. Além do Banco Citicard, a Contax presta serviços também a várias outras empresas¹⁸⁹, e possui mais de 82 mil trabalhadores na América Latina, sendo aproximadamente 59 mil no Brasil (presente em dez estados do país¹⁹⁰) e 23 mil no exterior, detendo operações multinacionais na Argentina, Colômbia e Peru, além de possuir presença comercial no Chile, Estados Unidos e Espanha. Na Bahia, opera como central de *telemarketing* em Salvador (BOMFIM, 2009; CONTAX-MOBITEL, 2016).

Os contratos de trabalho dos empregados do Citicard experimentaram, então, uma sucessão de mutações, e os trabalhadores submetidos a tais modificações contratuais, agora terceirizados, sofreram gradativa redução de benefícios, como, por exemplo, diminuição do piso salarial e ampliação da jornada de trabalho, mudanças estas decorrentes do não enquadramento na categoria dos bancários. Ainda que o Citicard tenha se transformado em signatário das normas coletivas bancárias após outubro de 2004, quando se tornou banco múltiplo, as operadoras, agora terceirizadas, passaram a integrar a categoria dos trabalhadores em telecomunicações (BRASIL, 2011a). Isto porque, por não ser um banco, mas uma

¹⁸⁹ Banco do Brasil, Cielo, Santander, Itaú e Bradesco são apenas alguns exemplos de empresas do ramo financeiro que contratam a prestação do serviço de *call center* com a Contax (CONTAX-MOBITEL, 2016).

¹⁹⁰ A Contax possui mais de 15 anos no setor de *call center* e está presente, além da Bahia, em outros nove estados – Acre, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul –, sendo que, no ano de 2017, passou por um processo de mudança na sua marca corporativa, denominando-se Liq (CONTAX-MOBITEL, 2016; TELE.SÍNTESE, 2017). É importante frisar que, segundo Almeida (2014, p. 514), a apropriação e a reprodução das desigualdades territoriais são evidentes nas estratégias de localização dos *call centers*, representando uma “tendência de dispersão territorial das operações para os centros urbanos não metropolitanos e para a região Nordeste, e ao mesmo tempo, a manutenção do controle nas principais metrópoles do país. A migração das operações para áreas desvalorizadas – onde os salários são menores, a organização sindical é menos consolidada e a concorrência com demais setores empregadores é mais baixa – tem sido uma estratégia recorrente para a ampliação dos lucros das empresas”.

administradora de cartões de crédito, os empregados da Credicard eram filiados ao Sindicato dos Empregados em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado da Bahia (SINDPEC). Todavia, como estratégia da redução de custos, ao se tornar banco múltiplo, o que tornou os seus empregados bancários, a Credicard optou por realizar as citadas sucessivas transferências dos contratos de trabalho das suas operadoras de teleatendimento para outras empresas de prestação de serviços de telecomunicação, o que as levou a serem filiadas não ao Sindicato dos Bancários da Bahia, mas ao Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia (SINTTEL)

Mesmo após todas as transferências dos contratos de trabalho, as tarefas das operadoras continuaram as mesmas, iguais àquelas realizadas quando da época da prestação do serviço diretamente para a Credicard, até o ano de 2003. Todavia, com o não enquadramento na categoria dos bancários, reitera-se, as atendentes deixaram de receber uma série de vantagens previstas nas normas coletivas firmadas entre os bancários e bancos, passando a integrar a categoria dos trabalhadores em telecomunicações, com acordo categorial economicamente menos vantajoso (BRASIL, 2011a).

Como resultado do processo narrado, o Banco Citicard, que ao tempo da Credicard Administradora de Cartões de Crédito (até 2003) possuía 1.124 trabalhadores em sua atividade comercial na Bahia¹⁹¹, ou seja, lotados no seu *call center* para atendimento aos clientes dos cartões, no ano de 2011, tinha somente 03 (três) empregados diretos, que atuavam, exclusivamente, no setor jurídico para fins de representação em reclamações trabalhistas. Assim, uma empresa com mais de 50.000 clientes, como já foi afirmado por esses mesmos prepostos em várias dessas reclamações¹⁹², não dispunha de nenhum empregado diretamente contratado, ou seja, nenhum bancário, para atendê-los (BRASIL, 2011a).

Verificou-se, desse modo, o esvaziamento de tal banco no estado da Bahia, não somente de bancários dedicados ao atendimento aos clientes, mas de todos eles, restando apenas alguns poucos para sua representação na Justiça do Trabalho, ao mesmo tempo em que todo esse processo de transferências e mutações contratuais trouxe impactos na condição laboral, com consequências sobre as relações de trabalho bancárias, apesar do não

¹⁹¹ Informação obtida pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) no bojo da Ação Civil Pública (ACP) nº 000873-55.2011.5.05.0032, promovida em face do Citicard, como veremos adiante (BRASIL, 2014a).

¹⁹² O número de clientes citado pelo preposto refere-se ao número aproximado de clientes na Bahia, informado pelos propositos nas audiências de instrução dos processos de nº 0001193-08.2011.5.05.0032 e 0000539-81.2012.5.05.0033, por exemplo (BRASIL, 2014g; 2014h). No Brasil, segundo a Revista Exame (2016), o número de cartões ativos emitidos pelo banco é de 3.870.771, o que o coloca na quinta posição entre os maiores emissores de cartões de crédito, mesmo considerando os bancos comerciais, como Bradesco e Itaú Unibanco.

reconhecimento formal dessa natureza, já que realizada por operadoras de *telemarketing* não contratadas diretamente pela instituição financeira.

Sob a ótica dos clientes do cartão de crédito Citicard, eles são atendidos pelos empregados desta empresa¹⁹³, até porque neste atendimento são acessadas as informações confidenciais bancárias relativas ao uso do cartão de crédito, como veremos adiante. No entanto, nenhum atendente do Banco Citicard é seu empregado, sendo que os terceirizados, cumprindo ordens, se apresentam aos clientes enquanto funcionários do banco (BRASIL, 2011a).

3.2 O desenho jurídico da fraude

A terceirização da central de teleatendimento levada a efeito entre o Banco Citicard e a Contax originou uma maciça produção documental¹⁹⁴ e jurisprudencial¹⁹⁵ no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5)¹⁹⁶, além de uma Ação Civil Pública (ACP) de nº 0000873 55.2011.5.05.0032, proposta pelo Ministério Público do Trabalho (MPT), em face do contrato de terceirização firmado pelas empresas no estado da Bahia (BRASIL, 2014a).

Em muitas dessas reclamações trabalhistas em trâmite no TRT5, propostas contra a Contax e o Banco Citicard, as trabalhadoras discutem a legalidade da terceirização da atividade bancária que atinge não apenas as atividades acessórias da atividade econômica, mas a própria dinâmica comercial bancária, ou seja, as suas atividades nucleares, denominadas de “atividades-fim”, essenciais para a consecução do negócio, notadamente, em um banco múltiplo, que atua preponderantemente no comércio e administração de cartões de crédito.

¹⁹³ Informação obtida através da ata da audiência relativa à reclamação trabalhista de nº 0020600-74.2007.5.01.0024 (BRASIL, 2011a). Oliveira (2009, p. 114) chama a atenção para essa função que é uma das principais do atendente, qual seja, a de estabelecer essa relação pessoal entre a empresa que contrata a central de teleatendimento e os seus clientes/consumidores finais.

¹⁹⁴ Como veremos adiante, por exemplo, o contrato de confidencialidade do uso dos dados bancários firmado pelas operadoras terceirizadas com a empresa e o contrato de prestação de serviços entabulado entre o banco e a Contax estão presentes nos autos das diversas reclamações trabalhistas em trâmite no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5).

¹⁹⁵ Inclusive, até 31 de dezembro de 2015, a Contax respondia a incríveis 23.164 ações judiciais trabalhistas, em todo o Brasil, em grande parte discutindo a legalidade das terceirizações de trabalhadores com ela contratadas.

¹⁹⁶ O TRT5 possui sua competência para o julgamento das reclamações trabalhistas no estado da Bahia e está localizado em Salvador. Faz parte da Justiça do Trabalho no Brasil, em conjunto com as Varas do Trabalho e com o Tribunal Superior do Trabalho, correspondendo à segunda instância na tramitação dos processos trabalhistas, apreciarem, principalmente, recursos ordinários e agravos de petição, mas detêm competências originárias de julgamento, por exemplo, em casos de dissídios coletivos, ações rescisórias e mandados de segurança. Os processos citados na presente pesquisa são todos de origem do referido Tribunal, a não ser que se especifique o contrário (TRT5, 2016).

As referidas ações individuais têm, muitas vezes, obtido sucesso no âmbito do citado Tribunal, sendo declarada nula a terceirização, reconhecido o vínculo laboral diretamente com a instituição financeira e as empresas condenadas ao pagamento de todas as verbas garantidas nas normas coletivas dos bancários, inclusive com retificação da carteira de trabalho, já que a regulamentação da terceirização do trabalho no Brasil, até então, não permitia que se desse a terceirização da própria atividade-fim da empresa tomadora dos serviços, sob pena de caracterização de contratação interposta de trabalhadores¹⁹⁷ (BRASIL, 2011a; 2013; CONTAX PARTICIPAÇÕES S.A., 2016).

Na presente pesquisa, propomos a utilização dos processos judiciais trabalhistas como contribuição à discussão acadêmica do setor de *telemarketing*, tendo em vista a possibilidade de alcance de toda uma rica documentação produzida nessas reclamações, tais como: as atas de audiência, nas quais constam os depoimentos das trabalhadoras, dos prepostos e das testemunhas, os contratos de trabalho e de prestação de serviço, sentenças, acórdãos e normas coletivas das duas categorias, dentre outros.

Verifica-se, assim, por meio dos documentos judiciais, mais uma possibilidade de um olhar sociológico sobre o labor dessas operadoras de teleatendimento, as relações de trabalho terceirizadas estabelecidas entre empresas contratante e contratada e a tutela do Estado, emanada das suas decisões sobre a vida concreta dessas trabalhadoras. Desse modo, no próximo tópico, passaremos à exposição do processo de escolha dos processos e à análise da documentação reunida.

3.2.1 O processo de seleção das reclamações trabalhistas para análise

No presente capítulo, como narrado, dedicar-nos-emos à análise de processos judiciais promovidos pelas trabalhadoras contra a instituição financeira Banco Citicard, questionando a legalidade da terceirização do *telemarketing* bancário, em trâmite no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5), para a análise das provas orais e documentais ali reunidas.

A escolha da jurisprudência do TRT5 para análise se deu por dois motivos: primeiro, por ser o tribunal responsável pelo julgamento dos recursos nos processos promovidos por atendentes de *telemarketing* contra o banco Citicard na Bahia e, em segundo, por ser a

¹⁹⁷ São diversos os exemplos de decisões nesse sentido, sobre a nulidade da terceirização da central de teleatendimento do Citicard, tais como: BRASIL, 2011a; 2013a; 2014a; 2014g; 2016a, dentre outras que serão analisadas neste capítulo.

instância responsável pela análise dos ‘fatos’ do processo, ou seja, local onde são analisadas as provas reunidas durante a instrução dos mesmos.

Embora ainda sejam possíveis recursos ao Tribunal Superior do Trabalho (TST) e ao Supremo Tribunal Federal (STF), esses tribunais analisam, prioritariamente, questões jurídicas, sendo responsáveis pela uniformização das decisões dos Tribunais Regionais, como vimos no segundo capítulo¹⁹⁸, e se restringindo aos fatos já delineados nas decisões destes últimos.

Assim, priorizamos os acórdãos do TRT5, por analisarem detidamente as provas orais e documentais produzidas nos processos que discutiram a existência ou não de vínculo de emprego com o Citicard. Como pudemos verificar no banco de jurisprudência do citado tribunal, com o uso dos filtros ‘pesquisa avançada’, ‘conteúdo do acórdão’ e ‘contendo todas essas palavras’, e utilização dos descritores “terceirização”, “Citicard” e “Contax”, foram encontrados 639 acórdãos¹⁹⁹ (TRT5, 2018).

A complexidade, a quantidade e a variedade de acórdãos apontaram para a necessidade de adoção de alguns recortes, tendo em vista a exequibilidade do trabalho no período disponível para a conclusão do mesmo, dada a sua limitação temporal e material, sem que isso representasse, necessariamente, uma perda de qualidade.

Diante da grande quantidade encontrada, optamos por utilizar o descritor ‘Credicard’, antigo nome empresarial, em detrimento de ‘Citicard’, para priorizar aqueles processos promovidos por atendentes que trabalharam diretamente para a administradora de cartões de crédito, chamada até então de ‘Credicard’, antes da sua central de teleatendimento ser terceirizada. Com isso, foram encontradas ainda 455 decisões.

Para a realização de uma seleção mais eficaz, foram acrescentados outros descritores, com objetivo de alcançar os processos em que as trabalhadoras foram submetidas ao maior número de mutações contratuais, ou seja, incluindo as demais empresas que assumiram, sucessivamente, a central de teleatendimento do banco, como veremos no decorrer do presente capítulo.

Assim, além dos descritores ‘terceirização’, ‘Credicard’ e ‘Contax’, foram acrescentados ‘Orbitall’ e ‘Inovação’ para a seleção dos processos a serem analisados, dentre os mesmos parâmetros, chegamos ao resultado de 91 acórdãos. Destes, foram excluídas as decisões de embargos de declaração, já que estas se dedicam apenas a complementar os acórdãos; as

¹⁹⁸ No segundo capítulo, quando da análise da regulamentação da terceirização bancária, foram discutidas as uniformizações de entendimento promovidas pelos tribunais superiores.

¹⁹⁹ São as decisões colegiadas proferidas já em segundo grau, ou seja, após a sentença e análise de recursos.

decisões que se referem à execução de processos, por se referirem à fase de quantificação do débito; e, por fim, aqueles que não se referiam ao tema da terceirização.

Dentre o resultado, verificamos situações jurídicas diversas, tais como processos em que as operadoras foram inicialmente contratadas por outras empresas antes de estarem formalmente contratadas pelo banco e, também, de operadoras que nunca chegaram a ser diretamente contratadas; porém, todas elas, não obstante à situação contratual, na realidade, estiveram sempre prestando serviços ao banco, sem alteração nas suas funções.

Mas, para a presente pesquisa, da detida análise dos 91 acórdãos encontrados, foram utilizadas como critérios cumulativos de seleção as seguintes características: a) processos promovidos por trabalhadoras que foram diretamente contratadas pela Credicard; b) estas passaram por diversas empresas, da Credicard à Orbitall, Inovação e, finalmente, Contax; c) cujas decisões debateram a legalidade da terceirização, o reconhecimento do vínculo com o Citicard e o enquadramento bancário da operadora de *telemarketing*.

Desse modo, foram selecionados os 4 (quatro) processos que reuniam as citadas características, de nº 0000520-42.2010.5.05.0002, 0000679-84.2012.5.05.0011, 0047400-78.2009.5.05.0018 e 0075600-46.2009.5.05.0002, e que possuem, até o acórdão proferido pelo TRT5, 1.142, 1.183, 989 e 1.352 páginas, e que, doravante, serão identificados pelas letras “A”, “B”, “C” e “D”, respectivamente, preservando-se, assim, o anonimato das trabalhadoras.

Muito embora os acórdãos prolatados pelo TRT5, responsável pelo julgamento das ações trabalhistas na Bahia, poderem ser reformados no âmbito dos tribunais superiores, nomeadamente, no TST e no STF, o TRT5 é o responsável pelo sopesamento e discussão das provas e documentos reunidos nos processos, objetos da nossa pesquisa, cabendo aos últimos apenas a revisão da aplicação do direito, mas não do conteúdo fático das decisões, conforme diversos dispositivos processuais e enunciados, notadamente, as Súmulas nº 126 do TST e nº 279 do STF.

Ademais, destaque-se que o acesso aos referidos processos é público, todavia, por exigência legal, exige-se a presença de um advogado para que se possa retirá-los do cartório ou realizar cópias, tendo em vista que todos eles são ainda processos físicos. Nesse sentido, após solicitação, os advogados das operadoras de teleatendimento, que promoveram as ações aqui selecionadas, gentilmente cederam a digitalização dos mesmos para a presente pesquisa (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d).

Como veremos adiante, o período em que se deu o contrato de trabalho das trabalhadoras promoventes dessas quatro reclamações trabalhistas também coincide, aproximadamente, com o recorte temporal proposto para a presente pesquisa, ou seja, entre 2003 e 2013, período este que se deu a existência jurídica do banco Citicard. Além disso, a escolha dessas reclamações, que se referem a períodos diversos de trabalho e que, ainda assim, retratam uma situação contratual similar, permite verificar, qualitativamente, como o TRT5 decidiu sobre a questão ao longo do tempo.

Em relação aos documentos dos processos, do mesmo modo, sempre que possível, serão evitados quaisquer dados que possam permitir a identificação das operadoras de teleatendimento. Enfim, reitera-se que todos os processos analisados são públicos, ou seja, nenhum deles tramitou em segredo de justiça, sendo que as atas, sentenças e acórdão são disponibilizados diretamente na *internet* para consulta.

Enfim, o procedimento adotado para a análise do conteúdo dos referidos processos foi o de sua análise completa, ou seja, da íntegra dos processos até o acórdão proferido pelo TRT5, especialmente, em relação aos documentos apresentados pelas partes ali envolvidas e aqueles gerados durante o seu desenvolvimento, tais como contratos de trabalho, contratos empresariais, depoimentos das trabalhadoras e testemunhas, sentenças, acórdãos etc., a partir de um roteiro de questões elaborado para exploração dos mesmos, que se encontra em apêndice.

3.2.2 O histórico funcional das trabalhadoras: os sujeitos da pesquisa

Os casos narrados nos processos se assemelham, com algumas pequenas variações. No processo “A” (BRASIL, 2012b), a atendente de *telemarketing* era moradora do subúrbio de Salvador (Conjunto Fazenda Grande II), solteira, possuía o ensino médio completo e 21 (vinte e um) anos quando foi contratada.

Narra que fora admitida, através de um contrato de experiência, por uma empresa denominada Agenda, em 17 de fevereiro de 2003, para prestar serviços à Credicard. Após, aproximadamente, três meses de trabalho, em 19 de maio de 2003, teve a sua carteira de trabalho diretamente assinada pela Credicard. Veja-se do seu depoimento prestado no seu processo²⁰⁰:

²⁰⁰ As atas das audiências de instrução dos processos selecionados, assim como as sentenças e os acórdãos encontram-se disponibilizados na *internet* no banco de dados do TRT5 (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d).

INTERROGATÓRIO DO(A) RECLAMANTE que às perguntas respondeu: que começou a trabalhar pela Agenda em fevereiro de 2003; que em maio de 2003, passou a trabalhar pela Credicard, posteriormente a Credicard mudou para Orbitall, depois Inovação e por último, Contax; que trabalhou até 02/05/2008; que foi contratada como operadora de telemarketing, tendo trabalhado nessa função até julho de 2006 quando passou a exercer a função de supervisora até outubro de 2007, retornando à função de telemarketing até a sua saída; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

Acrescenta que fora promovida ao cargo de supervisora no ano de 2006 e que, após cerca de cinco anos de vínculo, pediu demissão em 02 de maio de 2008. A sua última remuneração se deu no valor de R\$ 510,88 (quinhentos e dez reais e oitenta e oito centavos), pouco mais de um salário mínimo vigente à época, ou seja, R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais).

No processo “B” (BRASIL, 2014d), a atendente de *telemarketing* narra que fora diretamente contratada pela Credicard em 30 de julho de 2001. Também moradora de um bairro pobre da Capital (Fazenda Garcia), solteira, possuía ensino superior incompleto e 21 (vinte e um) anos quando foi admitida. Os fatos foram confirmados pelo preposto do próprio banco, quando da audiência:

Depoimento pessoal do preposto do(s) 1º reclamado(s): às perguntas disse que: no período da Credicard, qual seja, de 30.07.2001 a 30.07.2003 a Reclamante trabalhou das 08:30 às 14:45, com 02 intervalos de 15 minutos, na função de operadora de atendimento; que a partir de agosto de 2003 o serviço que era desempenhado pela Reclamante foi terceirizado e provavelmente a Reclamante continuou prestando este mesmo serviço a Credicard através de empresas terceirizadas, contratadas pela Credicard, ou seja, a Orbitall, Inovação e TNL [Contax]; [...] (BRASIL, 2014d, p. 825-828).

Após quase dez anos de vínculo, a trabalhadora pediu demissão em 06 de abril de 2011 e a sua última remuneração se deu no valor de R\$ 1.268,70 (mil duzentos e sessenta e oito reais e setenta centavos), pouco mais de duas vezes o salário mínimo vigente à época, que se dava no valor de R\$ 540,00 (quinhentos e quarenta reais).

Em relação ao processo “C” (BRASIL, 2014e), a atendente de *telemarketing* narra que, como no primeiro caso, fora contratada, inicialmente, por experiência, pela empresa Agenda, em 31 de março de 2003, para prestar serviços à Credicard. Após, aproximadamente, três meses de trabalho, em 30 de junho de 2003, teve a sua carteira de trabalho diretamente assinada por esta última.

Também moradora de um bairro do subúrbio de Salvador (Mussurunga), essa operadora é solteira, possuía ensino médio completo e 24 (vinte e quatro) anos quando foi admitida. Após cerca de quatro anos de vínculo, a trabalhadora foi dispensada sem justa causa em 02 de maio de 2007 e a sua última remuneração se deu no valor de R\$ 593,00 (quinhentos e noventa e três reais), pouco mais de um salário mínimo e meio à época, no valor de R\$ 380,00 (trezentos e oitenta reais).

Enfim, o processo “D” (BRASIL, 2013d), dentre os quatro analisados, foi o único promovido por um atendente de *telemarketing* do sexo masculino e com situação ligeiramente diferente dos demais casos. Narrou que fora também contratado, a título de experiência, pela empresa Agenda, em 18 de julho de 2001, para prestar serviços à Credicard. Após, aproximadamente, três meses de trabalho, em 16 de outubro de 2001, teve a sua carteira de trabalho diretamente assinada pela Credicard. Veja-se do seu depoimento e do preposto bancário na audiência o seguinte:

INTERROGATÓRIO DO(A) RECLAMANTE que às perguntas respondeu: que começou a trabalhar em outubro de 2001 para a Credicard como atendente [...]; que em Janeiro de 2005 passou a ser instrutor de treinamento, [...]; e em janeiro de 2006 passou a ser assistente de recursos humanos, no entanto continuou a desempenhar as mesmas atividades de instrutor de treinamento no mesmo horário; que foi desligado em setembro de 2008, pela TNL Contax; que inicialmente laborava no prédio da Capemi e quando passou a ser instrutor passou para o prédio do Comercio e ainda estava pela Credicard; que durante todo o vínculo sempre prestou serviços em favor da Credicard, embora a sua C.T.P.S. tenha sido assinada por outras empresas; [...] (BRASIL, 2013d, p. 816-819).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 2ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: que a Credicard teve a sua central de atendimento em Salvador até agosto de 2003; que o reclamante foi admitido pela Credicard e depois teve sucessão de empregadores, passando para a Orbital; que os atendentes da Orbital, continuaram prestando serviço para a Credicard além de outras empresas; [...] (BRASIL, 2013d, p. 816-819).

Morador de um bairro do centro de Salvador (Vila Laura), solteiro, já possuía ensino superior completo e 26 (vinte e seis) anos quando foi admitido. Após mais de sete anos de vínculo e duas promoções, para instrutor e assistente, o trabalhador foi dispensado sem justa causa em 17 de setembro de 2008 e a sua última remuneração se deu no valor de R\$ 1.275,74 (mil e duzentos e setenta e cinco reais e setenta e quatro centavos), cerca de três vezes o salário mínimo vigente à época, no valor de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais).

A jornada de trabalho contratual inicial de todos as trabalhadoras citadas era de 06 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) semanais, porém, apontam que, durante todo o período

de vínculo empregatício, sempre faziam horas extras, por imposição da empresa, sem receber corretamente por isso²⁰¹.

As operadoras narram que, no dia 1º de agosto de 2003, os seus contratos de trabalho foram ‘transferidos’ pela Credicard para outra empresa do mesmo grupo econômico, a Orbitall. No dia 1º de abril de 2004, a Orbitall transferiu novamente os seus trabalhadores para outra empresa, chamada Inovação. Por fim, no dia 1º de agosto de 2004, a Inovação foi incorporada pela Contax, que assumiu os seus contratos de trabalho²⁰².

Todavia, as trabalhadoras afirmam que, desde a admissão até o seu desligamento, prestaram serviços sempre em favor da Credicard, realizando as mesmas atividades, inicialmente, no ‘Edifício Capemi’, no bairro do Iguatemi, e posteriormente no ‘Edifício Centenário’, no Comércio, ambos na cidade de Salvador.

Acrescentaram que foram obrigadas pela instituição financeira a adotar as citadas transferências contratuais e que todas elas foram anotadas pelas empresas nas suas carteiras de trabalho, mas que, em realidade, não houve sucessão alguma, já que as suas tarefas continuaram sendo iguais àquelas realizadas quando das suas admissões, sempre em favor da Credicard. Sublinha-se que, como se depreende dos depoimentos acima colacionados, os prepostos do banco confirmaram tais fatos.

Apesar desta pequena seleção, a partir dos dados apresentados no tópico 1.4.3 do primeiro capítulo, é possível verificar que se confirma a tendência de que a central de teleatendimento, instalando-se em uma área próxima a centros universitários, no caso do ‘Edifício Centenário’, localizado no Bairro do Comércio, se apresenta como uma oportunidade de emprego formal e precário para jovens estudantes, principalmente, mulheres, com baixa escolaridade.

As operadoras receberam, geralmente, entre um e dois salários mínimos, com remuneração variável e imposição de metas individuais e coletivas, ou seja, com um salário flexível e sujeito às pressões empresariais. Dos casos analisados, a jornada de trabalho era parcial, porém, sempre estendida pela prestação habitual de horas extras, e os vínculos de

²⁰¹ As operadoras ainda incluíram outros tópicos em suas petições, como horas extras, desvio de função, pedido de reversão do pedido de demissão em dispensa sem justa causa, pagamento de comissões de vendas, premiações e remunerações variáveis, assédio, multas rescisórias, dentre outros, porém, não obstante a importância dessas questões, o que, por certo, merece atenção em outras oportunidades de estudo, no presente momento, nos deteremos, por questão de exequibilidade, na questão da terceirização e enquadramento normativo, objetos da presente pesquisa. Sobre as referidas questões, é possível verificar, por exemplo, os importantes trabalhos publicados por Aguiar (2015), Bomfim (2009) e Dutra (2014; 2017).

²⁰² No antecedente tópico 3.1 do presente capítulo, narramos em detalhes as citadas transferências.

emprego duraram entre 04 até 10 anos, desse modo, com rotatividade, ainda que não expressiva²⁰³.

Em relação à terceirização, as trabalhadoras apresentaram diversos documentos junto às reclamações, por exemplo, a cópia das carteiras de trabalho, nas quais foram anotadas as sucessivas transferências a que foram submetidas²⁰⁴, bem como as páginas do *site* da Credicard, no qual são propagandeados os produtos que seriam disponibilizados por meio da central de teletendimento e do *site* da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), que lista o Citicard como banco.

Apresentaram, também, cópias de uma Ação Civil Pública (ACP) promovida pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) contra o Banco Citibank e as empresas Orbitall, Inovação e Contax por fraude nos contratos de terceirização no Estado de São Paulo, em que fora firmado um Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC), e as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) dos Bancários. Os referidos documentos serão novamente abordados mais adiante.

A partir desses relatos e documentos, as trabalhadoras denunciaram a fraude na terceirização, em decorrência da inexistência de sucessão de empregadores, já que sempre desempenharam as mesmas funções, exclusivamente em favor da Credicard, durante todo o vínculo. Expressamente, citaram em suas petições iniciais que o enquadramento normativo menos vantajoso leva ao enriquecimento do banco à custa da precarização do trabalho bancário.

Ademais, acrescentaram que essas tarefas se inseriam na atividade-fim do referido banco, já que envolviam, em suma, o atendimento aos clientes do mesmo, titulares dos cartões de crédito Credicard, para o comércio e administração dos seus produtos. Assim, apontaram a violação do inciso I da Súmula 331 do TST²⁰⁵ e, conseqüentemente, da Lei nº 6.019/1974 (BRASIL, 2011b; 1974).

²⁰³ Segundo Almeida (2014), há menos rotatividade nos *call centers* localizados no Nordeste do que naqueles localizadas no Sudeste em função das altas taxas de desemprego e informalidade da região, o que revela uma lógica de aumento da exploração da força de trabalho local, em razão das suas condições particulares.

²⁰⁴ As referidas transferências perpetradas pelo Citicard e anotadas nas Carteiras de Trabalho (CTPS) das teleoperadoras também foram citadas por Bomfim (2009, p. 146-148): “os dados da carteira assinada de uma teleoperadora – em termos das competências de um teleoperador –, que iniciou o trabalho em um *call center* e, a partir da evolução das empresas, é transferida para ‘outras’ empresas nas quais vai realizar o mesmo trabalho [...] na prática, são muitas as perdas, sobretudo com relação às chamadas ‘demais verbas’, que fazem parte da remuneração do empregado [...]. A migração de trabalhadores para outras empresas, na prática, envolve perdas de direitos”.

²⁰⁵ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974)”. No segundo capítulo, item 2.3, a referida súmula fora analisada em detalhes.

Por fim, as trabalhadoras pleitearam à Justiça do Trabalho que fosse reconhecido o vínculo único com o Credicard desde a contratação, a correção da carteira de trabalho (CTPS), o enquadramento na categoria dos bancários, a partir de outubro de 2004, quando a Credicard se tornou o Banco Citicard, bem como o pagamento de todas as verbas devidas em decorrência desse novo enquadramento, especialmente, as diferenças salariais.

3.2.2.1 Os argumentos apresentados pelas empresas

O Banco Citicard e as demais empresas, quando da apresentação das suas defesas nos processos, insistiram na legalidade da terceirização e das transferências realizadas entre elas, repetindo os argumentos em todas as suas contestações, notadamente, no sentido de que a atividade-fim bancária seria diversa daquela praticada pelas centrais de teleatendimento que assumiram o contrato de trabalhos das operadoras.

Alegam que nunca houve fraude, que os contratos de prestação de serviços que foram firmados seriam plenamente válidos e que a Resolução BACEN nº 3.110/2003²⁰⁶ permitiria a contratação de terceiros para a realização do serviço de teleatendimento bancário, o que impediria o reconhecimento do vínculo e a aplicação das normas coletivas dos bancários àqueles empregados terceirizados (BRASIL, 2003b).

Acrescentam que o labor das operárias se limitava à atividade-meio²⁰⁷, com ausência de pessoalidade e subordinação direta entre elas e os representantes do banco, pois o mesmo se dava por meio do *call center*, restringindo-se à prestação de informações e solicitação de serviços, seguindo um roteiro pré-estabelecido de atendimento, sem que houvesse qualquer autonomia no trabalho.

Afirmam, por fim, que só poderiam ser considerados bancários os funcionários diretamente contratados pelo Citicard, e que faz parte da natureza do serviço bancário atividades específicas, tais como: lidar diretamente com dinheiro em moeda, movimentar conta corrente e poupança, realizar saques, depósitos e aplicações financeiras, efetuar empréstimos e venda de produtos bancários, dentre outros (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d).

²⁰⁶ No tópico 2.5 do segundo capítulo, analisamos as resoluções emitidas pelo Banco Central do Brasil (BCB) sobre a terceirização bancária.

²⁰⁷ Em relação aos conceitos de atividade-meio, atividade-fim, pessoalidade, subordinação e os demais elementos necessários ao reconhecimento do vínculo empregatício, conforme a Súmula 331 do TST e o art. 3º da CLT, verificar os tópicos 2.3 e 2.7.2 do segundo capítulo.

As empresas apresentaram nos processos diversos documentos para a comprovação de suas teses sobre a terceirização, por exemplo: documentos de representação, em que são destacados os objetos sociais diversos de cada uma delas; CCT dos Trabalhadores em Telecomunicações; e contratos de prestação de serviços firmados entre si e com outras empresas, especialmente, aquele entre a Credicard e a Contax, cujas atividades terceirizadas encontram-se pormenorizadas. Este último será objeto de um tópico específico de análise.

3.2.3 A atividade comercial do Banco Citicard

Como visto no tópico anterior, um dos argumentos de defesa do banco, para afastar o pedido de enquadramento bancário, foi no sentido de que as operadoras de teleatendimento não desempenhavam atividades bancárias, tendo em vista que não lidavam diretamente com dinheiro em moeda, não realizavam depósitos ou aplicações financeiras e nem administravam conta corrente ou conta poupança.

Dessa forma, antes de adentrar no exame das atividades realizadas pelas atendedoras de *telemarketing* que prestavam serviços em favor do Banco Citicard, é oportuno esclarecer qual era de fato a atividade comercial desse banco, até mesmo para que se possa entender o processo de terceirização praticado pelo mesmo e se as referidas atividades praticadas pelas operadoras correspondiam ou não à sua atividade-fim.

Como se depreende do objeto social²⁰⁸ da referida instituição bancária, apresentado nos processos analisados, resta claro que o mesmo é um banco múltiplo que explora tão somente o comércio e a administração de cartões de crédito:

BANCO CITICARD S.A. Capítulo I. Denominação, Sede, Objeto e Prazo. [...]. Artigo 3º - **A Companhia tem por objeto** a prática de todas as operações permitidas nas disposições legais e regulamentares próprias aos bancos múltiplos, operando por carteiras de banco de investimento e de crédito, financiamento e investimento, podendo, ainda, **emitir e administrar cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros**, bem como praticar operações compromissadas, **observando, entretanto, que a prática de operações outras que não a emissão e administração de cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros, e atividades correlatas, depende de aprovação do Conselho de Administração**, reunido especialmente para esse fim (BRASIL, 2012b, p. 860-865, grifo nosso).

²⁰⁸ O objeto social pode ser compreendido como a essência de um contrato empresarial, pois define quais são as atividades econômicas que uma determinada empresa pretende se inserir para tentar obter as receitas do seu negócio.

Observa-se que o referido dispositivo autoriza apenas e tão somente a exploração do comércio de cartão de crédito, já que a norma estatutária é clara ao preceituar que quaisquer atividades outras que não a emissão e administração de cartões de crédito dependem da aprovação do Conselho de Administração do Citicard, reunido especificamente para este fim. Todavia, nos processos analisados, o banco não apresentou quaisquer alegações ou documentos nesse sentido. Pelo contrário, consta das defesas da instituição bancária, apresentadas nos processos que a mesma se identifica enquanto uma ‘administradora de cartões de crédito’, argumento que utiliza para se diferenciar das empresas contratadas para a prestação dos serviços de teleatendimento (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d), conforme trecho abaixo, constante no processo:

A primeira Reclamada, ora Contestante, possui como atividade fim a administração de cartões de crédito, o que não corresponde às atividades praticadas pelo Reclamante, que são atividades de *call center* (BRASIL, 2014d, p. 243).

Esse fato foi também confirmado pelo preposto do banco nas audiências realizadas nos processos “C” e “D” (BRASIL, 2014d; 2013d), que a sua atividade é o comércio de cartões de crédito e que o mesmo não trata com os serviços comumente oferecidos por bancos comerciais:

Depoimento pessoal do preposto do(s) 1º reclamado(s): às perguntas disse que: [...]; que a Credicard trabalha apenas com cartão de crédito e administrar tais cartões é uma das suas atividades; que desde 2004 a Credicard oferece aos clientes parcelamento de faturas, crédito pessoal, pagamento com código de barras, estorno de encargos, retenção de cartão e desconto de anuidade; [...] (BRASIL, 2014d, p. 825-828).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 2ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que a Credicard não oferece conta corrente aos clientes; que a Credicard é um banco múltiplo com diversas atividades, a exemplo de: ações de investimentos em bolsas de valores, títulos de capitalização, administração de cartão de crédito, não trabalhando com a parte de conta corrente; [...] (BRASIL, 2013d; p. 816-819).

Destaca-se, portanto, que as operadoras de teleatendimento que prestavam serviços em favor do Citicard não poderiam sequer ter laborado com as atividades tidas como próprias dos bancos comerciais, tais como manutenção de conta corrente ou poupança, trato com dinheiro em moeda, bem como realização de depósitos e aplicações financeiras, já que o banco sequer explorava esse tipo de serviço.

Desse modo, vê-se que o Citicard é banco múltiplo que atua tão-somente no comércio e administração de cartão de crédito, sendo que todas as outras atividades secundárias que explora, como concessão de crédito pessoal e pagamento de contas, por exemplo, estão sempre atreladas aos cartões de crédito.

Ademais, a referida decisão realiza o cotejo do citado estatuto do banco com o objeto do contrato entabulado entre o mesmo e a Contax, para exame das atividades que foram transferidas ao *call center* terceirizado, chegando à conclusão que houve transferência ilícita da atividade de venda dos cartões de crédito. Não obstante, retornaremos à análise do referido contrato mais adiante.

Por ora, temos que o comércio e administração de cartão de crédito constituem o objeto social do Banco Citicard. Definida a sua atividade comercial, passemos então a analisar o que seria, efetivamente, administrar cartões de crédito, através das informações encontradas nos processos sobre as atividades desempenhas pelas operadoras de teleatendimento, antes e depois da terceirização do *call center*.

3.2.4 Os depoimentos das trabalhadoras e as atividades desempenhadas

Nas reclamações analisadas, o Citicard defendeu-se da acusação de fraude na contratação das operadoras de teleatendimento terceirizadas, argumentando que as tarefas das mesmas se restringiam à sua atividade-meio, sendo meramente acessórias, pois as mesmas se davam por meio do *call center*, limitando-se à prestação de informações e solicitação de serviços, seguindo um roteiro pré-estabelecido de atendimento, sem que houvesse qualquer autonomia no trabalho.

Por sua vez, as operadoras de teleatendimento narraram em seus processos que foram contratadas e que, apesar das transferências realizadas nas suas carteiras de trabalho, sempre prestaram serviços exclusivamente ao Citicard. Descrevem que, ao chegarem aos seus postos de trabalho, se conectavam em um programa de computador em que teria acesso a todo e qualquer cartão de crédito pertencente à instituição bancária. A partir daí, iniciava-se o atendimento aos clientes do banco.

Como informado em suas reclamações, tais serviços, realizados através da central telefônica terceirizada, consistiam em: comercialização dos produtos e serviços do referido banco, retenção dos clientes que queriam cancelar os cartões de crédito, além de apreciação e

resolução de quaisquer problemas que o cliente do tomador dos serviços viesse a ter com o seu cartão.

Dentre os produtos e serviços comercializados, as trabalhadoras destacam os seguintes: liberação de cartão bloqueado por suspeita de fraude, aumento de limite de crédito, análise inicial de não reconhecimento de compra efetivada, venda de novos cartões, estorno de crédito excedente, parcelamento da fatura, concessão de crédito pessoal, retenção de seguros dos cartões de crédito, emissão de código de barras e, ainda, efetivação de pagamentos de boletos bancários debitando da fatura do cartão de crédito do cliente, enfim, atividades vinculadas diretamente à atividade-fim do Citicard, ou seja, o comércio e administração de cartões de crédito.

Quando dos seus depoimentos pessoais nos processos, as operadoras enumeraram as diversas atividades que prestavam em favor do banco tomador dos serviços, como se depreende dos seguintes exemplos:

INTERROGATÓRIO DO(A) RECLAMANTE que às perguntas respondeu: [...]; que como operadora a depoente atendia clientes, parcelava faturas, fazia devolução de saldo credor, retenção de cartões de créditos, vendas de empréstimos, detalhamento de faturas, contestação de despesas; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

INTERROGATÓRIO DO(A) RECLAMANTE: Às perguntas disse que [...]; QUE prestava informações aos clientes CREDICARD, também vendia seus produtos e serviços, como vendas, retenções, vendas e retenções de cartões; QUE a depoente também realizava empréstimo pessoal, pagamento de contas; [...] (BRASIL, 2014e, p. 770-775).

INTERROGATÓRIO DO(A) RECLAMANTE que às perguntas respondeu: [...]; que como atendente desempenhava as seguintes atividades: fornecia limite para o cliente, saldo de cartão de credito, detalhamento de fatura, ofertava seguros, fazia concessão de empréstimos e fazia retenção de cartões de créditos; [...] (BRASIL, 2013d, p. 816-819).

No mesmo sentido, os prepostos das empresas também confirmaram o exercício de tais atividades, que se davam exclusivamente em favor do Banco Citicard, durante todo o vínculo laboral das operadoras de *telemarketing*, como se destaca dos seguintes excertos:

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 1ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que a Credicard não possui atendimento pessoal a seus clientes; que qualquer solicitação de serviço é feita pelo cliente através da central de atendimento telefônica da Credicard; que as empresas Orbitall, Inovação e TNL [Contax] foram as que terceirizaram os serviços de atendimento a clientes da Credicard; que era o mesmo serviço prestado anteriormente diretamente pela Credicard; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

Depoimento pessoal do preposto do(s) 1º reclamado(s): às perguntas disse que: [...]; que a partir de agosto de 2003 o serviço que era desempenhado pela Reclamante foi terceirizado e provavelmente a Reclamante continuou prestando este mesmo serviço a Credicard através de empresas terceirizadas, contratadas pela Credicard, ou seja, a Orbitall, Inovação e TNL [Contax]; [...]; que a Credicard trabalha apenas com cartão de crédito e administrar tais cartões é uma das suas atividades; que desde 2004 a Credicard oferece aos clientes parcelamento de faturas, crédito pessoal, pagamento com código de barras, estorno de encargos, retenção de cartão e desconto de anuidade; [...] (BRASIL, 2014d, p. 825-828).

Além das informações encontradas nos interrogatórios das partes, encontram-se também nos autos dos processos analisados alguns documentos acerca das atividades de comércio e administração de cartões de crédito que foram transferidas pelo Citicard às centrais de teleatendimento.

Todos os quatro trabalhadores apresentaram, anexadas às suas reclamações, impressões do sítio da *internet* do Citicard²⁰⁹ (BRASIL, 2014d, p. 16-20, por exemplo). Nesses documentos, constam informações sobre algumas das atividades que seriam possíveis de ser acessadas pelos clientes através do *call center* do banco, notadamente, a contratação de crédito pessoal (empréstimo), cartão adicional, títulos de capitalização, pagamento de contas e parcelamento das faturas do cartão de crédito.

Assim, no que diz respeito ao comércio dos produtos financeiros do banco, por exemplo, empréstimos e títulos de capitalização por meio das contas de cartão de crédito, o sítio da *internet* do Citicard demonstram que as atividades ali retratadas eram não apenas desempenhadas pelas operadoras terceirizadas, como também objeto de propaganda do banco, enquanto oferta de uma ‘central de atendimento’ personalizada aos seus clientes.

A citada documentação é clara ao anunciar que a concessão de crédito pessoal estava condicionada aos critérios de aprovação e elegibilidade estabelecidos pela instituição bancária, todavia, a consulta a ser realizada pelos clientes às referidas condições e taxas utilizadas poderiam ser realizadas apenas por meio da central de atendimento:

Crédito Pessoal. [...]. 1. Os valores do crédito e das parcelas estão sujeitos aos critérios de aprovação e elegibilidade da administradora. 2. Consulte condições e taxas na Central de Atendimento de Crédito Pessoal. [...]. (BRASIL, 2014d, p. 18).

Ademais, na audiência de instrução do processo “A”, quando do seu interrogatório, o preposto do Citicard reconheceu a origem das referidas telas, como se vê do seguinte trecho:

²⁰⁹ Acrescente-se que, como outrora informado, a Credicard Administradora de Cartões de Crédito, no ano de 2003, ao tornar-se banco, alterou a sua razão social para Banco Citicard, todavia, por estratégia comercial, manteve Credicard como nome fantasia para alguns dos seus produtos financeiros, notadamente, os ‘Cartões de Crédito Credicard’ (BRASIL, 2012b).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 1ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que o endereço da Credicard na internet é www.credicard.com.br; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

Os documentos anexados aos processos pela Contax também fazem referência ao Citicard, dentre eles, as folhas de ponto e as fichas dos empregados. Destaca-se, ainda, o Termo de Compromisso e Segurança de Acesso às Informações²¹⁰, no qual as operadoras se comprometem a não divulgar os dados dos clientes, especialmente, as informações bancárias que são acessadas por meio das contas dos cartões de crédito.

Desse modo, conclui-se que as operadoras, ao trabalharem com o comércio e a administração de cartão de crédito, desempenhavam atividades que correspondiam ao objeto do banco, portanto, se incluíam em sua atividade-fim, constatação corroborada pelo fato de ser a central de teleatendimento a única forma de atendimento pessoal destinada aos seus clientes, o que apenas destaca a sua absoluta imprescindibilidade à atividade comercial do Citicard.

3.2.5 O contrato de prestação de serviços de *telemarketing*

No tópico anterior, verificou-se que, para além do atendimento comum a qualquer central de teleatendimento²¹¹, local onde são prestadas informações e reclamações, por exemplo, recaiu sobre as centrais contratadas pelo Citicard, especialmente a Contax, também outras funções ínsitas à sua dinâmica empresarial, como, por exemplo, concessão de empréstimos, pagamentos de boletos, negociação de taxas e faturas, venda de produtos e serviços financeiros etc., por meio das contas de cartão de crédito.

O contrato de prestação de serviço de teleatendimento firmado entre o Citicard e a Contax foi apresentado nos processos analisados tanto pelo banco quanto por uma das trabalhadoras e constitui-se enquanto um rico documento a ser analisado, já que evidencia, como veremos, a transferência, para a terceirizada, do atendimento aos clientes e comercialização dos produtos e serviços ligados ao núcleo do objeto social da instituição financeira (BRASIL, 2014d).

²¹⁰ O Termo de Compromisso e Segurança de Acesso às Informações que as operadoras de *telemarketing* são obrigadas pela empresa a assinar quando da sua contratação fora apresentado nos processos pela própria empregadora (BRASIL, 2014d, p. 458-463).

²¹¹ Sobre o surgimento e funcionamento dos *call centers* no país, verificar o primeiro capítulo, tópico 1.4.

A transferência da atividade-fim do banco, tida até então como ilegal²¹², consoante o inciso I da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST)²¹³, afere-se facilmente quando se compara detidamente o seu objeto social com o objeto do contrato de prestação de serviços que foi entabulado com a Contax. Como delineado nos tópicos anteriores, a análise detida do objeto social do Citicard revela que o mesmo é um banco múltiplo que explora tão somente o comércio e a administração de cartões de crédito²¹⁴.

O ‘Contrato de Prestação de Serviços – Venda de Produtos Através de *Telemarketing*’ (BRASIL, 2014d) firmado entre o Citicard e a Contax, por sua vez, teve como objeto a apresentação e venda, às pessoas físicas e/ou jurídicas, dos cartões de crédito administrados pelo banco:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO. 1.1. Constitui objeto do presente Contrato, a prestação, pela CONTRATADA a CREDICARD, através de telemarketing, dos **serviços de apresentação e venda, a pessoas físicas e/ou jurídicas, de cartões de crédito administrados pela CREDICARD, bem como de outros produtos relacionados às atividades da CREDICARD**, doravante denominado(s) simplesmente “PRODUTOS(S)” (BRASIL, 2014d, p. 724-745, grifo nosso).

Destaca-se, ainda, o que consta da sua cláusula primeira, item 1.1.5, do referido contrato, segundo a qual:

A CONTRATADA **comercializará todos os PRODUTOS administrados pela CREDICARD**, desde que **expressamente previstos nos ANEXOS I e II**. As partes anuem que poderá haver, a qualquer momento, a suspensão e/ou a inclusão de novos produtos nas Tabelas de Preços mencionadas nos referidos ANEXOS I e II (BRASIL, 2014d, p. 724-745, grifo nosso).

O citado dispositivo 1.1.5 remete-nos aos anexos I e II do contrato, nos quais consta a lista dos produtos financeiros do Citicard que, após a terceirização, passaram a ser comercializados pelas operadoras da Contax. O anexo I, denominado ‘Remuneração e Tabelas

²¹² Como relatado no capítulo anterior, no tópico 2.7, em julgamento concluído no dia 30 de agosto de 2018, por meio da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 324 e do Recurso Extraordinário (RE) nº 958.252, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu que é lícita a terceirização em todas as atividades empresariais (STF, 2018b).

²¹³ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974)” (BRASIL, 2011a).

²¹⁴ “BANCO CITICARD S.A. Capítulo I. Denominação, Sede, Objeto e Prazo. [...]. Artigo 3º – A Companhia tem por objeto a prática de todas as operações permitidas nas disposições legais e regulamentares próprias aos bancos múltiplos, operando por carteiras de banco de investimento e de crédito, financiamento e investimento, podendo, ainda, **emitir e administrar cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros**, bem como praticar operações compromissadas, observando, entretanto, que a **prática de operações outras que não a emissão e administração de cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros, e atividades correlatas, depende de aprovação do Conselho de Administração**, reunido especialmente para esse fim” (BRASIL, 2012b, p. 860-865, grifo nosso).

de Preços Aquisição de Cartões Novos’, no seu item 2.4, referente ao produto principal, qual seja, venda de cartão de crédito, enumera as seguintes modalidades de cartão: a) Redeshop/Credicard Brasil; b) Local; c) *International*; e d) *Gold/Diners/Platium*.

Já o item 2.5 do anexo I refere-se aos produtos secundários ligados as atividades do Banco acionado e enumera os seguintes produtos: a) Cartão adicional; b) Cartão *One Pré e Pós Pago*; c) Seguro TT (Tranquilidade Total); d) Seguro Perda Roubo; e) Seguro APP (Acidentes Pessoais Premiados); f) Título de capitalização *VIP 200*; g) Título de capitalização *VIP 300*; h) Seguro *Cred Vida Plus*; e i) *Club Service – IAS* (Instituto Ayrton Senna)²¹⁵.

Por sua vez, o anexo II, denominado ‘Tabelas de Preços Venda de Produtos para Ações de Seguros, Adicionais, Desbloqueio e Capitalização para clientes da Credicard’, no item 2.2, trata da venda de seguros, que engloba os seguintes produtos: a) Acidentes Pessoais Coletivos; b) Acidentes Pessoais Premiado; c) Super Tranquilidade Total; d) Super Tranquilidade Total Casal; e) Super Tranquilidade Total Familiar; f) Hospital Extra; g) Hospital Extra Casal; h) Hospital Extra Familiar; i) Acidentes Pessoais *Plus*; j) Tranquilidade Total; l) Residencial; m) Residencial Mais; n) Vida Sênior; o) Vida Premiado; e p) Mais Saber.

As atividades relacionadas aos produtos de ‘Venda de [Cartões] Adicionais e Ações de *Upgrade*’ estão arroladas no item 2.2.5 do anexo II: a) Adicionais – Bandeira REDESHOP e Variante BRASIL; b) Adicionais – Variante LOCAL; c) Adicionais – Variante *INTERNATIONAL*; d) Adicionais – Variante *GOLD*; e) Adicionais – *DINERS*; *UPGRADE – Local para International*; e f) *UPGRADE – Variante International para Gold*.

O item 2.3 do mesmo anexo trata das vendas de títulos de capitalização que, conforme dispõe a cláusula 2.3.1, são vendidos ‘eletronicamente’. O item 2.4 trata das atividades relacionadas a desbloqueio e renovação de cartões. Por fim, o anexo II do contrato apresenta os conceitos de lavagem de dinheiro e fraude e estabelece práticas para que se evite a ocorrência desses crimes, de evidente natureza econômica/bancária, na central de teleatendimento.

Todos os serviços citados no presente tópico demonstram, por si mesmos, a inserção em atividades próprias de instituições financeiras, como previsto no art. 17 da Lei nº 4.595/64²¹⁶. O modelo de contrato estabelecido pelo Citicard e a Contax deixa tão evidente a

²¹⁵ O instrumento contratual esclarece que se trata de um serviço oferecido pelo banco aos clientes portadores do cartão de crédito Instituto Ayrton Senna Credicard (IAS) (BRASIL, 2014d).

²¹⁶ “Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de

ilicitude da terceirização que este foi utilizado como razão de decidir por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5) em um dos processos analisados, quando o mesmo reconheceu a fraude contratual perpetrada pelo banco:

[...] Oportuno registrar o conteúdo do objeto social do primeiro reclamado (fls.224verso) e confrontá-lo com o teor da cláusula 1ª do contrato de prestação de serviços-venda de produtos através de telemarketing (fls. 275/276), frise-se, não impugnado pelas empresas quanto ao seu conteúdo, a fim de verificar se as atividades terceirizadas estavam, de fato, integradas no rol de seus serviços preponderantes. **Giza o artigo 3º do Estatuto do Banco Citicard:** “...A Companhia tem por objeto a prática de todas as operações permitidas nas disposições legais e regulamentares próprias aos bancos múltiplos, operando por carteiras de banco de investimento e de crédito, financiamento e investimento, **podendo, ainda, emitir e administrar cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros, bem como praticar operações compromissadas, observado, entretanto, que a prática de operações outras que não a emissão e administração de cartões de crédito e/ou débito, próprios ou de terceiros, e atividades correlatas, depende de aprovação do Conselho de Administração, reunido especialmente para esse fim...**”.- destaques acrescidos...”. A cláusula 1ª do Contrato de Prestação de Serviços reza, por sua vez, que: “...1.1. Constitui objeto do presente Contrato, **a prestação, pela CONTRATADA a CREDICARD, através de telemarketing, dos serviços de apresentação e venda, à pessoas físicas e/ou jurídicas, de cartões de crédito administrados pela CREDICARD, bem como outros produtos relacionados às atividades da CREDICARD, doravante denominadas simplesmente “PRODUTO (S)”**. 1.1.1. A CONTRATADA efetuará a venda de PRODUTOS apenas aos proponentes/clientes que: i) houveram-no efetivamente solicitado, ou (ii) aceitem efetivamente o PRODUTO oferecido pela CONTRATADA. 1.1.2. A venda dos PRODUTOS será considerada efetuada após a aprovação (PROPOSTA APROVADA), pela CREDICARD, segundo critérios próprios de análise de crédito da proposta de solicitação de PRODUTO apresentada por pessoa física ou jurídica...”. Como se colhe **do simples confronto das disposições contratuais acima, percebo que a primeira reclamada, efetivamente, transferiu parte de seu serviço final, qual seja, a atividade de venda dos cartões de crédito por si administrados, à empresa terceirizada,** incorrendo, assim, em prática completamente ilegal [...] (BRASIL, 2013d, p. 1.347-1.351, grifo nosso).

Além de vendas dos produtos supracitados, as operadoras desempenhavam várias atividades, tais como parcelamento de faturas, concessão de empréstimo pessoal, pagamento de contas com código de barras a serem debitadas na fatura dos cartões, estorno de encargos financeiros erroneamente cobrados, retenção de cartões e concessão de descontos nas anuidades dos clientes, dentre outras, que não constam no referido contrato, conforme foi citado pelo próprio banco, quando do interrogatório do seu preposto, na audiência de instrução do processo “B”:

Depoimento pessoal do preposto do(s) 1º reclamado(s): às perguntas disse que: [...]; que a Credicard trabalha apenas com cartão de crédito e administrar tais cartões é

recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros” (BRASIL, 1964).

uma das suas atividades; que desde 2004 a Credicard oferece aos clientes parcelamento de faturas, crédito pessoal, pagamento com código de barras, estorno de encargos, retenção de cartão e desconto de anuidade; [...] (BRASIL, 2014d, p. 825-828).

Evidencia-se que, durante os vínculos de emprego, as operadoras de teleatendimento terceirizadas prestaram serviços ao Citicard e que todas as atividades desempenhadas pelas mesmas, acima descritas, enquadravam-se perfeitamente no núcleo do seu objeto social, já que, consoante o próprio banco reconhece, é um banco que explorou o comércio e a administração de cartões de crédito.

Isto porque, o ‘mero’ serviço de *telemarketing* a que as empresas fizeram referência não é e nem poderia ser uma atividade em si, já que todo o processo de comercialização dos produtos e serviços, ou seja, o objeto de exploração comercial do Citicard, era realizado através da central de teleatendimento administrada pela Contax, desde a oferta até a conclusão do negócio.

Ademais, para a realização das atividades comerciais do Citicard, diante das peculiaridades do contrato de prestação de serviços firmado com a Contax, todo o traçado das operações a serem operacionalizadas pelos empregados terceirizados era determinado diretamente pelo banco, tudo segundo os critérios por ele estabelecidos, compreendendo, por exemplo: treinamento inicial, reciclagens, quantidade de postos de atendimento, pagamento à empresa contratada, número de propostas aprovadas e contas ativadas, possibilidade de solicitar a substituição de qualquer funcionário, dentre outros. É o que depende das seguintes cláusulas, por exemplo:

4.1.7. As propostas de aquisição dos PRODUTOS, deverão ser transmitidas pela CONTRATADA a CREDICARD, em sua sede ou onde for posteriormente designado, na frequência, forma e local determinados pela CRIDICARD e de acordo a suas normas operacionais.

4.1.9. A CREDICARD, a seu critério, enviará a CONTRATADA, sempre que necessário, material operacional, inclusive brindes [...].

4.1.10. Mediante mútuos entendimentos entra as partes, a CREDICARD, poderá oferecer treinamento inicial e eventuais reciclagens a CONTRATADA, visando qualificá-la à correta prestação dos SERVIÇOS, em locais e horários previamente definidos pelas partes, obrigando-se a CONTRATADA, por sua vez, a orientar seus funcionários para a perfeita execução dos SERVIÇOS.

4.14. A CREDICARD poderá, mediante mútuos entendimentos com a CONTRATADA, solicitar, de forma justificada, **a substituição de qualquer funcionário da mesma**, que por alguma razão apresente comportamento julgado inconveniente ou inadequado ao desenvolvimento dos SERVIÇOS, arcando a CONTRATADA, nesse caso, com os ônus decorrentes dessa substituição, sendo

certo que a necessidade de substituição aqui prevista não implica na demissão do referido profissional (BRASIL, 2014d, p. 724-745, grifo nosso).

Com isso, constata-se a presença da subordinação estrutural ou integrativa²¹⁷ dos trabalhadores ao banco tomador dos serviços, imposta pelo mesmo e que se dava através do contrato de prestação de serviços de *telemarketing* entabulado com a prestadora. Diante da grandiosidade do comércio explorado pelo Citicard, em que os subordinados não têm contato direto com a figura dos seus reais chefes, estes fazem chegar aos seus subordinados determinadas ordens mediante um sistema informatizado e global²¹⁸.

Frise-se, desse modo, a fragilidade do argumento das empresas de que não havia subordinação direta entre as operadoras e os prepostos do banco. Inicialmente, o inciso I da Súmula nº 331 do TST dispensa a comprovação de pessoalidade e subordinação quando há exercício em atividade-fim do tomador dos serviços²¹⁹, ademais, as operadoras se encontravam diretamente ligadas à engrenagem do negócio jurídico do Citicard, o que era essencial à finalização e manutenção de suas atividades. A empresa apresentava-se, até então, como um ‘empregador oculto’, dissimulado.

Por fim, mas não menos importante, vê-se que, no contrato de prestação de serviços, as empresas contratantes, Citicard e Contax, elegeram uma cláusula de assunção da responsabilidade trabalhista que prevê, inclusive, a possibilidade de reconhecimento de vínculo empregatício dos trabalhadores com o banco e a obrigação da prestadora dos serviços de ressarcir o Citicard por eventuais condenações na Justiça do Trabalho:

7.1. Nenhum vínculo empregatício, em hipótese nenhuma, se estabelecerá entre a CREDICARD e os empregados, prepostos e demais colaboradores da CONTRATADA, a qual responderá por eventuais ações trabalhistas propostas por seus funcionários, prepostos e demais colaboradores, declarando que tem conhecimento dos Enunciados do Tribunal Superior do Trabalho relacionados à matéria, assim como o artigo 431 da Consolidação das Leis do Trabalho (*apud* Lei 10.097 de 19 de dezembro de 2000), respondendo perante a CREDICARD por todas as verbas, encargos e ônus efetivamente incorridos, decorrente de eventual reconhecimento de vínculo de emprego pela Justiça do Trabalho, em reclamatória trabalhista eventualmente proposta contra a CREDICARD por trabalhador a serviço da CONTRATADA, ou pelo montante fixado em acordo judicial na respectiva reclamatória (BRASIL, 2014d, p. 724-745).

²¹⁷ Sobre o conceito de subordinação estrutural, verificar o tópico 2.3.1 do segundo capítulo.

²¹⁸ Na essência, é o mesmo que ocorre quando um vendedor de uma pequena loja consulta o seu gerente regional sobre a possibilidade de um desconto pleiteado por um cliente, por exemplo.

²¹⁹ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974)” (BRASIL, 2011a).

Desse modo, vê-se que, além da precarização do trabalho bancário que visa ao aumento dos lucros da instituição financeira, a lógica da terceirização não apenas permite, mas exige a transferência da responsabilidade pelo pagamento dos débitos trabalhistas. Na referida cláusula, a prestadora, inclusive, declara ter consciência dos Enunciados do TST sobre a matéria (terceirização), os quais vedam a terceirização da atividade-fim, ou seja, sobre a Súmula nº 331 e a Orientação Jurisprudencial nº 383, por exemplo²²⁰.

Percebe-se, ainda, que a ilicitude da terceirização era consabida desde o momento da contratação dos serviços e que as empresas não se importaram com a vedação legal da terceirização da atividade-fim, apesar de conhecerem as disposições legais e jurisprudenciais que vedavam tal prática. Pelo contrário, a vedação não limitou a atividade comercial da prestadora, muito menos os lucros que obteve²²¹, sendo que o Citicard é apenas um dos diversos bancos clientes da mesma.

3.2.6 A autonomia e a imprescindibilidade das operadoras de teleatendimento

As empresas, em todos os processos, argumentaram que as operadoras de teleatendimento não poderiam ser consideradas bancárias por não possuírem a autonomia necessária para tanto, já que a sua atividade era sempre limitada pelas opções apresentadas pelo sistema interno do Citicard, ao qual tinham acesso apenas parcial, por meio dos seus terminais de computador na sede da prestadora dos serviços (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d).

Todavia, as empresas tentam, com a alegação de falta de autonomia para a realização do trabalho, reduzir a evidente complexidade do trabalho das atendentes, como visto no tópico anterior, a meros preenchimentos de cadastros e solicitações de serviços efetuados de modo

²²⁰ Sobre os referidos Enunciados, verificar os itens 2.2 e 2.3 do segundo capítulo. Acrescente-se, quanto à matéria, que houve também a uniformização do entendimento jurisprudencial da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SBDI-I) do Tribunal Superior do Trabalho (TST) sobre a ilicitude da terceirização do *telemarketing* bancário (BRASIL, 2016b), como abordamos no item 2.6 do capítulo anterior, o que, todavia, não impediu a continuidade da prática pela Contax. A citada cláusula sétima do contrato firmando entre o Citicard e a Contax ainda faz referência ao art. 431 da CLT, que trata da eventual contratação de aprendizes pela prestadora para trabalhar em favor do banco: “A contratação do aprendiz poderá ser efetivada pela empresa onde se realizará a aprendizagem ou pelas entidades mencionadas no inciso II do art. 430, caso em que não gera vínculo de emprego com a empresa tomadora dos serviços” (BRASIL, 1943).

²²¹ No seu auge, no ano de 2011, a Contax chegou a ser a terceira maior empresa do segmento de *call centers* do mundo, uma das principais multinacionais brasileiras de serviços e a valer quase 2 (dois) bilhões de reais na bolsa, apesar de, atualmente, sofrer uma forte retração em razão do acirramento da concorrência, principalmente com a Atento, e de disputas societárias (EXAME, 2018).

‘mecânico’, afirmando que todas as atividades prestadas já estavam previamente ‘autorizadas pelo sistema’, não podendo ser entendidas enquanto próprias de bancários.

O trabalho de qualquer bancário também é sempre limitado pelas opções que os sistemas bancários lhes dão, não podendo confundir-se o trabalho do pessoal de atendimento, que é equivalente ao das operadoras de teleatendimento, com o de gerentes, os quais podem impor a sua vontade às condições pré-estabelecidas pelo sistema informatizado do banco, além de se exigir destes certo grau de confiança.

A existência de um controle das atividades por meio de sistemas internos é uma consequência da própria complexidade do serviço, do tamanho dos bancos e da grande quantidade de clientes e trabalhadores que possui. Além disso, apesar do moderno sistema informatizado já trazer em seu bojo as prévias autorizações, no ano de 2011, a Lei n.º 12.551/2011 acrescentou o parágrafo único ao art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho, preceituando o seguinte:

Art. 6º Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo único. **Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.** (BRASIL, 1943, grifo nosso).

Evidencia-se, assim, que os novos meios de comunicação, bem como a informatização dos sistemas de vendas e das relações entre clientes e fornecedores de serviços e produtos não afastam a presença dos pressupostos da relação de emprego²²², notadamente a subordinação, na sua modalidade estrutural e/ou integrativa. Como vimos da análise do contrato de prestação de serviços firmando entre o Citicard e a Contax, era o banco que determinava todo o *modus operandi* das operações a serem realizadas pelos empregados terceirizados.

Como demonstram os trechos dos depoimentos das trabalhadoras, acima reproduzidos, o trabalho das atendentes não se resumia a ‘marcar’ a opção que o sistema lhe indicava, muito pelo contrário, envolvia desde o atendimento pessoal ao cliente e o esclarecimento de dúvidas, até a oferta e efetivação da venda de produtos e serviços e utilização de técnicas de retenção

²²² Sublinha-se que, se verificada a presença dos pressupostos da relação empregatícia, o contrato de terceirização, ainda que considerado lícito, por força das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista ou mesmo em razão do novo posicionamento do STF, exarado na ADPF nº 324 e REX nº 958.252, deve ser declarado nulo e reconhecido o vínculo com o tomador dos serviços, em razão da fraude para o inadimplemento das obrigações trabalhistas, por imposição dos ainda vigentes arts. 3º e 9º da CLT (BRASIL, 1943; 2018b).

para evitar que os clientes viessem a cancelar os seus cartões de crédito, dentre as diversas outras atividades apontadas.

Desse modo, as operadoras, ao trabalharem com o comércio e a administração de cartões de crédito, desempenhavam autonomamente atividades que correspondiam ao objeto do banco, incluindo-se em sua atividade-fim, constatação corroborada pelo fato de ser a central de teleatendimento a única forma de atendimento pessoal destinada aos seus clientes, o que apenas destaca absoluta imprescindibilidade destas trabalhadoras à atividade comercial do Citicard²²³.

Isto porque, tendo o Citicard como atividade principal a venda e prestação de serviços bancários de cartão de crédito, independentemente do local da prestação de tal atividade, é evidente a necessidade dessas trabalhadoras, sejam atendentes de *telemarketing*, supervisoras de atendimento, gerentes etc., não pelo mero acréscimo temporário de trabalho, mas sim pela necessidade de permanência destas nos seus postos de trabalho, pois, do contrário, não haveria como atender aos clientes do banco.

Nos processos analisados, durante os interrogatórios promovidos nas audiências de instrução, os prepostos do banco confirmam que o Citicard não possui atendimento direto aos seus clientes, sendo possível tal contato somente através da central de teleatendimento terceirizada²²⁴:

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 1ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que a reclamante foi admitida em maio de 2003 e trabalhou para a Credicard até julho de 2003; que a partir dessa época os funcionários foram transferidos para empresa Orbitall; que após essa época permaneceram apenas três empregados contratados pela Credicard em Salvador; que a Credicard não possui atendimento pessoal a seus clientes; que qualquer solicitação de serviço é feita pelo cliente através da central de atendimento telefônica da Credicard; que as empresas Orbitall, Inovação e TNL [Contax] foram as que terceirizaram os serviços de atendimento a clientes da Credicard; que era o mesmo serviço prestado anteriormente diretamente pela Credicard; que Credicard e Orbitall fizeram parte do mesmo grupo econômico até dezembro de 2004; que nessa época a Credicard virou um banco; que os funcionários que continuaram a laborar na

²²³ Como ressaltou Oliveira (2009), a necessidade das centrais de teleatendimento, para além da substituição imediata das agências e barateamento dos custos da força de trabalho bancária, se dá na necessidade de manutenção de um contato ‘humano’ com os clientes, para além do meramente ‘eletrônico’, ou seja, na apropriação dessa dimensão subjetiva das mulheres operadoras de teleatendimento para o estabelecimento de um ilusório vínculo ‘afetivo’ do banco com os clientes durante os atendimentos, ainda que sempre limitados a roteiros e controle do tempo. Seria essa, inclusive, uma das razões da preferência de contratação de mulheres para essa função nos *call centers*.

²²⁴ A Credicard mantinha também, além do *call center* próprio, duas filiais em Salvador, ou seja, duas agências para atendimento pessoal aos seus clientes; todavia, ambas foram fechadas em 2003, quando, às vésperas de se tornar o Banco Citicard, optou por terceirizar completamente o atendimento aos seus clientes, inclusive, o comércio dos seus produtos financeiros, por meio das centrais de teleatendimento contratadas: Orbitall, Inovação e Contax (BRASIL, 2014a).

Credicard passaram então a ser signatários das normas coletivas dos bancários; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

Depoimento pessoal do preposto do(s) 1º reclamado(s): às perguntas disse que: [...]; que a partir de agosto de 2003 o serviço que era desempenhado pela Reclamante foi terceirizado e provavelmente a Reclamante continuou prestando este mesmo serviço a Credicard através de empresas terceirizadas, contratadas pela Credicard, ou seja, a Orbitall, Inovação e TNL [Contax]; que a Credicard possui aqui em Salvador apenas 03 empregados, apenas na área jurídica; que aqui em Salvador não há atendimento presencial para os clientes Credicard e toda comunicação entre a Credicard e os clientes aqui nesta cidade é por meio do *call center*, internet ou correio; [...] (BRASIL, 2014d, p. 825-828).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DA SEGUNDA RECLAMADA CREDICARD S.A. ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO: Às perguntas disse que até julho de 2003, a CREDICARD possuía a sua própria central de atendimento, após esta data transferida para ORBITAL e posteriormente para CONTAX; QUE acha que INOVAÇÃO é a mesma empresa da CONTAX; QUE ORBITAL E CREDICARD à época faziam parte do mesmo grupo econômico; QUE os serviços prestados pela ORBITAL E CREDIXCAR eram os mesmos serviços prestados diretamente pelo CREDICARD; QUE a CREDICARD passou a ser Banco a partir de dezembro de 2004; QUE a CREDICARD não tem atendimento pessoal em Salvador, possuindo 03 funcionários diretamente contratados aqui; QUE todo o contato dos clientes em todo o estado da Bahia é feito através da central de atendimento, CONTAX [...] (BRASIL, 2014e, p. 770-775).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 2ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: que a Credicard teve a sua central de atendimento em Salvador até agosto de 2003; que o reclamante foi admitido pela Credicard e depois teve sucessão de empregadores, passando para a Orbital; que os atendentes da Orbital, continuaram prestando serviço para a Credicard além de outras empresas; [...]; que o atendimento da Credicard em Salvador sempre foi realizado através de *call center*; que a captação de clientes sempre foi feita através de empresas terceirizadas, não existindo atendimento pessoal da Credicard em Salvador; [...]; que com a transferência do *call center* a sede da Credicard foi transferida para São Paulo, ficando em Salvador apenas um escritório com um número reduzido de funcionários; que atualmente existem apenas três funcionários; que desde 2008 a Credicard, atual banco Citicard, tem menos de 5 funcionários em Salvador; que desde a Credicard virou banco, os funcionários que nela permaneceram passaram a ser signatários das normas coletivas dos bancários; que em Salvador qualquer problema dos clientes Credicard só é possível ser resolvida através da central de atendimento telefônica; [...] (BRASIL, 2013d, p. 816-819).

Em relação à imprescindibilidade das operadoras de teleatendimento, inclusive quanto à autonomia que as mesmas precisam ter para realizar satisfatoriamente o atendimento aos clientes do banco, destacam-se das respostas dos prepostos do próprio Citicard os seguintes fatos: que, até agosto de 2003, a Credicard possuía a sua própria central de atendimento; e que, em outubro de 2004, a administradora de cartões de crédito optou por tornar-se um banco múltiplo, Citicard, transferindo a sua sede para a cidade de São Paulo²²⁵.

²²⁵ Com a utilização de sistemas informatizados cada vez mais eficazes, o deslocamento do *call center* do Citicard, com a transferência da sua sede para São Paulo (que passou a contar com 98% dos seus empregados diretos) e a contratação de centrais de teleatendimento terceirizadas em Salvador, permite, de um lado, a

Acrescentam os prepostos que, a partir de então, quase todos os funcionários foram transferidos para as empresas Orbitall, Inovação e Contax, em sequência, permanecendo somente três empregados contratados diretamente pelo Citicard em Salvador, apenas na área jurídica, para atuação em audiências na Justiça do Trabalho. Os funcionários que continuaram a laborar diretamente para o Citicard passaram, então, desde o ano de 2004, a serem signatários das normas coletivas dos bancários.

Os representantes do banco também esclareceram que as empresas citadas foram as que, a partir de então, assumiram os serviços de atendimento aos clientes do Citicard e que, apesar das transferências dos contratos de trabalho, os serviços realizados pelas operadoras sempre foram os mesmos, tal como eram anteriormente, quando diretamente prestados à Credicard, através da sua própria central de atendimento. Por fim, acrescentam que o Citicard não possui atendimento pessoal aos seus clientes e que qualquer solicitação de serviço feita por estes terá que ser realizada através da central de atendimento telefônica.

Do exposto, percebe-se que o trabalho das operadoras de teleatendimento era imprescindível à consecução do negócio do Citicard, constituindo-se como único meio de atendimento pessoal aos seus clientes e, além disso, como o canal de comércio dos seus produtos e serviços. Tanto que, se não houvesse a contratação dos *call centers* terceirizados, o banco teria que manter o seu próprio, contratando regularmente funcionários bancários.

Obviamente, mesmo que operando por meio do sistema informatizado do banco, as trabalhadoras terceirizadas não apenas tinham autonomia para a realização das suas tarefas, como o próprio banco necessitava dessa autonomia, para que as operadoras atendessem, acessassem os dados bancários, prestassem informações e esclarecimentos, comercializassem os produtos e serviços financeiros e, até mesmo, retivessem os seus clientes, tudo em nome e em prol do Citicard.

Ocorre que, apesar de laborarem na atividade-fim bancária, sendo estruturalmente subordinadas ao Citicard e exercendo suas tarefas com autonomia, além de serem imprescindíveis à própria realização econômica da instituição financeira, assumindo contratualmente o risco e o sigilo das operações efetivadas, as operadoras de *telemarketing* não recebiam como bancários, pois sofreram uma sequência de transferências que as vincularam às prestadoras do serviço de *call center*, o que lhes impôs, como veremos adiante, um enquadramento normativo bastante inferior.

exploração do menor custo da força de trabalho e, noutro, a centralização do controle operacional na capital financeira do país (ALMEIDA, 2014; BRASIL, 2014a; MORAES, 2017).

3.2.7 As desvantagens normativas

Como consequência do reconhecimento da fraude na terceirização contratada entre o Citicard e a Contax, as operadoras de teleatendimento, nos processos analisados, pleitearam à Justiça do Trabalho que fosse declarada a nulidade das transferências anotadas nas suas Carteiras de Trabalho (CTPS) e reconhecido o vínculo empregatício diretamente com o Banco Tomador dos serviços para deferimento das verbas constantes das normas atinentes à categoria dos bancários (BRASIL, 2012b; 2014d; 2014e; 2013d). Isto porque, segundo as reclamações, o Citicard demonstrou a intenção de obter vantagens nos encargos trabalhistas ao terceirizar um serviço que deveria ser prestado por ele próprio. Porém, por traz desta terceirização, existiram irregularidades e ilegalidades com o intuito de diminuir o valor do trabalho dos terceirizados, em detrimento dos princípios constitucionais da proteção, isonomia e igualdade salarial, dentre outros.

Por seu turno, em suas contestações, o Citicard argumentou que as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) aplicáveis seriam aquelas firmadas entre a Contax e o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia (SINTTEL) e não a dos bancários, já que estas últimas seriam legalmente adequadas apenas aos seus empregados diretos. Ainda segundo o banco, as normas bancárias não se aplicariam aos trabalhadores terceirizados pelo fato de que estes não exerceriam a sua a atividade-fim, mas apenas atividade-meio, sem pessoalidade ou subordinação.

Todavia, observe-se que, nos atos constitutivos apresentados pelo Citicard, este é classificado como banco múltiplo²²⁶ (BRASIL, 2012b). Por conseguinte, de acordo com o § 2º do art. 511 da CLT²²⁷, o enquadramento sindical é fixado, como regra, pela atividade preponderante da empresa contratante, exceto quando, como previsto no § 3º do mesmo

²²⁶ “BANCO CITICARD S.A. Capítulo I. Denominação, Sede, Objeto e Prazo. [...]. Artigo 3º - A Companhia tem por objeto a prática de todas as operações permitidas nas disposições legais e regulamentares próprias aos bancos múltiplos, [...]” (BRASIL, 2012b, p. 860-865). Na introdução do presente capítulo, apresentamos o conceito de banco múltiplo e a diferença deste em relação ao banco comercial. Acrescente-se que, sendo banco múltiplo, o Citicard afasta-se da aplicação da Súmula nº 55 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), dedicada às empresas de crédito, financiamento ou investimento, também denominadas financeiras, as quais se equiparam aos estabelecimentos bancários apenas para os efeitos do art. 224 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), ou seja, em relação à jornada reduzida de 06 horas diárias e 30 semanais, não se aplicando as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) firmadas entre bancos e bancários.

²²⁷ “§ 2º A similitude de condições de vida oriunda da profissão ou trabalho em comum, em situação de emprego na mesma atividade econômica ou em atividades econômicas similares ou conexas, compõe a expressão social elementar compreendida como categoria profissional”.

dispositivo, há empregados de categorias diferenciadas, o que não é o caso das operadoras de teleatendimento²²⁸ (BRASIL, 1943).

Assim, se reconhecida a fraude na terceirização e a nulidade do contrato de trabalho com a Contax e, ainda, atribuído aos trabalhadores terceirizados o vínculo com o banco tomador dos serviços, devem ser-lhes aplicados, conseqüentemente, os benefícios das normas coletivas bancárias; eis que nem mesmo o Citicard negou que os seus funcionários regularmente contratados são signatários de tais normas. Pelo contrário, nas atas de audiência dos processos analisados, os prepostos do banco Citicard confirmaram que, quando a Credicard Administradora de Cartões de Crédito tornou-se banco, os poucos funcionários que foram mantidos passaram a serem enquadrados na categoria bancária:

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 1ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que Credicard e Orbital fizeram parte do mesmo grupo econômico até dezembro de 2004; que nessa época a Credicard virou um banco; que os funcionários que continuaram a laborar na Credicard passaram então a ser signatários das normas coletivas dos bancários; [...] (BRASIL, 2012b, p. 811-814).

INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A) DO(A) 2ª RECLAMADO(A), que às perguntas respondeu: [...]; que desde a Credicard virou banco, os funcionários que nela permaneceram passaram a ser signatários das normas coletivas dos bancários; [...] (BRASIL, 2013d, p. 816-819).

Consoante ao citado § 2º do art. 511 da CLT, sendo bancária a atividade do Citicard, os seus funcionários passaram a ser signatários das normas coletivas dos bancários, sendo esta condição o bastante para o referido enquadramento, independentemente das atividades desempenhadas. Portanto, uma vez reconhecido o vínculo laboral com o banco tomador dos serviços, às operadoras de teleatendimento devem ser aplicadas as normas atinentes à categoria bancária.

Além disso, as trabalhadoras que promoveram as ações que foram analisadas apresentaram nos processos a página do sítio da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN) (BRASIL, 2014d, p. 27-31), na qual consta lista dos bancos associados, com o

²²⁸ “§ 3º Categoria profissional diferenciada é a que se forma dos empregados que exerçam profissões ou funções diferenciadas por força de estatuto profissional especial ou em consequência de condições de vida singulares”. São exemplos: professores, músicos e técnicos de segurança do trabalho. No caso das operadoras de *telemarketing*, especificamente, apesar de a Contax alegar o pertencimento à categoria diferenciada para tentar evitar o enquadramento na categoria dos bancários e o Ministério do Trabalho (MTE) ter estabelecido normas de segurança e medicina específicas para a proteção dos que desempenham essa atividade, muitas vezes, nociva, essa função não se encontra disciplinada em estatuto legal e jurídico próprio e nem possui uma vida laboral distinta doutros trabalhadores.

objetivo de demonstrar que o Citicard participa ativamente das negociações coletivas com o Sindicato dos Bancários, através da Federação Nacional dos Bancos (FENABAN)²²⁹.

Como visto nos tópicos precedentes do presente capítulo, as operadoras de *telemarketing* desenvolviam durante o seu labor atividades pertinentes à finalidade do banco tomador dos serviços, o que era suficiente para fazer incidir na hipótese o inciso I da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho. Não fosse o bastante, ainda que se argumente que as atividades eram acessórias, viu-se também que estavam presentes não somente os elementos da pessoalidade e subordinação²³⁰, como também da autonomia e imprescindibilidade à realização econômica da instituição financeira, o que faria incidir também o inciso III do mesmo enunciado²³¹.

Dos depoimentos prestados pelos prepostos do Citicard, acima transcritos, percebe-se que as atividades prestadas pelos terceirizados eram complexas e envolviam desde o atendimento até a consecução do negócio. O banco, por sua vez, sequer possuía empregados diretos dedicados ao atendimento dos seus clientes, ou seja, o conjunto de atividades exercidas pelas atendentes era muito distante do que se poderia chamar de meramente ‘determinadas’ ou ‘específicas’, devendo prevalecer o ‘princípio da primazia da realidade’²³².

Desse modo, são aplicáveis a essas trabalhadoras terceirizadas as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) aplicáveis aos funcionários regularmente contratados pelo Citicard, ou seja, pelos bancários, e não aquelas firmadas pelos trabalhadores em telecomunicações. Isso porque o tratamento isonômico²³³ deve se impor entre os

²²⁹ Segundo a FEBRABAN (2018), a FENABAN é o seu braço sindical, representando os associados em todas as questões trabalhistas. Seu papel seria o de representar os sindicatos patronais do sistema financeiro nas negociações dos acordos coletivos com os bancários em âmbito nacional.

²³⁰ Reitera-se que, à luz dos princípios constitucionais do Direito do Trabalho, para além dos conceitos de atividade-fim e meio previstos da Súmula nº 331 do TST, a simples constatação da presença da subordinação do trabalhador terceirizado ao banco tomador dos serviços, ainda que nas suas modalidades estrutural e/ou integrativa, que se deu por meio do uso de detalhados contratos de prestação de serviços de *call center* e de sofisticados sistemas informatizados de controle, deveria ser o suficiente para o reconhecimento da fraude na terceirização, por caracterizar intermediação, por força dos ainda vigentes artigos 3º e 9º da CLT.

²³¹ “I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974). [...] III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta” (BRASIL, 2011b).

²³² Acerca do referido princípio e dos demais do Direito do Trabalho, verificar os itens 2.1 e 2.3 do segundo capítulo.

²³³ Sobre terceirização e o princípio da isonomia, verificar o tópico 2.4.2 do segundo capítulo. No mesmo sentido, verificar o tópico 2.2.1 do mesmo capítulo, que versa sobre a Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 383 da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SBDI-I) do Tribunal Superior do Trabalho (TST): “A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com ente da Administração Pública, não afastando, contudo, pelo princípio da isonomia, o direito dos empregados

trabalhadores, diante da constatação de que sempre desempenharam a atividade-fim do tomador dos serviços, desde a época em que os seus contratos de trabalho sofreram as transferências ilícitas.

Segundo Summer (*apud* BRASIL, 2014f), observa-se que é possível a aplicação analógica da disciplina legal do trabalho temporário aos trabalhadores terceirizados em geral, consoante previsto na alínea ‘a’ do art. 12 da Lei nº 6.019/74²³⁴, porque o trabalho temporário também é espécie do gênero ‘terceirização’, privilegiando-se a proteção do trabalhador quanto a tratamentos desiguais e discriminatórios (BRASIL, 1974).

Ademais, resgatando-se a prevalência dos princípios constitucionais e convencionais, notadamente, da dignidade da pessoa humana e dos valores sociais do trabalho²³⁵, além dos objetivos fundamentais de redução das desigualdades sociais e de coibir a discriminação²³⁶, para não mencionar apenas a igualdade²³⁷ e a vedação à discriminação salarial e das condições de trabalho²³⁸, é possível sustentar a aplicação do mesmo patamar remuneratório e de outros direitos trabalhistas a ambos os tipos de empregados, sob pena de se caracterizar injusto tratamento discriminatório entre trabalhadores²³⁹, o que ainda não é admitido pelo sistema jurídico (BRASIL, 2014f).

Nesse sentido, evidenciam-se os fundamentos adotados nos Enunciados nº 76 e 81, da 2ª Jornada de Direito Material e Processual na Justiça do Trabalho, realizada em Brasília de 09 a 10 de outubro de 2017, promovida pela Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA) e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de

terceirizados às mesmas verbas trabalhistas legais e normativas asseguradas àqueles contratados pelo tomador dos serviços, desde que presente a igualdade de funções” (BRASIL, 2011c).

²³⁴ Art. 12 - Ficam assegurados ao trabalhador temporário os seguintes direitos: a) remuneração equivalente à percebida pelos empregados de mesma categoria da empresa tomadora ou cliente, calculados à base horária, garantida, em qualquer hipótese, a percepção do salário mínimo regional” (BRASIL, 1974).

²³⁵ “Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana; IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa” (BRASIL, 1988).

²³⁶ Art. 3º - Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: [...] III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (BRASIL, 1988).

²³⁷ “Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]”; (BRASIL, 1988).

²³⁸ Art. 7º - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: [...] XXX - proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil; [...] XXXII - proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos” (BRASIL, 1988).

²³⁹ Segundo a Convenção nº 111 da OIT, “o termo “discriminação” compreende: a) toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social, que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidade ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão” (OIT, 1958; BRASIL, 1968).

Magistrados do Trabalho (ENAMAT), para interpretação e aplicação da Lei da Reforma Trabalhista:

76. TERCEIRIZAÇÃO: ISONOMIA SALARIAL. Os empregados das empresas terceirizadas têm direito de receber o mesmo salário dos empregados das tomadoras de serviços em mesmas atividades, bem como usufruir de iguais serviços de alimentação e atendimento ambulatorial. Viola os princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana (artigos 1º, III e 5º, *caput*, da Constituição da República) o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 4º-C da Lei 6.019/74, ao indicarem como mera faculdade o cumprimento, pelo empregador, desses deveres constitucionais. Aplicação dos artigos 1º, III, 3º, I, 5º, "*caput*" e 7º, XXXII da Constituição da República.

81. TERCEIRIZAÇÃO: REPRESENTAÇÃO SINDICAL DOS TERCEIRIZADOS. Presume-se como sendo da mesma categoria, e representados pelo mesmo sindicato profissional, todos os trabalhadores terceirizados e aqueles diretamente contratados pela tomadora que realizem serviços relacionados à sua atividade principal. Inteligência que se extrai do interesse integrado e da atuação conjunta da empresa contratada e contratante, previstos no § 3º do artigo 2º da CLT, combinado com o conceito de categoria profissional decorrente do trabalho em comum em atividades econômicas similares ou conexas do artigo 511, § 2º, da CLT, e com a atividade preponderante conceituada no § 2º do artigo 581 da CLT (ANAMATRA, 2017).

Desse modo, o tratamento isonômico se coaduna com a historicidade do Direito do Trabalho, bem como com o seu papel social, no sentido de se reconhecer a equiparação salarial dos trabalhadores terceirizados, mesmo que contratados licitamente. Pensamento diverso gera precarização das relações de trabalho, enfraquecimento das relações sindicais e sensível redução do nível remuneratório dos empregados terceirizados (GARCIA, 2017).

Ante o exposto, tratando mais especificamente do enquadramento sindical, vê-se que o mesmo é uma consequência do reconhecimento da ilicitude da terceirização. Nesse diapasão, as trabalhadoras terceirizadas, nos processos analisados, pleitearam o pagamento das vantagens previstas nas CCT da categoria dos bancários, principalmente, as diferenças salariais em relação ao piso da categoria, auxílios refeição e cesta alimentação, participação nos lucros e resultados do banco, gratificações semestrais e multas normativas.

No processo "B", por exemplo, a sentença reconheceu o vínculo de emprego diretamente com o Citicard e deferiu o pagamento das citadas vantagens relativas à categoria bancária, conforme o trecho a seguir:

4. NORMA COLETIVAS. BANCÁRIOS. A reclamada impugnou as normas coletivas dos bancários o sob o argumento de que não fazem parte da categoria profissional a que está vinculado o reclamante, trazendo os acordos coletivos firmados com o SINTELL - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operações de Mesas Telefônicas. Uma vez reconhecido o vínculo de emprego diretamente com o Banco Citicard – banco múltiplo a

reclamante faz jus ao pagamento de todas as vantagens relativas à categoria bancária, inclusive aquelas previstas em normas coletivas da categoria bancária, nos termos do artigo 511 da CLT. Assim sendo julgo procedentes os pedidos de ajuda alimentação, ajuda cesta alimentação, participação nos lucros; diferença de salário em razão do piso da categoria e multa normativa, ante a previsão expressa nas normas coletivas de trabalho dos bancários, sem o cumprimento pela reclamada. Em razão da diferença de salário procedem as diferenças de parcelas rescisórias, FGTS com 40%, horas extra, 13º salário, férias com 1/3 (BRASIL, 2014d, p. 831-838).

Em relação apenas às diferenças salariais, por exemplo, no mês de janeiro de 2006, o piso salarial dos trabalhadores em teleatendimento era de R\$ 339,57 (trezentos e trinta e nove reais e cinquenta e sete centavos) mensais, enquanto que o dos bancários era de R\$ 792,98 (setecentos e noventa e dois reais e noventa e oito centavos), ou seja, mais que o dobro, sendo que, se levadas em consideração as demais vantagens normativas, essa diferença tende a ser muito maior (BRASIL, 2014d, p. 71-92, 647-654).

Segundo Dutra (2017, p. 174-175), os fiscais do Ministério do Trabalho (MTE), promoveram, no Estado da Bahia, no bojo dos Autos de Infração de nº 20.449.629-2 e 20.449.758-2, fiscalização em face de um *call center* que terceiriza o serviço de *telemarketing* bancário em Salvador, cujo relatório final discrimina as diferenças salariais e normativas praticadas entre os bancários e teleatendentes, chegando à conclusão de que, por exemplo, no ano de 2013, a diferença salarial aumentou: enquanto que os terceirizados recebiam um salário base entre R\$ 678,00 (seiscentos e setenta e oito) e R\$ 724,00 (setecentos e vinte e quatro reais), os bancários recebiam R\$ 1.648,12 (mil e seiscentos e quarenta e oito reais e doze centavos).

A fiscalização também identificou o recebimento inferior do auxílio refeição, adicional noturno, auxílio creche, assim como o não recebimento cesta alimentação, auxílio funeral, ajuda de deslocamento noturno e participação nos lucros e resultados. Enfim, a licença maternidade e a estabilidade da gestante também se davam em períodos menores (DUTRA, 2017).

Além disso, a jornada de trabalho dos bancários é de 6 (seis) horas diárias, 30 (trinta) semanais e 150 (cento e cinquenta) mensais, por força do art. 224 da CLT²⁴⁰, enquanto que as operadoras de teleatendimento têm a mesma jornada diária, porém com um acréscimo semanal de 6 (seis) horas, em decorrência do trabalho aos sábados, ou seja, com 36 (trinta e seis) horas semanais, totalizando de 180 (cento e oitenta) mensais, consoante a Norma

²⁴⁰ “Art. 224 - A duração normal do trabalho dos empregados em bancos, casas bancárias e Caixa Econômica Federal será de 6 (seis) horas contínuas nos dias úteis, com exceção dos sábados, perfazendo um total de 30 (trinta) horas de trabalho por semana” (BRASIL, 1943).

Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho (MTE)²⁴¹. Assim, há uma diferença de 6 (seis) horas semanais ou 30 (trinta) mensais a serem recebidas como extras pelos trabalhadores terceirizados, em decorrência do enquadramento bancário.

Dentre as sentenças analisadas, uma delas foi líquida, ou seja, já trouxe em seu texto o cálculo do valor devido pelas empresas ao trabalhador. A quantia líquida apurada foi de consideráveis R\$ 54.487,75 (cinquenta e quatro mil e quatrocentos e oitenta e sete reais e setenta e cinco centavos). Interpostos recursos em relação a esta sentença, o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5) fixou um novo valor para a condenação, que chegou ao montante de R\$ 115.579,94 (cento e quinze mil e quinhentos e setenta e nove reais e noventa e quatro centavos) (BRASIL, 2014d).

Desse modo, demonstra-se que a terceirização da atividade-fim do Citicard permitiu não apenas a externalização do risco em relação às demandas trabalhistas, mas o enriquecimento do próprio banco, o que pode ser considerado se multiplicado o valor acima por centenas de trabalhadores terceirizados, o que se deu por meio da fraude de transferências dos contratos de trabalho para a consecução de um terceirização completamente ilícita, consoante os marcos legais até então vigentes, tudo isso à custa da intermediação da força de trabalho e precarização do trabalho bancário.

3.2.8 A ilicitude da terceirização e a jurisprudência do TRT5

Nos tópicos anteriores, constatou-se que a Credicard, uma empresa administradora de cartões de crédito, em outubro de 2014, optou por tornar-se banco. Todavia, como se tornaria signatária das normas coletivas dos bancários, promoveu uma série de transferências nos contratos de trabalho dos seus empregados, para que, no aspecto formal, passassem a ser empregados de *call centers* terceirizados, mas que, na realidade, continuassem a lhe prestar serviços, exatamente do mesmo modo de quando eram por ele diretamente contratados, porém sem ter acesso à categoria bancária.

Com o não enquadramento na categoria bancária, apesar de as tarefas que desempenhavam exclusivamente em favor da instituição financeira se inserissem na sua atividade-fim, os trabalhadores terceirizados sofreram uma série de prejuízos em seus contratos de trabalho; eis que deixaram de ser representados pelo forte sindicato dos

²⁴¹ “5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing” (BRASIL, 1978).

bancários, de receber um melhor salário, de ter acesso a uma série de vantagens normativas e, além disso, passaram a ter uma jornada de trabalho maior.

Por tais fatos, as operadoras de *telemarketing* pleitearam junto à Justiça do Trabalho que fossem declaradas nulas tais alterações, fixando-se o contrato de trabalho unicamente com o Citicard, desde o momento da contratação, e cancelando-se, conseqüentemente, todas as anotações lançadas em suas Carteiras de Trabalho (CTPS) pelas empresas prestadoras de serviços de *call center*, quais sejam, Orbitall, Inovação e Contax. Por conseguinte, tendo em vista que a Credicard se tornou banco, requereram também os benefícios garantidos à categoria bancária.

Em relação aos quatro processos analisados no presente trabalho, especificamente, a metade das sentenças acolheu tais pretensões, ou seja, duas delas julgaram a ação procedente em relação ao tópico da terceirização. Inicialmente, destacam-se os trechos pertinentes dessas sentenças que deram razão à reclamação das operadoras de teleatendimento:

2. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. SÚMULA 331 DO TST. ILEGITIMIDADE DE PARTE. [...]. Resta provado que **a reclamante prestava serviço de teleatendimento aos clientes do Banco Citicard, para a qual efetuava vendas de cartões de crédito e prestava informações sobre os cartões de crédito Citicard, serviços estes essenciais ao Banco tendo em vista que a administração de cartões de crédito faz parte do seu objeto social.** Vale destacar o depoimento da preposta da 1ª reclamada, Banco Citicard: *“no período da Credicard, qual seja, de 30.07.2001 a 30.07.2003 a Reclamante trabalhou das 08:30 às 14:45, com 02 intervalos de 15 minutos, na função de operadora de atendimento; que a partir de agosto de 2003 o serviço que era desempenhado pela Reclamante foi terceirizado e provavelmente a Reclamante continuou prestando este mesmo serviço a Credicard através de empresas terceirizadas, contratadas pela Credicard, ou seja, a Orbitall, Inovação e TNL; que a Credicard possui aqui em Salvador apenas 03 empregados, apenas na área jurídica; que aqui em Salvador não há atendimento presencial para os clientes Credicard e toda comunicação entre a Credicard e os clientes aqui nesta cidade é por meio do call center, internet ou correio; que a Credicard trabalha apenas com cartão de crédito e administrar tais cartões é uma das suas atividades”* **Embora a 1ª Reclamada seja uma empresa que administra cartões de crédito, todo o atendimento aos seus clientes é feito pelos terceirizados contratados junto à 1ª Reclamada, até porque a 2ª Reclamada não tem atendimento pessoal em Salvador.** Conforme depoimento da preposta os terceiros contratados são as pessoas que prestam o serviço referente à administração dos cartões de crédito aqui em Salvador, e sem a atividade dos operadores de *telemarketing* terceirizados deles não seria possível para a 1ª reclamada a manutenção dos seus serviços, já que são eles responsáveis por vender cartões, incluir dependentes, aumentar limites de compras, conceder créditos, enfim, realizar atividades típicas de uma companhia de crédito, tal como disposto no art. 17 da Lei n. 4.595/64. Concluo, portanto, que **houve fraude na contratação do autor através de empresa interposta, pois efetivamente a 1ª Reclamada efetivamente transferiu a execução de parte do seu objeto social à 4ª Reclamada, o que configura evidente intermediação de mão-de-obra**, prática vedada pelo nosso ordenamento jurídico. Considerando que a reclamante prestou serviços essenciais à 1ª reclamada, Banco Citicard, diretamente vinculados à sua atividade fim, caracterizando a fraude na contratação, acolho a pretensão do autor para julgar

procedente o pedido de reconhecimento de relação de emprego diretamente com a 1ª reclamada, com a devida retificação na CTPS [...] (BRASIL, 2014d, p. 831-838, grifo nosso).

Da responsabilidade das reclamadas/sucessão. [...]. Os documentos anexados aos autos – Contratos de Compra e Venda de Quotas, revelam que ao contrário do quanto alegado pelas réas, as mesmas integram um mesmo grupo econômico, não se caracterizando, *in casu*, a ocorrência de sucessão, que, em tese, excluiria a existência de grupo econômico, pressupondo transferência do empreendimento, vez que a segunda reclamada continua a existir, tendo assim havido tão somente a transferência de contratos dos seus empregados, sem transferência de todo seu patrimônio. Destarte, o conceito trabalhista de grupo econômico não possui o mesmo rigor que o direito comercial, haja vista que possui como objetivo tutelar verbas laborais daqueles que trabalham em prol do grupo, e ainda que o vínculo se forme com determinada empresa, não podem os demais furtar-se à responsabilidade passiva. Assim, como se constata da documentação existente nos autos, **resta incontroverso o fato de ter a autora sido contratada sucessivamente pelas empresas demandadas, sem interrupção na prestação de serviços.** Portanto, não há como admitir-se a contratação de empregado por empresa interposta no curso de vínculo empregatício, como aconteceu no caso dos autos, em que **houve formal despedida e contratação da reclamante sem que tenha havido modificação em suas atividades ou espaço físico.** Ante o exposto, declara-se a nulidade das sucessões de empregadores, nos termos do art. 9º da CLT, reconhecendo-se a existência de um único vínculo trabalhista entre a autora e a segunda acionada, a partir de 30/06/2003 [...] (BRASIL, 2014e, p. 778-787, grifo nosso).

Os fundamentos adotados pelos Juízes do Trabalho nas sentenças foram de que, em suma, muito embora não tenham sido negadas as sucessivas transferências nos contratos de trabalho das operadoras de teleatendimento, não houve interrupções na prestação dos serviços ou modificações nas atividades desempenhadas; e mais, que as trabalhadoras efetuavam o atendimento aos clientes do banco, além de vender os produtos e serviços financeiros.

As sentenças concluíram que esses serviços narrados eram essenciais ao Citicard, tendo em vista que o comércio e administração de cartões de crédito fazem parte do seu objeto social. Portanto, levando em consideração que todo o atendimento aos clientes do banco era realizado pelas atendentes terceirizadas, já que não havia atendimento pessoal, declarou-se a fraude na contratação das operadoras terceirizadas, por configurar evidente intermediação das trabalhadoras.

As outras duas sentenças, prolatadas por um mesmo juízo e de igual conteúdo, diversamente, entenderam que os contratos entabulados entre o Citicard e as empresas prestadoras do serviço de teleatendimento foram legais e de acordo com o ordenamento jurídico então vigente, não havendo que se falar em fraude ou nulidade dos contratos de trabalho, muito menos em aplicabilidade dos instrumentos normativos dos bancários, conforme o seguinte excerto:

ENQUADRAMENTO DA AUTORA COMO BANCÁRIA – Tendo a Autora sempre laborado como operadora de *telemarketing* e outras atividades congêneres, não se há falar em enquadramento na categoria de bancária, a despeito de a reclamada CREDICARD ter se tornado Banco em outubro/2004. **O bancário exerce funções bem mais complexas do que aquelas exercidas pela Reclamante, pois lida diretamente com os clientes, vende produtos, tem acesso a informações particulares dos clientes dos bancos e confere e atribui validade a assinatura em cheques e outros documentos, o que não ocorria na espécie.** A propósito, as testemunhas afirmaram que a Autora **sequer tinha acesso à conta bancárias dos clientes.** Mesmo após a 1ª Reclamada se tornar banco, a Reclamante continuou exercendo as mesmas atividades, o que por si só afasta qualquer pretensão de enquadramento como bancária, pois comprova que em verdade **passou a pertencer a categoria diferenciada.** E, para a hipótese, aplica-se a Súmula n.º 117 do TST, segundo a qual: “*não se beneficiam do regime legal relativo aos bancários os empregados de estabelecimento de crédito pertencentes a categorias profissionais diferenciadas*”. Destarte, indefiro os pleitos radicados nas normas aplicáveis à categoria dos bancários [...] (BRASIL, 2012b; p. 923-926; 2013d, p. 1.081-1.087, grifo nosso).

Os fundamentos adotados para afastar as pretensões das trabalhadoras foram de que os bancários teriam funções mais complexas do que aquelas exercidas por operadoras de teleatendimento, que estas não teriam acesso às contas bancárias dos clientes do banco e que, enfim, pertenceriam a uma categoria diferenciada²⁴². Todavia, interpostos recursos ordinários, estas duas últimas sentenças foram reformadas pelo Tribunal Regional do Trabalho (TRT5), conforme os seguintes argumentos:

RECONHECIMENTO DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO DA RECLAMANTE COM O BANCO ACIONADO (BANCO CITICARD S.A). [...]. No caso vertente, ficou sobejamente comprovado o exercício, por parte da autora, de funções ligadas à atividade-fim do BANCO CITICARD. **As sucessivas transferências ocorridas entre as empresas demandadas sempre foram vinculadas a prestação de atividades diretamente relacionadas à atividade fim do BANCO CITICARD.** [...]. É importante registrar que o banco tem como atividade-fim a “*coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros [...] e a custódia de valor de propriedade de terceiros*” (Lei nº 4595/64). [...]. Como se pode observar, as atividades exercidas pela autora, como operadora de *telemarketing*, residem na atração de clientes para o banco, na captação de recursos financeiros e sua alocação em linhas de crédito, atividades estas ligadas, inexoravelmente, a atividade-fim do Banco Credicard. **No particular, encontra-se configurada a hipótese de ocorrência de intermediação fraudulenta de mão-de-obra,** nos moldes descritos na peça vestibular. Incide na hipótese o entendimento cristalizado na Súmula nº 331, item I, do TST e no disposto no art. 9º da CLT [...] (BRASIL, 2012b, p. 1.137-1.141, grifo nosso).

TERCEIRIZAÇÃO IRREGULAR. EXERCÍCIO PELO OBREIRO DE ATIVIDADE-FIM. TOMADOR DE SERVIÇOS. ENQUADRAMENTO DO OBREIRO NA CATEGORIA BANCÁRIA. NECESSIDADE DE REFORMA DO JULGADO [...] restou comprovado que as atividades do obreiro consistiam em prestar atendimento aos clientes dos cartões administrados pela segunda Reclamada, o que torna nítido o caráter essencial do trabalho do mesmo para a consecução dos objetivos empresariais da tomadora, tornando fraudulenta a

²⁴² Nos tópicos 3.2.3 a 3.2.7 do presente capítulo, essas questões foram pontualmente debatidas.

terceirização, ainda mais com a confirmação pelo preposto da segunda Ré, quando admitiu que os serviços desempenhados pelos terceirizados, antes eram realizados por seus funcionários [...]. Portanto, a hipótese é de aplicação do art. 9º da CLT e da Súmula nº. 331 do E. TST, já que **ficou demonstrado que a segunda Reclamada se beneficiou do trabalho do obreiro, cometendo fraude, caracterizada pela terceirização ilícita, impondo o reconhecimento do vínculo diretamente com a tomadora**, segunda Reclamada. Dou provimento parcial ao apelo para reconhecer o vínculo direto com a segunda Reclamada em face da fraude perpetrada pelas Reclamadas caracterizando terceirização ilícita. Reconhecido o vínculo de emprego diretamente com a segunda Reclamada, **o obreiro faz jus ao pagamento de todas as vantagens relativas à categoria bancária**, nos termos do artigo 511 da CLT. (BRASIL, 2013d, p. 1.347-1.351, grifo nosso).

O Tribunal Regional apontou, dentre as razões para as reformas das sentenças, que as sucessivas transferências ocorridas entre as empresas sempre foram vinculadas à continuidade da prestação de serviços relacionados à atividade-fim do Citicard, e que ficou demonstrado nos processos que o banco se beneficiou do trabalho das terceirizadas cometendo fraude.

Acrescenta que, no caso analisado, encontrar-se-ia confirmada a intermediação fraudulenta das trabalhadoras, que se deu por meio do contrato de terceirização ilícita. Desse modo, impõe-se o reconhecimento do vínculo direto, assim como o pagamento de todas as vantagens relativas à categoria bancária às operadoras de teleatendimento.

Por seu turno, as sentenças que reconheceram os vínculos empregatícios diretamente com o Banco foram confirmadas, tendo o TRT5 reiterado os seus termos e determinado o enquadramento dos trabalhadores como bancários para o pagamento de todas as vantagens previstas nas normas coletivas dessa categoria (BRASIL, 2014d; 2014e).

Como visto, nos quatro processos analisados, no âmbito do Tribunal, a terceirização foi declarada ilícita, confirmando-se a hipótese de intermediação da força de trabalho. Em todos eles, foram deferidos os pedidos de pagamento das diferenças oriundas do novo enquadramento normativo bancário aos terceirizados.

Segundo Dutra (2017, fls. 210-211), em relação ao acolhimento da tese de terceirização ilícita no setor bancário através das centrais de teleatendimento, o TRT5 foi “relativamente assertivo, com prevalência de acolhimento da pretensão dos trabalhadores nesses casos, [...] a questão da terceirização foi predominantemente resolvida no sentido da identificação da sua ilicitude, sobretudo em relação ao setor bancário”.

Apesar do entendimento favorável e dos consideráveis valores envolvidos nessas ações, tendo em visto o enorme lucro que o banco auferia ao deixar de pagar um atendente de telemarketing como um bancário, a autora acrescenta que apenas cerca de 10% (dez por

cento) dos trabalhadores em *call centers* promovem ações trabalhistas contra as empresas, o que também explica, em parte, a continuidade da prática ilícita ora analisada, já que se todos esses trabalhadores procurassem o judiciário, certamente a continuidade desta terceirização restaria inviabilizada, nos marcos da jurisprudência do TRT5, que a tinha, majoritariamente, até então, por ilegal (DUTRA, 2017).

3.3 Soluções individuais, coletivas e os seus limites

Como visto no segundo capítulo, especialmente, no tópico 2.6, as decisões do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5) se aproximam da jurisprudência consolidada pela Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SBDI-I) do Tribunal Superior do Trabalho (TST), no sentido de que a função de atendente de telemarketing bancário, no denominado serviço de *call center*, insere-se na atividade principal das instituições bancárias.

A ilicitude da terceirização bancária realizada por meio de centrais de teleatendimento também ressoa na jurisprudência de outros tribunais trabalhistas do país. O Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais (TRT3), inclusive, editou a Súmula de n.º 49 sobre a temática, na qual declara a ilicitude da terceirização do serviço de *telemarketing* operado pelas instituições bancárias.

Nesse contexto, mesmo diante do histórico do Citicard e dos reiterados acórdãos que condenaram o banco por intermediar a contratação dos seus funcionários por meio de empresas interpostas, as decisões do TRT5 nunca alcançam a coletividade das trabalhadoras terceirizadas, muito menos impediram a sua continuidade, revelando, assim, uma relação contraditória, de proibição e tutela, ou seja, de condenações individuais por parte da Justiça do Trabalho e tolerância por parte do Estado.

Isso porque os órgãos judiciais, como a Justiça do Trabalho, e fiscalizatórios, como o Ministério do Trabalho (MTE), além do Ministério Público do Trabalho (MPT) e os próprios sindicatos, no estado da Bahia, nunca foram capazes de sequer ameaçar a continuidade da prática ilícita. Mesmo diante da proposição de centenas de reclamações nesse período, houve apenas uma tardia tentativa de ultrapassar a órbita meramente individual de incidência.

Dentre os 639 acórdãos inicialmente encontrados²⁴³, verificou-se a existência de uma ação de natureza coletiva: a Ação Civil Pública (ACP) proposta pelo MPT já no ano de 2011,

²⁴³ A seleção dos processos analisados foi apresentada no tópico 3.2.1 do presente capítulo.

em face do Citicard, sob o nº 0000873-55.2011.5.05.0032, por conta da terceirização da central de teleatendimento, junto ao TRT5 (BRASIL, 2014a).

O MPT, em sua petição inicial, denunciou, em síntese, que o Citicard estaria transferindo a execução de parte do seu objeto social à Contax, o que configura intermediação de trabalhadores, e requereu que a instituição financeira fosse obrigada a se abster de terceirizar a sua atividade-fim. As empresas se defenderam com os mesmos argumentos apresentados no tópico 3.2.2.1 do presente capítulo e, na audiência de instrução, surpreendentemente, foram interrogadas apenas três testemunhas convidadas pelas empresas e que, inclusive, titulavam cargos de chefia, não sendo ouvida nenhuma operadora de *telemarketing*.

A sentença do juízo da 32ª Vara do Trabalho de Salvador julgou a Ação Civil Pública (ACP) improcedente por ausência de prova da ilicitude da terceirização bancária, sob as seguintes conclusões, em resumo: que a matéria seria ainda bastante controversa nos tribunais, mesmo diante Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST); que as atividades desenvolvidas pelas atendentes não se inseririam na atividade-fim do Citicard; e que o atendimento a clientes por telefone não se apresentaria como função essencialmente bancária²⁴⁴.

Em face da sentença de improcedência, o Ministério Público do Trabalho (MPT) interpôs recurso ordinário ao Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5). O recurso foi julgado apenas no ano de 2014, ou seja, quando o Citicard já tinha sido até mesmo vendido ao grupo Itaú, após cerca de dez anos de exploração do contrato de prestação de serviços de teleatendimento.

No referido julgamento, o TRT5, por meio da sua 4ª Turma, mesmo diante do fartíssimo número de depoimentos e documentos apresentados em centenas de ações individuais por ele mesmo julgadas procedentes, como narrado anteriormente, optou por manter, na ação coletiva, a sentença de improcedência, alegando ausência de provas dos fatos denunciados:

²⁴⁴ As questões sobre o entendimento dos tribunais acerca da terceirização, qual era atividade-fim do Citicard, as tarefas complexas desempenhadas com autonomia pelas operadoras de *telemarketing* e a constatação de que é o objeto social do banco tomador dos serviços que define a natureza bancária das tarefas desempenhadas e não o fato de que a sua prática se dava por meio do uso de telefones já foram analisadas em detalhes nos tópicos precedentes do presente capítulo. Sobre a referida sentença, Dutra (2017, p. 186-187) aduz que: “foi identificada uma ação civil pública proposta pelo MPT na Bahia contra uma instituição bancária por terceirização ilícita de serviços de *call centers*. [...] A ação foi ajuizada em 2011 e sentenciada em 2013, julgando a ação improcedente, por entender a magistrada sentenciante que as funções terceirizadas não se traduziam em atividade-fim bancária e que, portanto, seria lícita a terceirização realizada”.

A tese dos acionados, portanto, encontrou amplo respaldo na prova oral²⁴⁵ produzida, restando cristalino nos autos que as atividades desempenhadas pelos operadores de *telemarketing* não correspondem ao conjunto de atividades elencadas na exordial, além de serem exercidas com restrição e sem autonomia, sempre nos moldes do quanto definido no sistema operacional, tratando-se, portanto, de atividade-meio do primeiro réu, devidamente autorizada pelas Resoluções do Banco Central do Brasil [...] (BRASIL, 2014a, p. 13).

Sob o fundamento que a terceirização do *call center* do Citicard para o atendimento aos seus clientes seria muito mais uma ‘exigência’ do mercado e do próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC) do que intermediação de trabalhadores, o acórdão concluiu que as atividades eram desempenhadas pelas operadoras sem autonomia ou complexidade, resumindo-se à mera atividade-meio do banco, e que seriam até mesmo autorizadas pelas resoluções do Banco Central do Brasil (BCB)²⁴⁶.

Todavia, como evidenciado no transcorrer do presente trabalho, a atividade-fim do Citicard se dava no comércio e na administração de cartões de crédito, e o atendimento aos seus clientes e a venda dos seus produtos e serviços financeiros se dava exclusivamente pelo labor dos trabalhadores terceirizados, que exerciam as suas tarefas com autonomia e complexidade compatíveis com o labor de qualquer escriturário bancário em uma agência, por exemplo.

Ademais, como visto no decorrer do presente capítulo, as operadoras de teleatendimento exerciam em polivalência todo um plexo de atividades que envolviam desde o atendimento até o cumprimento de metas de vendas de produtos, serviços, cobranças e até mesmo de retenção dos clientes, sempre com pessoalidade e sendo estruturalmente subordinadas ao banco por meio do uso de sofisticados sistemas de informação para controle do trabalho, fornecidos e administrados pela própria instituição financeira.

Não fosse o suficiente, o acórdão se deu em dissonância da sedimentada jurisprudência do próprio TRT5 e da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SBDI-I) do Tribunal Superior do Trabalho (TST), no sentido de que a função do atendente de *telemarketing* bancário nas centrais de teleatendimento insere-se na atividade principal das instituições bancárias. Infelizmente, dessa decisão, o MPT não interpôs recurso ao TST e,

²⁴⁵ Reitera-se que a citada prova oral produzida naqueles autos fora composta tão somente por gerentes do Citicard e da Contax.

²⁴⁶ As resoluções do Banco Central do Brasil (BCB) foram analisadas no tópico 2.5 do segundo capítulo. As referidas resoluções configuraram-se em nítida tentativa de interferência direta do sistema financeiro sobre a regulamentação das relações de trabalho, sem o poder, obviamente, de revogar os arts. 3º e 9º da CLT e de se opor, à época, aos enunciados da TST, notadamente, à Súmula nº 331.

assim, o Itaucard, que incorporou o Citicard em 2013, pode continuar explorando normalmente a atividade.

Noutra ponta, as operadoras de teleatendimento que promoveram as quatro ações que foram analisadas no presente trabalho apresentaram cópias de uma Ação Civil Pública (ACP) promovida pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) contra o Banco Citibank, que pertenceu ao mesmo grupo econômico do Citicard²⁴⁷, e as empresas Inovação, Orbitall e Contax, por fraude nos contratos de terceirização no Estado de São Paulo (BRASIL, 2012b, p. 45-65).

A referida ACP foi protocolada no ano de 2005, tramitou na 55ª Vara do Trabalho de São Paulo – SP e foi tombada sob o nº 00299.2005.055.02.00.2, pleiteando o fim da terceirização ilegal de serviços tipicamente bancários promovida pelas empresas citadas. Muito embora essa ação coletiva não tenha sido promovida em face do Citicard, como dito, este pertencia ao mesmo grupo econômico do Citibank e a sua apresentação interessou às operadoras de teleatendimento, tendo em vista que houve uma sentença reconhecendo a fraude no contrato de prestação de serviços de *telemarketing* firmado com a Contax e que determinou que os trabalhadores terceirizados fossem imediatamente integrados ao quadro de funcionários do Citibank²⁴⁸ e, conseqüentemente, passassem a ser destinatários das normas coletivas bancárias:

[...] numa análise detida do conjunto probatório emerge sim uma série de irregularidades e ilegalidades praticadas sob a capa de terceirização, no sentido de precarizar o trabalho humano em verdadeira afronta aos princípios constitucionais da igualdade e da proteção ao trabalho, com ofensa ao meio ambiente do trabalho, ao direito do consumidor, e com prática de atos tendentes a eliminar o Direito do Trabalho e todo o capítulo da CLT destinado aos direitos dos bancários e todas as normas coletivas de tal categoria que também contém previsão e proteção constitucional (art. 7º, inciso XXVI), impondo-se, através desta ação, intervenção do Judiciário para que os réus ajustem sua conduta, até mesmo como medida saneadora e preventiva de ações individuais e arquem com pagamento de indenização pelos danos (BRASIL, 2012b, p. 82).

Dessa decisão, o banco sequer recorreu ao Tribunal Regional, preferindo firmar um Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) com o MPT, em janeiro de 2006, comprometendo-se a registrar diretamente os contratos de trabalho das operadoras de

²⁴⁷ A diferença entre as duas instituições é a seguinte: enquanto o Citicard é um banco múltiplo voltado ao comércio e administração de cartões de crédito, o Citibank é um banco comercial dedicado à administração de contas correntes e comércio de produtos financeiros a elas relacionados.

²⁴⁸ A referida decisão teve abrangência em todo o país e obrigou o Citibank a contratar diretamente todos os teleoperadores que atuavam no seu ‘CitiPhone Banking’ por meio do contrato de prestação de serviços de *telemarketing* com a Contax, inclusive, na Bahia (BRASIL, 2014e, p. 86).

teleatendimento, passando a prestar o serviço de *call center* internamente e abstendo-se de contratar empresas interpostas para a realização desses serviços, sendo vedada, inclusive, a criação de alguma nova forma de atendimento a clientes por meio de empresa terceirizada (BRASIL, 2012b, p. 93-96).

A análise da referida ACP promovida em São Paulo permite verificar, inicialmente, que a mesma chegou a uma conclusão bastante diversa daquela encontra na ACP promovida no Estado da Bahia, acerca da ilicitude do *telemarketing* bancário promovido por *call centers* terceirizados. Além disso, consoante as decisões judiciais noticiadas no presente capítulo, vislumbra-se que há um histórico de fraudes perpetradas pelo grupo econômico Citi e a Contax no país para a intermediação da força de trabalho bancária.

Na Bahia, especialmente, o Citicard, por meio dos contratos de prestação de serviços de teleatendimento firmados com a Orbitall, Inovação e Contax, utilizou-se do instrumento da terceirização para macular obrigações trabalhistas, bem como a concessão de benefícios acordados nas convenções coletivas, precarizando o labor bancário, o que resultou em uma miríade de reclamações trabalhistas individuais acolhidas pelo judiciário trabalhista baiano, muito embora, sem causar qualquer embaraço à continuidade da terceirização.

Todavia, outro aspecto também chama a atenção que é a omissão de ações fiscalizatórias, especialmente, quando se verifica o fracasso da Ação Civil Pública (ACP) nº 0000873-55.2011.5.05.0032. Dutra (2017, p. 210), no mesmo sentido, sobre a dicotomia entre o acolhimento às pretensões individuais e ausência de uma atuação coletiva, assinala que “esse dado é interessante quando considerada a omissão a respeito do tema na via coletiva, seja pela ação sindical²⁴⁹, seja pela ação do MPT e até da fiscalização do trabalho”.

As atividades judiciais e/ou fiscalizatórias, enfim, nunca foram capazes, na Bahia, de sequer ameaçar a continuidade de atividade ilícita, iniciada em 2003 e terminada em 2013, mesmo que largamente conhecida, já que esses mesmos documentos e depoimentos foram repetidos em centenas de reclamações trabalhistas.

Por certo, as empresas ‘apostaram’ que a Justiça brasileira e os órgãos de fiscalização do trabalho, no mínimo, não iriam ‘atrapalhar’ a continuidade do negócio ilícito por causa de eventuais condenações individuais na seara trabalhista, ou que, na melhor das hipóteses, o Estado poderia até mesmo ‘legalizar’ a sua prática ilegal e referendar a terceirização da atividade-fim. Ocorre que, não por acaso, foi exatamente isso o que de fato aconteceu, já no

²⁴⁹ Dentre a jurisprudência do TRT5 analisada no presente trabalho, em relação à terceirização promovida pelo Citicard, não se encontrou nenhum processo em que houvesse a participação dos sindicatos dos bancários ou dos trabalhadores de telecomunicações.

âmbito do governo Temer, não apenas com o Judiciário, por meio do recente entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) sobre a ‘constitucionalidade’ da terceirização da atividade-fim, mas com o próprio Congresso Nacional, por meio das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista. Nesse contexto, sobre a continuidade da prática ilícita de terceirização da atividade-fim, Dutra destaca que:

[...] em relação ao setor bancário, a despeito das inúmeras condenações em reclamações trabalhistas individuais (ou seja, no “varejo” da Justiça do Trabalho), a prática persiste no sentido de serem terceirizados serviços bancários pelo telefone (vendas e contratações de cartões de créditos, bem como de cobranças e atendimento ao consumidor de forma geral). Ainda que “importunados” por condenações pequenas e reiteradas em reclamações singulares, os empregadores e tomadores seguem manejando seus recursos até as últimas instâncias, alimentando as expectativas (cada vez mais reais) de uma alteração no marco regulatório, e praticando a terceirização de atividade-fim como se proibição não existisse. A deficiência da atuação das instituições de fiscalização do trabalho aliada ao quadro de insegurança jurídica sobre o tema fomenta a prática ilícita (DUTRA, 2017, p. 140).

Vê-se assim que, no campo da terceirização e, especialmente, no teleatendimento bancário, que o capital financeiro ‘normatizou’ a intermediação da força de trabalho, por meio das práticas terceirizantes. No mesmo sentido, Almeida observa que se constituiu uma relação inédita entre o Estado e o mercado global:

[...] as normas passam a representar ajustes, especialmente no âmbito financeiro, para atender às demandas do capital. Nesses termos, vemos a ‘autoridade privada’ ditando normas, o que, como demonstrado, tem consequências diretas na vida dos trabalhadores. Ao invés da proclamada desregulamentação, o que ocorre são novas formas de governança, novas regulações (ALMEIDA, 2014, p. 526).

Para o aumento da exploração e diminuição dos custos, intensificou-se a precarização das condições de trabalho, contando primeiro com a omissão do Estado, que, inicialmente, não proibiu a prática, mesmo em desacordo com os princípios constitucionais e normas celetistas e, depois, passou a regular timidamente a terceirização como uma ‘realidade’ por meio de jurisprudência, para, enfim, recentemente, tornar legal a prática há muito utilizada pelas empresas, notadamente, do mercado financeiro, sob o pálio de uma pretensa ‘modernização’ das relações laborais.

Assim, em tempos de crise econômica, expansão das práticas neoliberais e precarização social do trabalho, as empresas que ‘apostaram’ na intermediação da força de trabalho e no desmonte dos direitos trabalhistas como ‘soluções’ para o capital, tornaram-se

um negócio lucrativo, ao permitir a redução dos salários, o aumento da jornada, o desmonte da representação coletiva, o aumento da exploração, a piora das condições de trabalho e a transferência do risco de condenações na seara trabalhista.

Como vimos no decorrer do presente capítulo, essa ‘aposta’ se manteve interessante do ponto de vista do capital mesmo com a formação de uma jurisprudência desfavorável e com a possibilidade de reconhecimento do vínculo empregatício do empregado terceirizado com o tomador dos serviços, posição jurídica esta que se tinha, até então, com os enunciados da Justiça do Trabalho; o que não dizer agora, com a possibilidade ‘enfim’ legal de terceirização da atividade-fim adotada em conjunto pelos poderes executivo, legislativo e judiciário, através da sua mais alta Corte?

3.4 A precarização da vida e do labor dos trabalhadores: incidência das dimensões da precarização social do trabalho

A partir da investigação sobre a terceirização do *call center* do Citicard, através das reclamações trabalhistas promovidas pelas atendentes de *telemarketing*, tendo como contexto os debates sobre os limites da terceirização e a sua relação com a precarização social do trabalho, viu-se que, através da intermediação da força de trabalho, a instituição financeira objetivou o rebaixamento dos seus custos, ao preço de um enquadramento normativo menos vantajoso para as trabalhadoras.

A comercialização e administração dos produtos e serviços financeiros do banco, sempre ligados às contas dos cartões de crédito dos seus clientes, revelam também a imposição da lógica do capitalismo flexível ao processo de transferência das operadoras de teleatendimento aos *call centers* terceirizados e a maior contradição do seu próprio labor: realizar empréstimos, que é a essência do cartão de crédito, reforçando a especulação e a ascensão dessa forma específica de capital que lhes oprime diretamente.

Destaque-se que, no Brasil, paga-se os maiores juros do mundo²⁵⁰, o que torna o negócio de cartões de crédito extremamente convidativo e, como visto, sequer foi necessário que o banco multinacional contratasse bancários brasileiros para explorar esse produto financeiro, mas trabalhadores em telecomunicações com salários mais baixos, jornada maior e

²⁵⁰ “O consumidor brasileiro continua pagando taxas altíssimas com média de juro anual de 352,76% ao recorrer ao financiamento por meio do cartão de crédito, o chamado rotativo. [...]. No Brasil, a PROTESTE encontrou juros exorbitantes no rotativo de 830% ao ano nos cartões do Banco Pan, os maiores do mundo” (PROTESTE, 2017).

piores condições de trabalho. Assim, o Citicard obteve vantagem ao ilicitamente pagar muito menos pelos seus trabalhadores, além de, contratualmente, não assumir os riscos judiciais decorrentes dessa prática.

Além disso, é possível afirmar que a instituição financeira ganhou, mais uma vez, com os juros abusivos usualmente cobrados dos trabalhadores/consumidores no país que, inclusive, passaram a ter acesso a um serviço bancário cada vez pior, decorrente da precarização do trabalho imposta, que resumiu os atendimentos pessoais àqueles realizados por meio dos *call centers* terceirizados. Vê-se que, assim, ao contrário da prometida ‘especialização’ dos serviços, a terceirização serviu como sucedâneo jurídico à intermediação de trabalhadores e precarização social do trabalho.

Como visto no primeiro capítulo, na atual fase do capitalismo flexível, com a mundialização das financeiras, adoção das práticas neoliberais e intensa reestruturação produtiva, o fenômeno da precarização social do trabalho metamorfoseia-se, impondo processos ágeis de produção e de trabalho e submissão dos trabalhadores a quaisquer condições que possam atender ao novo ritmo e às rápidas mudanças, cujo elemento central é sempre o investimento financeiro (DRUCK, 2011a).

Desse modo, a precarização social do trabalho, inclusive em relação à terceirização bancária²⁵¹, exerce um duplo papel: se, por um lado, modifica as condições do assalariamento estável – hegemônico no fordismo –, criando, por consequência, uma condição de insegurança e de um modo de vida e de trabalho precários, por outro, também significa uma estratégia de dominação, em que, com o uso da força e do consentimento, permite-se que o capital viabilize um grau de acumulação sem limites materiais e morais²⁵² (DRUCK, 2011a).

O exame das transferências realizadas nos contratos de trabalho das operadoras de teletendimento permite perceber que terceirização que o Citicard realizou, entre os anos de 2003 e 2013, na Bahia, trouxe uma série de impactos para o labor das trabalhadoras bancárias, que foram formalmente contratadas como trabalhadoras em telecomunicações, por meio da intermediação da força de trabalho, porém, juridicamente revestida sob o invólucro da terceirização.

²⁵¹ Nesse sentido, conferir Venco (1999), Sanches (2006) e Bomfim (2009).

²⁵² Nós tópicos 1.3.1 e 1.3.2 do primeiro capítulo, foram abordados os conceitos e as dimensões da precarização social do trabalho.

A análise dos documentos judiciais possibilitou identificar a incidência das dimensões da precarização social do trabalho²⁵³ na terceirização promovida pelo Citicard, notadamente: a intermediação da força de trabalho, que se deu com a terceirização, enquanto principal expoente da precarização e fragilização dos direitos laborais, tanto os legais como aqueles oriundos das negociações coletivas.

A intermediação da força de trabalho descrita no presente capítulo revela um quadro de precarização das condições do trabalho bancário realizado pelas teleatendentes e, especialmente, de retrocesso nas conquistas sociais dessa categoria, que se concretizou através da prática ilegal, porém tolerada e pouco combatida, da terceirização das atividades principais do Citicard. Com essa terceirização, impôs-se à sociedade o aviltamento das condições de trabalho e a redução dos salários pagos aos trabalhadores.

As sucessivas transferências realizadas nos contratos de trabalho das operadoras de *telemarketing*, para evitar que se tornassem bancárias, coadunam-se com a constatação encontrada por Druck (2011a) de que o mercado de trabalho atual é marcado por uma vulnerabilidade estrutural e com formas de inserção (contratos individuais e/ou coletivos de trabalho) cada vez mais precários²⁵⁴, sem proteção social – ou, cada vez mais marcados por precariedades diversas.

Nesse sentido, a mudança da representação sindical provocada pela terceirização da central de teleatendimento, quando as operadoras que prestavam serviços ao banco não eram representadas pelo sindicato dos bancários, mas sim pelo dos trabalhadores em telecomunicações, impôs dificuldades na organização sindical e nas formas de luta e representação desses trabalhadores, o que se revela, especialmente, pelo exame das diferenças das normas coletivas assinadas por estas duas categorias, anteriormente examinadas.

²⁵³ Druck (2011a) apresenta indicadores de precarização social do trabalho para a análise da realidade do mercado de trabalho brasileiro, a saber: vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais; intensificação do trabalho e terceirização; insegurança e saúde no trabalho; perda das identidades individual e coletiva; fragilização das organizações dos trabalhadores; e condenação e descarte do Direito do Trabalho. No mesmo sentido, Hirata (2009) sugere também três indicadores do trabalho precário: ausência de proteção social e de direitos sociais, inclusive de direitos sindicais; horas reduzidas de trabalho; e níveis baixos de qualificação. Segundo a autora, os baixos níveis de qualificação, caracterizados pela ausência de qualificação formal e a consequente baixa renda, relacionam-se com a precariedade e o desemprego. Nesse sentido, é importante destacar que os níveis baixos de qualificação das operadoras de *telemarketing*, verificados na presente pesquisa, relacionam os aspectos contratuais (que definem o salário e, portanto, a renda) com os geracionais e de gênero, que, muito embora escapem ao objeto da pesquisa, não deixaram de estar presentes e puderam ser tangencialmente verificados através da análise dos resultados obtidos.

²⁵⁴ Antunes (2009b) fala também em uma crescente desregulamentação das ocupações, que atacaria a estabilidade do trabalho, estruturada, até então, através dos empregos formais herdados da fase fordista. Desse modo, revela-se a utilização da terceirização irrestrita como uma forma específica de fragilização dos contratos individuais e, principalmente, das negociações coletivas.

Na terceirização analisada no presente trabalho, o contrato firmado entre as empresas tomadora e prestadora dos serviços também lança luz sobre o processo e as relações de trabalho, especialmente, sobre as atividades bancárias ilegalmente transferidas, a forma de controle e a fiscalização das atividades laborais, a imposição de cobranças de metas de vendas, dentre outras estipulações contratuais, que revelam a subordinação estrutural dos terceirizados ao tomador dos serviços.

Nesse contexto, a intensificação do trabalho e a redução da jornada são duas faces do processo de precarização das relações laborais que apontam para dois aspectos distintos, muito embora, indissociáveis: se, por um lado, segundo Druck (2011a), temos a intensificação do trabalho por meio da imposição de metas inalcançáveis, extensão da jornada contratual, polivalência etc., noutra ponta, tem-se, também, conforme Hirata (2009, p. 26), a expansão dos contratos de tempo parcial, “que resultam em salários baixos e que levam frequentemente à precariedade”.

No caso em estudo, as referidas dimensões da precarização social do trabalho manifestam-se com a adoção de uma jornada de trabalho reduzida de 06 horas diárias e 36 semanais para as operadoras de *telemarketing*²⁵⁵, porém, com o uso regular de metas para a realização das atividades, principalmente, o tempo de atendimento e a comercialização de produtos e serviços, além da prestação regular de horas extras, polivalência, dentre outras formas de intensificação do trabalho.

As centrais de teleatendimento são ainda um exemplo apurado da expansão do uso das tecnologias de informação e telemática para o controle do trabalho e mitigação do conceito clássico ou fordista de subordinação, assumindo formas estruturais e/ou integrativas dos trabalhadores ao processo produtivo dos tomadores dos serviços. Como visto, a terceirização do trabalho na central de teleatividade do Citicard representa também a utilização da telemática para redução dos custos produtivos do capital bancário²⁵⁶.

Desse modo, os vínculos foram marcados pela utilização das tecnologias da informação para o controle interno do processo e relações de trabalho das operadoras em um nível alarmante, com subjugação física e psíquica dos sujeitos aos meticulosos processos de

²⁵⁵ Apesar de a jornada de trabalho das teleoperadoras ser reduzida em relação à dos demais trabalhadores, representa, ao mesmo tempo, no presente caso, uma extensão da jornada bancária em 06 horas semanais, como tratado no tópico 3.2.7 do presente capítulo. Além disso, no tópico 1.4.3 do primeiro capítulo, abordamos a relação entre jornadas reduzidas, trabalhos precários e a divisão sexual do trabalho nas centrais de teleatendimento.

²⁵⁶ Segundo Antunes (2009b, p. 236), vivencia-se um momento de desconcentração do processo produtivo, com o avanço da “horizontalidade do capital produtivo”, marcado, notadamente, pela expansão do trabalho doméstico.

controle do tempo de trabalho – o que não deixa de remeter às demais dimensões da precarização, principalmente, sobre o descarte dos limites da legislação laboral protetiva.

Numa sociedade marcada pela crise e desemprego estrutural, as vagas precárias oferecidas pelo *telemarketing* apresentam-se como alternativas ao desemprego, muito embora, sejam efêmeras, dada a rotatividade facilitada pela crescente flexibilização do trabalho. Como visto no decorrer do capítulo, as teleoperadoras, ainda que formalmente contratadas por meio das regras celetistas, tiveram os vínculos laborais profundamente marcados não apenas pela elevada precariedade e relativa rotatividade, mas também pela ilegalidade na contratação e nas sucessivas transferências realizadas.

Assim, a terceirização bancária promovida pelo Citicard revela uma dupla dimensão desse tipo específico de precarização social do trabalho: se, por um lado, verifica-se o ataque aberto aos limites protetivos da regulamentação do trabalho, pelos mais diferentes agentes, sejam oriundos do mercado ou do Estado, por outro, o capital ativamente cria as próprias condições para intensificação da exploração da classe trabalhadora, como no presente caso, ao retomar a até então historicamente superada intermediação de trabalhadores, ou seja, a redução do trabalhador à condição de mercadoria.

Desse modo, revela-se que lícito e ilícito não se contrapõem, mas se apresentam enquanto mediações na manutenção da contradição capital/trabalho e que o Estado capitalista, mesmo diante da atuação daqueles órgãos e instituições públicas que deveriam primar por ‘limites’ para a exploração do capital sobre o trabalho, em um contexto de crise, patrocina, seja por ação ou omissão, a intensificação da exploração da classe trabalhadora, como uma contratendência específica à crise do capital, independentemente da forma jurídica que se manifeste.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa propôs-se a investigar os resultados da terceirização do serviço de *telemarketing* do Citicard, prestado por empresas interpostas entre os anos de 2003 e 2013 no estado da Bahia, levando em consideração, especialmente, a evolução da regulamentação dessa modalidade, até então excetiva de contratação, e os possíveis efeitos precarizantes provocados na vida e no labor das operadoras de teleatendimento.

Inicialmente, para a definição do referencial teórico-metodológico adotado na pesquisa, foram feitas considerações sobre o materialismo histórico, o social e a ontologia do trabalho, assim como analisadas e relacionadas as categorias e/ou conceitos de trabalho, crise e precarização social, a partir das intensas transformações vivenciadas no mundo do trabalho nas últimas décadas, na vigência do capitalismo flexível.

Enquanto categoria central de investigação, qual seja, o trabalho, retomou-se a conclusão de Marx e Engels de que cabe à ciência a exposição da atividade prática, ou seja, do processo prático de desenvolvimento dos homens, o estudo da vida real e da ação dos indivíduos de cada época – uma expressão teórico-metodológica e dialética, já que trabalho e produção de conhecimento são produtos históricos, contraditórios e indissociáveis entre si.

A contribuição do materialismo histórico para a compreensão do fenômeno da terceirização e da própria precarização social do trabalho, como um todo, se dá na investigação das transformações históricas ocorridas no mundo do trabalho e que originaram os citados fenômenos, ao lado das condições materiais de produção e reprodução que permitiram e que deram sustentação concreta ao surgimento de novas formas de organização do trabalho.

Nesse sentido, a partir do referencial teórico-metodológico adotado, para a investigação da terceirização bancária promovida através das centrais de teleatendimento e a incidência de diferentes dimensões da precarização social nesse processo, a pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, lançando mão de técnicas de coleta e análise variadas, tais como: pesquisa bibliográfica, documental e análise de conteúdo.

Para a análise de conteúdo, a pesquisa se utilizou dos indicadores de precarização social do trabalho, sistematizados no âmbito dos estudos realizados na linha de pesquisa ‘Trabalho, classes e desigualdades’ do Centro de Pesquisas e Estudos em Humanidades (CRH/UFBA), principalmente, o indicador de flexibilização da legislação trabalhista.

Através da abordagem e técnicas de coleta e análise apontadas, notadamente, a revisão bibliográfica, possibilitou-se identificar como se deu o processo de inserção da terceirização no Brasil, incluída a modalidade bancária, e as suas inter-relações específicas com a reestruturação produtiva, o avanço do neoliberalismo, a mundialização financeira, a intensificação da precarização social do trabalho e a flexibilização da legislação social.

Alguns dos elementos do capitalismo contemporâneo foram também examinados com o objetivo de relacioná-los com a reestruturação produtiva e a intensificação da precarização social do trabalho, principalmente, a crise estrutural e as chamadas contratendências adotadas pelo capital para o seu enfrentamento, o desemprego e a terceirização como uma das suas mais latentes expressões, além das especificidades brasileiras do processo.

Também foram acrescentadas algumas considerações sobre os conceitos de precarização social do trabalho, precariedade e as suas dimensões, tendo em vista que, no atual estágio capitalista de crise, tal fenômeno social atormenta a todos aqueles que dependem do trabalho para o próprio sustento, com exceção, talvez, apenas daqueles que se beneficiam de uma ordem de instabilidade, insegurança e concorrência entre os próprios trabalhadores.

Verificou-se, assim, que as condições do labor, para os mais diferentes países, setores e segmentos, vêm hoje sofrendo um processo de institucionalização da precarização, que se expressa, fundamentalmente, por meio da condenação e descarte dos limites protetivos dos direitos do trabalho e da defesa dos ‘princípios liberais’ de regulamentação das relações trabalhistas, em um contexto de enrijecimento da crise do capital, inclusive no Brasil.

Debateu-se, em seguida, a relação entre capitalismo, regulamentação e direitos trabalhistas. O Direito do Trabalho, enquanto ramo jurídico, foi definido enquanto um fenômeno específico do capitalismo que só se tornou possível com o advento do trabalho juridicamente livre e que, por isso, está inserido em um contexto social, político e econômico particular, multiplamente determinado por cada uma dessas esferas.

Ainda, se destacou que a recente e radical alteração das normas atinentes às relações de trabalho no país, no bojo da crise estrutural do capital, revela a importância de se entender os direitos do trabalho como uma relevante mediação nesse processo. Foram sugeridas, também, algumas explicações de ordem teórica e material para o surgimento do fenômeno da terceirização e a sua afinidade com a precarização social do trabalho.

Viu-se que, em um contexto de crise aguda, a terceirização favorece o processo de superacumulação, por meio da subordinação de empresas prestadoras de serviço aos grandes monopólios, numa associação de capitais, naturalmente desigual, tendo em vista o poderio

político e econômico dos maiores tomadores desse tipo de serviço, tais como as petrolíferas e as instituições financeiras internacionais.

Tal processo desloca e remunera categorias de trabalhadores, a valor inferior ao custo de sua reprodução, dispersando-as e dificultando a sua capacidade política de reação, além de intensificar violentamente, dessa forma, o processo de exploração. Nesse sentido, a flexibilização da regulamentação laboral relaciona-se intimamente com a intensificação da precarização social do trabalho.

Desse modo, na era da acumulação flexível, a terceirização passou a ter centralidade no capitalismo, pois se encontra relacionada aos novos padrões de gestão e organização do trabalho adotados nas empresas, sejam públicas ou privadas, usualmente agressivos e discriminatórios, e que se utilizam do abuso de poder e do assédio para consecução dos seus objetivos, levando os trabalhadores a condições extremamente precárias.

A terceirização, manifestação jurídica da intermediação da força de trabalho, possibilita que os trabalhadores sejam novamente – e historicamente – reduzidos à condição de mercadoria, negociados ao ‘preço de mercado’ por intermediadores, sofrendo a desestruturação da organização de classe, redução dos seus salários, polivalência, intensificação e extensão do trabalho, imposição de metas etc.

A terceirização bancária, especificadamente, desde o fim da década de 1990, objetiva o esvaziamento dos postos de trabalho na categoria bancária, com a precarização das relações de trabalho, justamente pelo fato de que os trabalhadores deixam de pertencer à categoria profissional correspondente, portanto, não sendo regidos pelo mesmo contrato de trabalho dos bancários para tornarem-se signatários de normas coletivas menos favoráveis.

Ressaltou-se que esta constatação empírica, qual seja, da relação entre a terceirização bancária, inserida em um processo de esvaziamento das agências, e a precarização das relações laborais, devido a convenções coletivas inferiores, além de outros efeitos negativos, foi de grande importância para a presente pesquisa, por apontar para a incidência das dimensões da precarização social do trabalho no processo de transferência das teleoperadoras do Citicard.

Ademais, pôde-se definir que o processo de terceirização bancária, efetuado através das centrais de teleatendimento, é um mecanismo jurídico e racional, do ponto de vista do capital, de intermediação da força de trabalho, que se realiza através da associação de capitais subordinados entre si para a exploração conjunta da mais-valia absoluta e relativa das

trabalhadoras, numa lógica de superacumulação, em detrimento da própria condição de existência destas.

Por conseguinte, investigou-se o histórico da terceirização no país, incluído o seu recorte bancário, e os sucessivos tratos que sofreu ao longo das últimas décadas, pelas mais diferentes instituições políticas, jurídicas e econômicas, concluindo quanto à existência de um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral, inserido nesse contexto mais amplo de crise estrutural do capitalismo e intensificação da precarização social do trabalho.

Nesse contexto, primeiramente, foram abordados os princípios internacionais, gerais, constitucionais e próprios do Direito do Trabalho e os elementos que caracterizam a formação do vínculo empregatício, com o objetivo de demonstrar que a noção de Direito do Trabalho que se tinha até aquele momento, na sociedade capitalista, está historicamente se alterando, sem que isso represente necessariamente uma valorização desses direitos.

O Direito de Trabalho objetiva atenuar – ou mediar, já que também não se pode pensar no Estado como algo imparcial no capitalismo –, no plano jurídico, o desequilíbrio concreto do contrato de trabalho. Isto porque, no plano fático, subsiste uma diferença política, econômica, social, histórica e científica entre as classes sociais que compõem essa relação e que ainda não foi superada e nem o será nos marcos do capitalismo.

Nesse sentido, o histórico da terceirização, a partir dos seus primeiros traços jurídicos verificados no Brasil, a partir da década de 1960, até o advento da Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 383 e a Súmula nº 331 do TST, ambos enunciados do Tribunal Superior do Trabalho (TST), demonstrou que o Judiciário, apesar de, inicialmente, assumir um posicionamento contrário à terceirização, passou, com o decorrer do tempo, a viabilizá-la.

A jurisprudência do TST passou, assim, de proibir a terceirização, por considerá-la mera intermediação de trabalhadores, como defendemos, para, em seguida, excetuar as hipóteses que foram sendo legalizadas pelo Poder Legislativo (de trabalho temporário, vigilância, conservação e limpeza) e, enfim, com o surgimento da Súmula nº 331, admitir a terceirização das chamadas atividades-meio das empresas.

Assim, através da gradual implementação de uma legislação e jurisprudência favoráveis à terceirização trabalhista, observou-se que tal modalidade de vínculo laboral logrou grande avanço a partir de década de 1990, sob os governos de Collor, Itamar Franco e Fernando Henrique Cardoso, seguindo nos anos 2000, com o advento dos governos Lula e

Dilma, e permanecendo como tendência até os dias de hoje, em um contexto de agravamento da crise econômica, acompanhada de grandes instabilidades sociais.

Nesse contexto, viu-se que o Banco Central do Brasil (BCB) se esforçou para tornar lícito o serviço do correspondente bancário, possibilitando, desse modo, a precarização da categoria. Por outro lado, em relação ao teleatendimento bancário, a jurisprudência dos tribunais trabalhistas tendeu a coibir esse tipo específico de terceirização, sob o argumento que se inseriria na atividade-fim das instituições bancárias.

No ano de 2017, destacou-se a promulgação da Lei da Terceirização, que passou a ampliar as hipóteses de ocorrência do contrato temporário, bem como regulamentar a terceirização. A nova lei alterou e acrescentou diversos dispositivos à Lei do Trabalho Temporário e, agora, também sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros.

Com a Lei da Terceirização, abriram-se as portas para um antigo anseio patronal: as etapas produtivas de uma empresa, incluindo aquelas que se relacionem com a sua atividade essencial, podem, agora, ser desenvolvidas também por trabalhadores terceirizados, ficando condicionada a prestação apenas à especificação contratual e que não haja subordinação e pessoalidade na relação dos trabalhadores com a tomadora do serviço.

Assim, constatou-se que a Lei da Terceirização, ao avançar sobre a tímida jurisprudência do TST, que, em geral, coibia a terceirização da atividade-fim, deixou clara a intenção do legislador de tornar lícita a intermediação de obra, em qualquer atividade ou categoria econômica, de acabar com o tratamento isonômico que se impunha a trabalhadores que exercem as mesmas atividades e de pulverizar a representação sindical.

Não fosse o bastante, para eliminar qualquer dúvida sobre a *mens legis*, tendo em vista que alguns autores passaram a defender que ela não era clara em permitir a terceirização da atividade-fim nos contratos de prestação de serviço, mas apenas nos temporários, o art. 4º-A da Lei do Trabalho Temporário foi logo alterado pela Lei da Reforma Trabalhista para incluir a terceirização de qualquer atividade, inclusive a atividade principal das empresas.

Como reação, após a publicação da Lei da Terceirização, foram protocoladas diversas Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs), arguindo a inconstitucionalidade formal e material da referida lei, ainda aguardando julgamento no STF. No mérito das ações, coincidem os argumentos de que o texto da Lei da Terceirização afronta direitos fundamentais, menospreza os princípios do Direito do Trabalho e precariza as relações de trabalho.

Verificou-se, ainda, que a alegada possibilidade de terceirização da atividade-fim patrocinada pelas Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista, que se revela como a defesa da intermediação da força de trabalho que reduz o trabalhador à condição de mercadoria, se contrapõe aos princípios e às normas constitucionais, convencionais e celetistas do Direito do Trabalho.

Ainda assim, viu-se que o STF optou por afastar do ordenamento jurídico a já tímida Súmula nº 331 do TST, reforçando uma das hipóteses da pesquisa, qual seja, de que o histórico da terceirização no Brasil revela um processo tendencial de descarte dos limites protetivos da legislação laboral, quando finalmente abraçou-se o velho anseio empresarial de tornar 'lícita' a terceirização de todas as atividades empresariais, ou seja, a ampla intermediação da força de trabalho.

O Estado, mais uma vez, seja por ação ou omissão, direta ou indiretamente, atuou, por meio dos seus poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e suas mais diversas instituições, tais como: o Banco Central do Brasil (BCB), o Supremo Tribunal Federal (STF) e a Justiça do Trabalho, geralmente, ao lado do capital, ainda que sujeito à tensionamentos, ao possibilitar uma progressiva flexibilização da legislação trabalhista, o que viria a constituir o arcabouço jurídico que permitiu a legalização da intermediação de trabalhadores, mesmo diante de todos os preceitos constitucionais e convencionais envolvidos e discutidos no presente trabalho²⁵⁷.

Dessa forma, a vigência das Leis da Terceirização e da Reforma Trabalhista, especialmente, que legalizaram a terceirização da atividade-fim, em um momento político singular que permitiu que as propostas neoliberais passassem não apenas a serem abertamente defendidas, mas ganhassem a direção política do Estado e da sociedade e fossem mais 'habilmente' tratadas e aprovadas pelo legislativo, configurou-se enquanto o coroamento de um processo tendencial de desmantelamento dos direitos trabalhistas no país.

Por fim, investigou-se um processo de terceirização em específico, praticado por um banco múltiplo e privado que atua, preponderantemente, no comércio e na administração de cartões de crédito, através da terceirização da sua central de teleatendimento, como uma estratégia de gestão, de redução de custos e de esvaziamento da categoria profissional bancária, diante de um processo mais geral de precarização social do trabalho.

²⁵⁷ Apesar da confirmação das hipóteses, a relação entre Estado e Direito, a contradição entre a exploração do trabalho e a regulação dada a essa relação em determinadas conjunturas, que, eventualmente, se configuram como direitos trabalhistas, e as diferenças entre políticas de governo e de Estado no campo da legislação laboral, carecem ainda de maior aprofundamento, apontando a necessidade de estudos futuros sobre a natureza do Estado.

Nesse contexto, buscou-se verificar a terceirização da atividade-fim promovida por um banco multinacional, Citicard, em associação de capitais com uma prestadora de serviços também multinacional, porém, de origem nacional, Contax, a partir de uma precariedade específica, que é o sucessivo ataque à legislação do trabalho com a imposição de práticas ilícitas e/ou inconstitucionais para a realização desse capital financeiro.

Investigou-se também, mais detidamente, o papel e a atuação do Estado em relação a essa terceirização da atividade-fim promovida pelo banco Citicard, por meio das decisões da Justiça do Trabalho, notadamente, dos acórdãos emanados do TRT5, dada a riqueza fática e jurídica reunida em tais documentos em relação ao contexto em que as atividades bancárias foram levadas a efeito através da terceirização.

Para tanto, foram analisadas reclamações trabalhistas individuais – e os documentos a elas encartados – promovidas por teleoperadoras contra a instituição financeira, denunciando a ilegalidade do contrato de prestação de serviços de teleatendimento entabulado entre o banco e os *call centers* Orbitall, Inovação e Contax, sucessivamente, além de uma Ação Civil Pública (ACP) promovida pelo Ministério Público do Trabalho (MPT).

Nesse sentido, propôs-se a utilização dos processos judiciais trabalhistas como contribuição à discussão acadêmica do setor de *telemarketing*, justamente pela possibilidade de alcance de toda a rica documentação produzida nessas reclamações, tais como as atas de audiência, onde constam os depoimentos das trabalhadoras, prepostos e testemunhas, os contratos de trabalho e de prestação de serviço, sentenças e acórdãos, dentre outros.

A análise de tais documentos judiciais abriu mais uma possibilidade de um olhar sociológico sobre o labor dessas operadoras de teleatendimento e as relações de trabalho terceirizadas estabelecidas entre empresas contratante e contratada e a tutela do Estado, emanada das suas decisões sobre a vida concreta dessas trabalhadoras²⁵⁸.

Constatou-se, desse modo, o esvaziamento desse banco no estado da Bahia, não somente de bancários dedicados ao atendimento aos clientes, mas de todos eles, restando apenas alguns poucos para sua representação na Justiça do Trabalho, ao mesmo tempo em que todo esse processo de transferências e mutações contratuais trouxe impactos na condição laboral, com consequências sobre as relações de trabalho bancárias.

²⁵⁸ Quanto à metodologia, optou-se pela análise dos processos judiciais, em razão da quantidade de ações e do tamanho que cada um desses processos possui (cerca de mil páginas, no recorte proposto), em detrimento da realização de entrevistas, por exemplo, o que poderia revelar outros aspectos do processo de transferência a que foram submetidas as atendentes, tais como: formas mais sutis de precarização do trabalho e manifestações de resistência, dentre outros. Um dos desdobramentos do presente trabalho poderia ser a pesquisa de campo, nesse sentido.

Nas reclamações trabalhistas individuais, as trabalhadoras denunciaram a fraude na terceirização, em decorrência da inexistência de sucessão de empregadores, já que sempre desempenharam as mesmas funções, exclusivamente em favor do banco. Expressamente, citaram em suas reclamações que o enquadramento normativo menos vantajoso leva ao enriquecimento do banco à custa da precarização do trabalho bancário, e que as tarefas desempenhadas pelas operadoras de *telemarketing* se inseriam, sim, na atividade-fim do referido banco, já que envolviam, em suma, o atendimento aos clientes, titulares dos cartões de crédito Citicard, na área de comércio e administração dos seus produtos. Por esse motivo, é que fora pleiteado, junto à Justiça do Trabalho, o reconhecimento do vínculo único de trabalho com o banco desde a contratação, bem como o enquadramento na categoria dos bancários.

Destacou-se que o Citicard é banco múltiplo que atua tão-somente no comércio e administração de cartão de crédito, sendo que todas as outras atividades secundárias as quais explora, como concessão de crédito pessoal e pagamento de contas, por exemplo, estão sempre atreladas aos cartões de crédito, chegando-se à conclusão que houve transferência ilícita dessas atividades, especialmente, a venda dos cartões de crédito.

Nesse sentido, fica evidente que as operadoras, ao trabalharem com o comércio e a administração de cartão de crédito, desempenhavam autonomamente atividades que correspondiam ao objeto do banco, incluindo-se, assim, em sua atividade-fim, constatação corroborada pelo fato de ser a central de teleatendimento a única forma de atendimento pessoal destinada aos clientes, o que apenas ressalta a sua imprescindibilidade à atividade comercial do Citicard.

Contatou-se também a subordinação das trabalhadoras ao banco tomador dos serviços, que se dava através do contrato de prestação de serviços de *telemarketing* entabulado com a prestadora, e que, diante da grandiosidade do comércio explorado pelo Citicard, em que os subordinados não tinham contato direto com a figura dos seus reais chefes, as ordens chegavam às operadoras mediante um sistema informatizado e global.

Viu-se que o trabalho das operadoras de teleatendimento era, desse modo, imprescindível à consecução do negócio do Citicard, constituindo-se como único meio de atendimento pessoal aos seus clientes e, além disso, como o canal de comércio dos seus produtos e serviços. Tanto que, se não houvesse a contratação dos *call centers* terceirizados, o banco teria que manter o seu próprio, contratando regularmente funcionários bancários. No entanto, apesar de laborarem na atividade-fim bancária, sendo estruturalmente subordinadas

ao Citicard e imprescindíveis à própria realização econômica da instituição financeira, as operadoras de *telemarketing* não recebiam como bancários, pois sofreram uma sequência de transferências que as vincularam contratualmente às prestadoras do serviço de *call center*, o que lhes impôs um enquadramento normativo bastante inferior.

Percebeu-se, ainda, que a ilicitude da terceirização era consabida desde o momento da contratação dos serviços e que as empresas não se importaram com a vedação legal da terceirização da atividade-fim, apesar de conhecerem as disposições legais e jurisprudenciais que proibiam tal prática. Assim, o impedimento jurídico não limitou a atividade comercial da prestadora e muito menos os lucros que obteve.

Nesse sentido, demonstrou-se que a terceirização da atividade-fim do Citicard permitiu não apenas a externalização do risco em relação às demandas trabalhistas, mas o enriquecimento do próprio banco, o que se deu por meio da fraude nas transferências dos seus contratos de trabalho para a consecução de uma terceirização completamente ilícita, à custa da intermediação de trabalhadores e precarização do trabalho bancário.

Todavia, mesmo diante do histórico do Citicard e dos reiterados acórdãos que condenaram o banco por intermediar os contratos dos seus funcionários, por meio de empresas interpostas, as decisões do TRT5 nunca alcançam a coletividade das trabalhadoras terceirizadas, revelando, assim, uma relação contraditória de proibição e tutela, ou seja, de condenações individuais por parte da Justiça do Trabalho e tolerância por parte do Estado.

Os órgãos judiciais, como a Justiça do Trabalho, e fiscalizatórios, como o Ministério do Trabalho (MTE), além do Ministério Público do Trabalho (MPT) e sindicatos, no estado da Bahia, nunca foram capazes de sequer ameaçar a continuidade da prática ilícita, mesmo diante da proposição de centenas de reclamações nesse período, havendo apenas uma tardia tentativa, sem sucesso, de ultrapassar a órbita individual de incidência.

Esta pesquisa tratou, ainda, da Ação Civil Pública (ACP) proposta pelo MPT, no ano de 2011, em face do Citicard, sob o nº 0000873-55.2011.5.05.0032, em que o TRT5, por meio da sua 4ª Turma, mesmo diante do fartíssimo número de depoimentos e documentos apresentados nas ações individuais por ele mesmo julgadas procedentes, optou por julgar improcedente a ação coletiva, alegando uma suposta ausência de provas da ilegalidade da terceirização.

Não obstante, a análise de outra ACP, promovida no Estado de São Paulo, permitiu verificar que a mesma chegou à conclusão bastante diversa daquela encontrada na ACP promovida na Bahia, acerca da ilicitude do *telemarketing* bancário promovido por *call centers*

terceirizados, e que há um histórico de fraudes perpetradas pelo grupo econômico Citi e a Contax no país, relacionadas à intermediação da força de trabalho bancária.

O Citicard se utilizou do instrumento da terceirização para macular obrigações trabalhistas, bem como a concessão de benefícios acordados nas convenções coletivas, precarizando o labor bancário realizado pelas teleatendentes, o que resultou em uma miríade de reclamações trabalhistas individuais acolhidas pelo judiciário trabalhista baiano, muito embora, sem causar qualquer embaraço à continuidade da terceirização.

As atividades judiciais e/ou fiscalizatórias nunca foram capazes, na Bahia, de sequer ameaçar a continuidade de atividade ilícita, iniciada em 2003, durante o primeiro governo Lula e terminada em 2013, antes do impedimento sofrido pelo governo Dilma, mesmo que largamente conhecida, já que os mesmos documentos e depoimentos citados no presente trabalho foram repetidos em centenas de reclamações trabalhistas.

Desse modo, constatou-se, no campo da terceirização e, especialmente, no teleatendimento bancário, que o capital financeiro ‘normatizou’ a intermediação da força de trabalho por meio das práticas terceirizantes, contando primeiro com a omissão do Estado, que, inicialmente, não proibiu a prática, e depois, passou a regular timidamente a terceirização como uma ‘realidade’ por meio de jurisprudência, para, enfim, legalizar a prática.

Concluiu-se que, diante da crise econômica, a intermediação da força de trabalho e o desmonte dos direitos trabalhistas apresentam-se para o capital enquanto uma contratendência para a mesma, ao permitir a redução dos salários, o aumento da jornada, o desmonte da representação coletiva, o aumento da exploração, a piora das condições de trabalho e a transferência do risco de condenações na seara trabalhista, todavia, contraditoriamente, para além dos efeitos imediatos, tais processos tendem a acentuar a crise, ao invés de minorá-la.

Ademais, o exame das transferências realizadas nos contratos de trabalho das operadoras de teleatendimento permitiu verificar que a terceirização realizada pelo Citicard, entre os anos de 2003 e 2013, na Bahia, especificadamente, trouxe uma série de impactos para o labor das trabalhadoras de teleatendimento bancárias, que foram formalmente contratadas como trabalhadoras em telecomunicações, por meio da intermediação de obra.

A análise dos documentos judiciais possibilitou identificar, também, a incidência das dimensões da precarização social do trabalho, notadamente: a intermediação da força de trabalho, que se deu com a terceirização, enquanto principal expoente da precarização, e o descarte dos limites protetivos da legislação trabalhista.

Em relação ao descarte dos limites protetivos da legislação trabalhista, a terceirização bancária promovida pelo Citicard revelou uma dupla dimensão desse tipo específico de precarização social do trabalho: se, por um lado, verifica-se o ataque aberto aos limites protetivos da regulamentação do trabalho, pelos mais diferentes agentes, por outro, o capital diretamente cria as próprias condições para intensificação da exploração da classe trabalhadora.

Desse modo, concluiu-se que, para o capital, o lícito e ilícito não se contrapõem, mas se apresentam enquanto mediações na manutenção da contradição capital/trabalho, e que o Estado, mesmo diante da atuação daqueles órgãos e instituições públicas que deveriam primar por 'limites' para a exploração do capital sobre o trabalho, em um contexto de crise, patrocina, seja por ação ou omissão, a intensificação da exploração da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

Referências bibliográficas

ADASCALITEI, Dragos; MORANO, Clemente Pignatti. Drivers and effects of labour market reforms: Evidence from a novel policy compendium. **IZA Journal of Labor Policy**, 2016. Disponível em: <<https://izajolp.springeropen.com/articles/10.1186/s40173-016-0071-z>>. Acesso em 16 dez. 2017.

AGUIAR, André Luiz Souza. **O assédio moral e a precarização das relações de trabalho**. Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Salvador, 2015. Disponível em: <<http://www.ppgcs.ufba.br/main.asp?view=Detalha.dissertacao&id=816>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

ALMEIDA, Gelsom Rozentino de. De Collor à Lula: Estado, hegemonia e reformas no movimento sindical. **Anais do XXVI Simpósio Nacional de História** – ANPUH. São Paulo, jul. 2011, 1-20. Disp. em: <http://www.snh2011.anpuh.org/conteudo/view?ID_CONTEUDO=775>. Ac. 23 mar. 2019.

ALMEIDA, Jorge. **A crise mundial continua e se complica**. Discussões educacionais, religiosas, artísticas e habitacionais. Salvador: Kawo-Kabiyesile, 2017.

ALMEIDA, Marina Castro. Em diversos pontos da rede: divisão territorial das operações de *contact center* no Brasil. **GEOUSP**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 512 – 530, set/dez 2014. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/geousp/article/view/83537>>. Acesso em: 03 jun. 2018.

ALVES, Giovanni. Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal – Precarização do trabalho e redundância salarial. **Rev. Katál. Florianópolis**, v. 12, nº 2, jul./dez. 2009, p. 188-197. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3103885.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

ANTUNES, Ricardo. Século XXI: nova era da precarização do trabalho? *In*: _____; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009b.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação o trabalho. São Paulo, SP: Boitempo, 2009a.

_____; DRUCK, Graça. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. **O social em questão**. Ano XVIII, nº 34, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Sm4618UP754c17102374.pdf>>. Acesso em: 19 mai. 2018.

ARAÚJO, Maurício Azevedo de; DUTRA, Renata Queiroz; SILVA, Selma Cristina. Neoliberalismo e flexibilização da legislação trabalhista no Brasil e na França. **Cadernos do**

CEAS, Salvador/Recife, n. 242, p. 558-581, set./dez., 2017. Disponível em: <<https://cadernosdoceas.ucsal.br/>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2013.

BIHR, Alain. **Da grande noite à alternativa**: o movimento operário europeu em crise. São Paulo: Boitempo, 1998.

BOMFIM, Ana Soraya Vilasboas. **Entre a voz e o ouvido**: o trabalho emocional e os impactos para a saúde do trabalhador do teleatendimento/*telemarketing* em Salvador. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009. Disponível em: <<http://www.ppgcs.ufba.br/main.asp?view=Detalha.dissertacao&id=590>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

BOURDIEU, Pierre. **Contrafogos**: táticas para enfrentar a invasão neoliberal. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editores, 1998.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização como intermediação de mão-de-obra**. Rio de Janeiro: Ed. do autor, 2014. Disp. <<https://indicadoresdeemprego.files.wordpress.com/>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

CARVALHO, Edmilson. **A produção dialética do conhecimento**. São Paulo: Xamã, 2008.

CASTEL, Robert. **Las metamorfosis de la cuestión social**: una crónica del salariado. Barcelona: Paidós, 1997.

CASTRO, Rubens Ferreira. **A terceirização no Direito do Trabalho**. São Paulo: Malheiros, 2000.

CHESNAIS, François. Mundialização: o capital financeiro no comando. **Revista Outubro**, n. 5, fev. 2001.

COELHO, Elaine D'Avila. O Projeto de Lei Complementar n° 30/2015 sobre a terceirização e as consequências para os trabalhadores. In: _____; ANDRADE, Helio Rodrigues; TEIXEIRA, Marilane Oliveira (Orgs); **Precarização e Terceirização**: faces da mesma realidade. São Paulo: Sindicato dos Químicos – SP, 2016, p. 256.

COUTINHO, Grijalbo Fernandes. **Terceirização bancária no Brasil**: direitos humanos violados pelo Banco Central. São Paulo: LTr, 2011.

_____. **Terceirização**: máquina de moer gente trabalhadora. São Paulo: LTr, 2015.

CORREIA, Henrique; MIESSA, Élisson. **Súmulas e OJs do TST Comentadas**. Salvador: JusPODIVM, 2016.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder Santos. **Os limites constitucionais da terceirização**. São Paulo: LTr, 2015.

DELGADO, Maurício Godinho. **Capitalismo, trabalho e emprego**: entre o paradigma da destruição e os caminhos da reconstrução. São Paulo: LTr, 2015.

_____. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2016.

_____; DELGADO, Gabriela Neves. **Constituição da República e direitos fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2012.

_____; DELGADO, Gabriela Neves. **A reforma trabalhista no Brasil**: com os comentários à Lei n. 13.467/2017. São Paulo: LTr, 2017.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE, **Terceirização e precarização das condições de trabalho**. Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes. São Paulo, 2017. Disponível: <<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec172Terceirizacao.pdf>>. Acesso em 03 de setembro de 2017.

DESLAURIERS, Jean-Pierre; KÉRISIT, Michèle. O Delineamento da Pesquisa Qualitativa. In: NASSER, Ana Cristina (Trad.). **A Pesquisa Qualitativa**: Enfoques Epistemológicos. Petrópolis: Vozes, 2014.

DRUCK, Graça. A precarização social do trabalho no Brasil: alguns indicadores. In: _____. ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013b.

_____. Precarização social do trabalho. In: IVO, Anete (Coord.); KRAYCHETE, Elsa; BORGES, Ângela; MERCURI, Cristina; VITALE, Denise; SENES, Stella. **Dicionário temático desenvolvimento e questão social**: 81 problemáticas contemporâneas. São Paulo: Annablume; Brasília: CNPq; Salvador: Fapesb, 2013a, p. 373. Disponível em: <http://www.fflch.usp.br/centrodametropole/upload/aaa/746-dicionario_dqs_paginas_iniciais_e_finais.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? **Caderno CRH**, Salvador, UFBA, v. 24, n. spe. 01 p. 35-54, 2011a. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v24nspe1/a04v24nspe1.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

_____; ANTUNES, Ricardo. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, PUC, ano XVIII, nº 34, p. 19-40, 2015. Disp. em: <http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_1_Antunes_Druck.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2018.

_____; FRANCO, Tânia. Trabalho e precarização social. **Caderno CRH**, Salvador, v. 24, n. spe. 01, p. 9-13, 2011. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792011000400001>. Acesso em: 13 ago. 2017.

_____; SENA, Jeovana; PINTO, Marina Morena; ARAÚJO, Sâmia. A terceirização no serviço público: particularidades e implicações. **Revista do Conhecimento do IPEA**, Salvador, p. 115-143, 2018. Disponível em:
<<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8709>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

_____; SILVA, Selma Cristina; OLIVEIRA, Luiz Paulo; BARRETO, Théo; BARRETO, Bartira; GODINHO, Luís Flávio. Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Caderno CRH**, Salvador, n. 37, p. 217-233, 2002. Disponível em:
<<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/2492>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 2014. 294 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em:
<<http://www.docs.ndsr.org/dissertacaoRenataDutra.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador**. 2017. Tese (Doutorado) – Curso de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

DROPPA, Alisson; BIAVASCHI, Magda Barros; VAZQUEZ, Bárbara. Contradições do trabalho no Brasil atual: terceirização, correspondentes bancários e a Justiça do Trabalho. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, vol. 32, nº 94, São Paulo: 2017. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v32n94/0102-6909-rbcsoc-3294102017.pdf>>. Acesso em: 26 mai. 2018.

ENGELS, Friedrich. **Anti-Dühring**. São Paulo: Boitempo, 2015.

FILGUEIRAS, Luiz. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. In: BASUALDO, Eduardo M.; ARCEO, Enrique. **Neoliberalismo y sectores dominantes**. Tendencias globales y experiencias nacionales. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2006. Disponível em:
<<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/grupos/basua/C05Filgueiras.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

FILGUEIRAS, Vitor. **Terceirização e trabalho análogo ao escravo: coincidência?** 2013. Disp.: <<https://indicadoresdeemprego.files.wordpress.com/2013/12/tercerizac3a7c3a3o-e-trabalho-anc3a1logo-ao-escravo1.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2018.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça. **O trabalho contemporâneo no Brasil: terceirização e precarização**. In: SEMINÁRIO FUNDACENTRO. Salvador, 2009. (mimeo).

FREEMAN, Alan. **What makes the US Profit Rate Fall?** University Library of Munich, 2009. Disponível em: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/14147/1/MPra_paper_14147.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2018.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Terceirização**. Salvador: JusPODIVM, 2017.

GASPAR, Danilo Gonçalves. **Subordinação Potencial: Encontrando o Verdadeiro Sentido da Subordinação Jurídica**. São Paulo: LTr, 2016.

GEORGES, Isabel. Trajetórias profissionais e saberes escolares: o caso do *telemarketing* no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GÓMEZ, Manuel. **A reforma da Espanha que inspirou Temer: mais empregos (precários) e com menores salários**. Reforma trabalhista, El País, Madri. 27 abr. 2017. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/27/internacional/1493296487_352960.html>. Acesso em: 12 jul. 2017.

_____. **Espanha está a cinco anos com desemprego acima de 20%**. Crise econômica, El País, Madri. 29 abr. 2016. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2016/04/28/internacional/1461825960_689667.html>. Acesso em: 12 jul. 2017.

GRANT, Robert. Neoliberalismo (ou “liberal-conservadorismo”). In: OUTHWAITE, William; BOTTOMORE, Tom (Ed.). **Dicionário do pensamento social do Século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1996.

GROULX, Lionel-Henri. Contribuição da Pesquisa Qualitativa à Pesquisa Social. In: NASSER, Ana Cristina (Trad.). **A Pesquisa Qualitativa: Enfoques Epistemológicos**. Petrópolis: Vozes, 2014.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. Uma pesquisa sobre a origem da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1992.

_____. **The limits to capital**. Londres: Verso, 2006.

HIRATA, Helena. A precarização e a divisão internacional e sexual do trabalho. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 11, n. 21, p. 24-41, jan./jun. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222009000100003>. Acesso em: 14 fev. 2017.

JINKINGS, Nise. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

JÚNIOR, Moacir de Miranda Oliveira (Coord.). **Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005: The Global Call Center Industry Project**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Associação Brasileira de Telesserviços, 2006.

KLIMAN, A. **The Failure of Capitalist Production**: Underlying Causes of the Great Recession. Londres: Pluto Press, 2012.

KOSÍK, Karel. **Dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LESSA, Sérgio. **Trabalho e proletariado no capitalismo contemporâneo**. São Paulo: Cortez, 2007.

LIMA; Francisco M. Marques de; LIMA, Francisco Péricles R. Marques de. **Reforma trabalhista**: entenda ponto por ponto. 1ª ed. São Paulo, LTr, 2017.

LUKÁCS, Georg. **Introdução a uma estética marxista**: sobre a categoria da particularidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

MARCELINO, Paula; CAVALCANTE, Sávio. Por uma definição de terceirização. **Caderno CRH**, Salvador, v. 25, n. 65, p. 331-346, ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-49792012000200010&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 27 nov. 2016.

MARX, Karl. **A miséria da filosofia**. São Paulo: Global, 1985.

_____. **O Capital**: crítica da economia política. Livro I: O processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____. **O Capital**: crítica da economia política. Livro III: o processo de produção do capital. Capítulo XV. Desenvolvimento das contradições internas da lei. In: ROMERO, Daniel (Org.). **Marx sobre as crises econômicas do capitalismo**. São Paulo: Editora Instituto José Luís e Rosa Sundermann, 2009. p. 99-130.

_____; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**: crítica da mais recente filosofia alemã e seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas (1845-1846). São Paulo: Boitempo, 2007.

MASCARO, Alysson Leandro. **Estado e forma política**. São Paulo: Boitempo, 2013.

MÉSZÁROS, István. Desemprego e precarização: um desafio para a esquerda. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 27-44.

_____. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. 1ª ed. Revista. São Paulo, SP: Boitempo, 2011.

MORAES, Ana Carmen Navarro de Moraes. **De telefonista a atendente de telemarketing**: resistências e ação sindical na Paraíba. In: 18º Congresso Brasileiro de Sociologia, 2017, Brasília. **Anais...** Brasília: SBS, 2017.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**: história e teoria geral do Direito do Trabalho. São Paulo: Saraiva, 2003.

NETTO, José Paulo. Introdução ao estudo do método de Marx. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. A feminização do trabalho no mundo do *telemarketing*. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. As trabalhadoras do *telemarketing*: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

NÓVOA, Jorge; BALANCO, Paulo. **O estágio último do capital: a crise e a dominação do capital financeiro no mundo**. **Caderno CRH**, Salvador, UFBA, v. 26, n. 67, p. 87-104, jan/abr. 2013.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

PACHUKANIS, Evguiéni. **Teoria geral do direito e marxismo**. São Paulo: Acadêmica, 1988.

PEREIRA, Francisco; SIQUEIRA, Sandra M. M. **Marx atual: a vigência do marxismo e os desafios da luta socialista**. Salvador: Arcádia, 2010.

RODRIGUEZ, Américo Plá. **Princípios do Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2000.

ROMERO, Daniel (Org.). **Marx sobre as crises econômicas do capitalismo**. São Paulo: Editora Instituto José Luís e Rosa Sundermann, 2009.

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

SANCHES, Ana Tércia. **Terceirização e terceirizados no setor bancário: relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical**. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/3777?mode=full>>. Acesso em: 13 ago. 2017.

SANTOS, Rodrigo Coimbra. **Relações terceirizadas de trabalho**. Curitiba: Juruá, 2008.

SCHIAVI, Mauro. **O alcance da expressão "relação de trabalho" e a competência da Justiça do Trabalho um ano após a promulgação da EC n. 45/04**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Porto Alegre, RS, v. 72, n. 1, p. 36-59, jan./abr. 2006. Disponível em: <<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/2694>>. Acesso em: 13 ago. 2017.

SILVA, Jair Batista da Silva. A face privada de um banco público: os experimentos flexíveis no Banco do Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

SILVA, Selma Cristina. **Da “cidadania regulada” à cidadania regressiva**: um estudo de caso do projeto de cooperativismo urbano da CUT. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010. Disponível em: <<http://www.ppgcs.ufba.br/main.asp?view=Detalha.dissertacao&id=764>>. Acesso em: 1º out. 2017.

SOUZA NETO, Linauro Pereira de; BOMFIM, Ana Soraya Vilas Boas. O método materialista histórico e a terceirização trabalhista. In: ENCONTRO TEORIA DO VALOR TRABALHO E CIÊNCIAS SOCIAIS, 3., 2016, Brasília. **Anais...** Brasília: GEPT/UNB, 2016.

SEVERO, Valdete. **E agora José?** A “reforma” trabalhista diante da ordem constitucional. 2017. Disponível em: <<http://www.dmtemdebate.com.br>>. Acesso em 16 dez. 2017.

SOLTO MAIOR, Jorge Luiz. **Terceirização da atividade-fim é o fim da terceirização**. 2017. Disponível em: <<https://www.jorgesoutomaior.com/blog/terceirizacao-da-atividade-fim-e-o-fim-da-terceirizacao>>. Acesso em 10 jun. 2018.

SÜSSEKIND, Arnaldo. **Instituições de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 1999.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **Telemarketing nos bancos**: o emprego que desemprega. 1999. 124 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1999. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000195827>>. Acesso em: 12 nov. 2016.

VIANA, Marco Túlio. A terceirização revisitada: algumas críticas e sugestões para um novo tratamento da matéria. **Rev. TST**, Brasília, vol. 78, nº 4, out/dez 2012, p. 198-224.

_____; DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder Santos. Terceirização: aspectos gerais: a última decisão do STF e a Súmula n. 331 do TST: novos enfoques. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, São Paulo, v. 77, n. 1, p. 54-84, jan./mar. 2011. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/22216>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

Sítios virtuais acessados

ANAMATRA. **Anamatra critica restrição orçamentária à Justiça do Trabalho**. Imprensa. 14 dez. 2015. Disponível em: <<https://www.anamatra.org.br/imprensa/noticias/22389-anamatra-critica-restricao-orcamentaria-a-justica-do-trabalho>>. Acesso em: 17 out. 2018.

CARTA CAPITAL. **Polícia reprime ato contra Temer; Governo convoca tropas federais**. Política. 27 de mai. 2017. Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/politica/policia-reprime-ato-contra-temer-e-reformas-ministerio-e-incendiado>>. Acesso em: 18 de set. 2017.

CITIBANK. **Institucional**: Presença Global. 2016. Disponível em: <<https://www.citibank.com.br/institucional/index.html>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

CONTAX-MOBITEL S.A. **Perfil Corporativo e Histórico**. 2016. Disponível em: <http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=39579>. Acesso em: 15 nov. 2016.

CREDICARD. **Sobre a Credicard**: História da Credicard em décadas. 2016. Disponível em: <<https://www.credicard.com.br/quem-somos>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

EXAME. **Os reis dos cartões de crédito no país**: Confira os maiores emissores de cartões do Brasil, segundo Melhores e Maiores. 13 set. 2016. Disp. <<https://exame.abril.com.br/revista-exame/os-reis-dos-cartoes-de-credito-no-pais/>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **A briga na Liq, antiga Contax, só piora**. 1º ago. 2018. Disp. <<https://exame.abril.com.br/revista-exame/briga-na-central/>>. Acesso em: 07 nov. 2018.

FEBRABAN. **FENABAN**. 2018. Disp.: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3086/14/pt-br/febraban>>. Acesso em 25 fev. 2018.

FOLHA DE S. PAULO. **Mercado**. Reforma trabalhista brasileira desanima investidores nos EUA. 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/10/1923788-reforma-trabalhista-brasileira-desanima-investidores-nos-eua.shtml>>. Acesso em 16 out. 2017.

GERMINAL. **A conjuntura e a crise de exaustão do capital**. 2015. Disponível em: <<https://revistagerminal.com/2015/10/26/a-conjuntura-e-a-crise-de-exaustao-do-capital/>>. Acesso em 26 out. 2018.

ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. Direção de Relações com Investidores. **Aquisição da Credicard - Conclusão: Comunicado ao Mercado**. 2013. Elaborada por Alfredo Egydio Setubal. Disponível em: <<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/comunicados-e-eventos/comunicado?aquisicao-da-credicard-conclusao&id=8fa29cb728e03410VgnVCM2000009d3e3a0aRCRD>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

PROTESTE. **Brasileiro paga os maiores juros do mundo**. 21 dez. 2017. Disponível em: <<https://www.proteste.org.br/dinheiro/cartao-de-credito/noticia/brasileiro-paga-os-maiores-juros-do-mundo>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DA BAHIA –

SINTTEL. **Contax**. Acordos coletivos de trabalho. 21 jan. 2016. Disponível em: <<http://www.sinttelba.com.br/acordos/6>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DA BAHIA. **Convenção coletiva de trabalho**. Convenção. 2018. Disponível em: <<https://www.bancariosbahia.org.br/convencoes.html>>. Acesso em: 23 jun. 2018.

SPUTNIK BRASIL. **Temer defende terceirização e outros projetos do seu governo em feira de armas**. LAAD Defesa e Segurança 2017. 04 mar. 2017. Disp. em: <<https://sptnkne.ws/dZr7>>. Acesso em: 23 mar. 2019.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL – STF. **Associação questiona entendimento da Justiça do Trabalho sobre terceirização**. Notícias STF. 29 ago. 2014c. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=273986>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. **Ministro determina sobrestamento de processos sobre terceirização de call center em empresas de telefonia**. Notícias STF. 01 out. 2014a. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=276490>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. **Ministro determina suspensão de processos trabalhistas que envolvam transporte de cargas por terceiros**. Notícias STF. 28 dez. 2017. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=365795>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. **Pautas de Julgamento**. Calendário de Julgamentos. Dia 16/08/2018. 30ª Sessão extraordinária. 2018a. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/pauta/listarCalendario.asp?data=16/08/2018>>. Acesso em: 22 jul. 2018.

_____. **Procurador-geral da República apresenta ADI contra Lei das Terceirizações**. Notícias STF. 27 jun. 2017b. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=347835>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. **Repercussão geral: STF discutirá conceito de atividade-fim em casos de terceirização**. Notícias STF. 19 mai. 2014b. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=267100>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. **STF decide que é lícita a terceirização em todas as atividades empresariais**. Notícias STF. 30 ago. 2018b. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=388429>>. Acesso em: 15 set. 2018.

TELE.SÍNTESE. **Negócios**. Contax agora se chama Liq. Disponível em: <<http://www.telesintese.com.br/contax-agora-se-chama-liq/>>. Acesso em 22 out. 2017.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO – TRT5 (Bahia).

Jurisprudência. 2018. Disponível em: <<https://www.trt5.jus.br/jurisprudencia>>. Acesso em: 28 set. 2018.

_____. **Processos sobrestados.** 2018. Disponível em: <<http://www.trt5.jus.br/processos-sobrestados>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

Jurisprudência e precedentes jurisdicionais

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Acórdão nº RE 760.931 / DF. Relatora: Rosa Weber. Redator: Luiz Fux. Brasília, DF. **Diário da Justiça Eletrônico**, nº 206, 11 set. 2017c. Disp. <<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoPeca.asp?id=312704677&tipoApp=.pdf>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

_____. Supremo Tribunal Federal. Acórdão nº RE 791.932 / DF. Relator: Teori Zavascki. Brasília, DF. **Diário da Justiça Eletrônico**, nº 116, 16 jun. 2014b. Disp. <<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoPeca.asp?id=236455235&tipoApp=.pdf>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

_____. Supremo Tribunal Federal. Decisão Monocrática nº ADC 48 / DF. Relator: Roberto Barroso. Brasília, DF. **Diário da Justiça Eletrônico**, nº 18, 01 fev. 2018c. Disp. <<http://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=313533883&ext=.pdf>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

_____. Supremo Tribunal Federal. Decisão Monocrática nº ARE 713.211 / DF. Relator: Luiz Fux. Brasília, DF. **Diário da Justiça Eletrônico**, nº 119, 19 jun. 2015c. Disponível em: <<http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=4304602>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0000520-42.2010.5.05.0002, 5ª Turma. Relatora: Maria Adna Aguiar. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 03 fev. 2012b. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0000539-81.2012.5.05.0033, 4ª Turma. Relatora: Maria das Graças Oliva Boness. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 14 mai. 2014h. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0000679-84.2012.5.05.0011, 2ª Turma. Relatora: Luíza Lomba. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 10 fev. 2014d. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0000873-55.2011.5.05.0032-ACP, 4ª Turma. Relatora: Lourdes Linhares. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 17 mar. 2014a. Disp.: <<https://aplicacoes.trt5.jus.br/esamp/f/n/consultadocumentocon?id=10114031301144712017&municipio=1>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0001193-08.2011.5.05.0032, 1ª Turma. Relatora: Ivana Márcia Nilo de Magaldi. Salvador, BA. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 11 dez. 2014g. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0047400-78.2009.5.05.0018, 2ª Turma. Relatora: Graça Boness. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 15 mai. 2014e. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Acórdão de RO nº 0075600-46.2009.5.05.0002, 2ª Turma. Relatora: Graça Boness. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 1º fev. 2013d. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Sentença nº 0000224-66.2014.5.05.0491, 1ª Vara do Trabalho. Marcos Nunes Vitorio. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 10 out. 2014f. p. 463. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Sentença nº 0000402-65.2013.5.05.0033, 33ª Vara do Trabalho. Juiz Murilo Oliveira. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 5ª Região. Salvador, 11 nov. 2013a. p. 233. Disp.: <<https://www.trt5.jus.br/consulta-processo>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região. Sentença nº 0010618-47.2016.5.09.0008, 8ª Vara do Trabalho. Juiz Fabrício Nogueira. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TRT 9ª Região. Curitiba, 20 abr. 2017d. Disp. em: <<http://pje.trt9.jus.br/primeirograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=17032917090696200000017501915>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de AgR-E-ED-RR nº 1428-29.2012.5.05.0035. Relator: Cláudio Mascarenhas Brandão. Brasília, DF, 2016a. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 11 nov. 2016. Disp.: <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2015&numProcInt=212531&dtaPublicacaoStr=11/11/2016%2007:00:00&nia=6788942>>. Ac. em: 13 nov. 2016.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de AgR-E-ED-RR nº 1101-22.2012.5.03.0106. Relator: Ministro Hugo Carlos Scheuermann. Brasília, DF, 2018. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 20 abr. 2018a. Disp.: <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2013&numProcInt=170184&dtaPublicacaoStr=20/04/2018%2007:00:00&nia=7115001>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de AIRR nº 0020600-74.2007.5.01.0024. Relator: Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira. Brasília, DF, 2011. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 08 set. 2011a. p. 1.037. Cód. 15943723. Disponível em:

<[http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2011&numProcInt=63192&dtaPublicacaoStr=09/09/2011 07:00:00&nia=5545234](http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2011&numProcInt=63192&dtaPublicacaoStr=09/09/2011%2007:00:00&nia=5545234)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de E-ED-RR - 2938-13.2010.5.12.0016. Relator: Ministro José Roberto Freire Pimenta. Brasília, DF, 2012. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 26 mar. 2013c. Disp. em <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2012&numProcInt=43524&dtaPublicacaoStr=26/03/2013%2007:00:00&nia=5784638>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de E-RR-45-89.2011.5.03.0137. Relator: Ministro Renato de Lacerda Paiva. Brasília, DF, 2016. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 18 mar. 2016b. Disp. em <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2012&numProcInt=125565&dtaPublicacaoStr=18/03/2016%2007:00:00&nia=6614307>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de E-RR-133100-18.2006.5.18.0001. Relator: Ministro Walmir Oliveira da Costa. Brasília, DF, 2018. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 27 abr. 2018b. Disp. em <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2007&numProcInt=173279&dtaPublicacaoStr=27/04/2018%2007:00:00&nia=7122088>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de RR-196-73.2011.5.05.0016. Relatora: Ministra Dora Maria da Costa. Brasília, DF, 2013. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 06 set. 2013b. Disp. em <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2013&numProcInt=102357&dtaPublicacaoStr=06/09/2013%2007:00:00&nia=5910428>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Acórdão de RR-82900-91.2007.5.06.0005. Relatora: Ministra Delaíde Miranda Arantes. Brasília, DF, 2013. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho**: Cad. Judiciário do TST. Brasília, 07 fev. 2014c. Disp. em <<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaDocumento/acordao.do?anoProcInt=2008&numProcInt=495929&dtaPublicacaoStr=07/02/2014%2007:00:00&nia=6004301>>. Ac. em: 11 jul. 2018.

Legislação

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Decreto nº 62.150, de 19 de janeiro de 1968. Promulga a Convenção nº 111 da OIT sobre discriminação em matéria de emprego e profissão. **Lex**. Brasília, DF, 19 jan. 1968. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d62150.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Decreto nº 62.756, de 22 de maio de 1968. Dispõe sobre a coordenação e fiscalização das Agências de Colocação, submetendo-as ao controle do Departamento Nacional de Mão-de-Obra, e dá outras providências. **Lex**. Brasília, DF, 22 mai. 1968. Disponível em:

<<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-62756-22-maio-1968-403983-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. **Lex**. Brasília, DF, 25 fev. 1967. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0200.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Lex**. Rio de Janeiro, RJ, 1º mai. 1943. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>. Acesso em: 10 nov. 2017.

_____. Decreto-lei nº 1.034, de 21 de outubro de 1969. Dispõe sobre medidas de segurança para Instituições Bancárias, Caixas Econômicas e Cooperativas de Créditos, e dá outras providências. **Lex**. Brasília, DF, 21 out. 1969. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del1034.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Emenda Constitucional nº 8, de 15 de agosto de 1995. Dá nova redação ao art. 177 da Constituição Federal, alterando e inserindo parágrafos. **Lex**. Brasília, DF, 15 ago. 1995a. Disp. em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc08.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Emenda Constitucional nº 9, de 9 de novembro de 1995. Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal. **Lex**. Brasília, DF, 9 nov. 1995b. Disp. em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc09.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Emenda Constitucional nº 40, de 29 de maio de 2003. Altera o inciso V do art. 163 e o art. 192 da Constituição Federal, e o *caput* do art. 52 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. **Lex**. Brasília, DF, 29 mai. 2003e. Disp. em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc40.htm>. Acesso em: 24 out. 2018.

_____. Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. **Lex**. Brasília, DF, 15 dez. 2016c. Disp. em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc95.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. **Lex**. Brasília, DF, 31 dez. 1964. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 4.886, de 09 de dezembro de 1965. Regula as atividades dos representantes comerciais autônomos. **Lex**. Brasília, DF, 09 dez. 1965. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l4886.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 5.645, de 10 de dezembro de 1970. Estabelece diretrizes para a classificação de cargos do Serviço Civil da União e das autarquias federais, e dá outras providências. **Lex.** Brasília, DF, 10 dez. 1970. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L5645.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências. **Lex.** Brasília, DF, 3 jan. 1974. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6019.htm>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências. **Lex.** Brasília, DF, 20 jun. 1983. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7102.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 7.290, de 19 de dezembro de 1984. Define a atividade do Transportador Rodoviário Autônomo de Bens e dá outras providências. **Lex.** Brasília, DF, 19 dez. 1984. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7290.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Lex.** Brasília, DF, 11 de set. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 8.863, de 28 de março de 1994. Altera a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983. **Lex.** Brasília, DF, 28 de mar. 1994a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8863.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Lex.** Brasília, DF, 21 de jun. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 8.949, de 9 de dezembro de 1994. Acrescenta parágrafo ao art. 442 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) para declarar a inexistência de vínculo empregatício entre as cooperativas e seus associados. **Lex.** Brasília, DF, 9 dez. 1994b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8949.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 9.472, de 19 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. **Lex.** Brasília, DF, 19 jul. 1997. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L9472.htm>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Lex.** Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012. Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho. **Lex**. Brasília, DF, 19 jul. 2012a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/L12690.htm>. Acesso em: 10 jun. 2018.

_____. Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017. Altera dispositivos da Lei no 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. **Lex**. Brasília, DF, 31 mar. 2017a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Lex**. Brasília, DF, 13 jul. 2017b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm>. Acesso em: 22 ago. 2017.

Outros documentos

ANAMATRA. **Enunciados Aprovados na 1ª Jornada**. 1º Jornada de Direito Material e Processual do Trabalho. 23 nov. 2007. Disp.: <<https://angelotto.jusbrasil.com.br/noticias/147964524/enunciados-aprovados-na-1-jornada-de-direito-material-e-processual-na-justica-do-trabalho>>. Acesso em: 17 out. 2018.

_____. **Enunciados Aprovados na 2ª Jornada**. 2º Jornada de Direito Material e Processual do Trabalho. 19 out. 2017. Disp.: <<http://www.jornadanacional.com.br/listagem-enunciados-aprovados-vis1.asp>>. Acesso em: 17 out. 2018.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 2.099**. Aprova regulamentos que dispõem sobre as condições relativamente ao acesso ao Sistema Financeiro Nacional. Brasília, DF, 17 out. 1994. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1994&numero=2099>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.110** (revogada). Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, DF, 31 jun. 2003b. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=Res&ano=2003&numero=003110>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.156** (revogada). Altera a Resolução 3.110, de 2003, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, DF, 17 dez. 2003c. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=Res&ano=2011&numero=003156>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.954**. Altera a Resolução 3.110, de 2003, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, DF, 24 fev. 2011d. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=Res&ano=2011&numero=003156>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.959**. Altera a Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País. Brasília, DF, 31 mar. 2011e. Disp. em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=2011&numero=3959>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Câmara dos Deputados. **MSC 389/2003 => PL 4302/1998**, de 2003. Mensagem de Retirada de proposição. Brasília, DF, 2003d. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=128886>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Emenda Constitucional nº 287**, de 2016. Altera os arts. 37, 40, 109, 149, 167, 195, 201 e 203 da Constituição, para dispor sobre a seguridade social, estabelece regras de transição e dá outras providências. Brasília, DF, 2016d. Disp. em: <<https://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2119881>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei da Câmara nº 4.302**, de 1998. Dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de trabalho temporário e na empresa de prestação de serviços a terceiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 1998. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=20794>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei da Câmara nº 4.330-A**, de 2004. Dispõe sobre o contrato de prestação de serviço a terceiros e as relações de trabalho dele decorrentes. Brasília, DF, 2004, p. 11. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=267841>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. **Resolução nº 17**, de 1989. Aprova o Regimento Interno da Câmara dos Deputados. Brasília, DF, 1989. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/regimento-interno-da-camara-dos-deputados/RICD%20atualizado%20ate%20RCD%2027-2018.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. Ministério do Trabalho. **Norma Regulamentadora nº 17**, de 08 jun. 1978. Disponível em: <<http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2018.

_____. Senado Federal. **Projeto de Lei da Câmara nº 30**, de 2015. Dispõe sobre os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes. Brasília, DF, 2015b. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/120928>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. **Súmula nº 49** (republicada). Belo Horizonte, 22 dez. 2015a. Disponível em: <<http://www.trt3.jus.br/bases/sumulas/sumulas.htm>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. **Enunciado nº 239** (incorporado às Orientações Jurisprudenciais 62 e 126 da SBDI-1). Brasília, 09 dez. 1985. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/sumulas>>. Acesso em: 04 jul. 2017.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. **Enunciado nº 256** (cancelado). Brasília, 21 nov. 2003a. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/sumulas>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. Subseção I Especializada em Dissídios Individuais – SBDI-I. **Orientação Jurisprudencial nº 383**. Brasília, 31 mai. 2011c. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/sumulas>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

_____. Tribunal Superior do Trabalho. **Súmula nº 331**. Brasília, 31 mai. 2011b. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/sumulas>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – MPF. **ADI 5735**. 26 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/pgr/documentos/ADI5735.pdf>>. Acesso em: 12 de set. 2017.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. **Convenção nº 29**. Genebra, 1930. Disp. <https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_235021/lang-pt/index.htm>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. **Convenção nº 111**. Genebra, 1958. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_235325/lang-pt/index.htm>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. **Convenção nº 155**. Genebra, 1981. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236163/lang-pt/index.htm>. Acesso em: 22 ago. 2017.

_____. **Declaração referente aos fins e objetivos da Organização Internacional do Trabalho** (Declaração de Filadélfia). Filadélfia, 1944. Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasil/documents/genericdocument/wcms_336957.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2017.

APÊNDICE: INSTRUMENTO DE PESQUISA

Roteiro de questões a serem aplicadas para exploração dos processos judiciais²⁵⁹

I. HISTÓRICO E TERCEIRIZAÇÃO DO CALL CENTER

1. Qual é a atividade comercial do Citicard?
2. Em que consiste a atividade de comércio e administração de cartão de crédito?
3. Quantos são os clientes do banco na Bahia?
4. O banco já teve a sua própria central de teleatendimento na Bahia?
5. Quando o banco passou a ser signatário das normas coletivas dos bancários?
6. Quando e como passou a terceirizar o serviço de atendimento?
7. Quantas pessoas trabalharam para o Citicard na central de teleatendimento?
8. Quantos funcionários bancários o banco possuía na Bahia?
9. O banco possuía atendimento presencial aos seus clientes no estado?

II. PROCESSO DE TRABALHO

10. Quais as características contratuais, remuneratórias e de jornada das operadoras?
11. Quem forneceu o treinamento às teleoperadoras terceirizadas?
12. Como se dava o trabalho desses atendentes?
13. Quais atividades podiam ser feitas através da central de teleatendimento?
14. Era possível a comercialização ou captação de contratos e serviços?
15. Havia atendentes que prestavam serviço exclusivo ao Citicard?
16. Como as operadoras se identificam aos clientes do banco?
17. O banco fornece algum meio (instrumento) de trabalho?
18. As operadoras tinham acesso às informações bancárias dos clientes?
19. A operadora possuía autonomia para alterar os procedimentos das atividades?
20. A quem as operadoras eram subordinadas?
21. Como era organizado o trabalho na central de teleatendimento?
22. Como era realizada a distribuição de serviços?
23. Havia algum contato do banco com as operadoras terceirizadas?

²⁵⁹ Este roteiro foi inspirado nos modelos de entrevista extraídos da tese de doutorado de Silva, S. C. (2010).

24. Havia algum controle do banco na organização do trabalho?
25. Em caso de metas de trabalho, quais eram e quem as estabelecia?

III. DIREITOS CATEGORIAIS

26. Houve participação sindical e/ou coletiva em algum dos processos judiciais?
27. Quais as normas legais e convencionais aplicáveis às operadoras?
28. Quais as diferenças em relação às normas aplicáveis aos bancários?