

**XI Encontro JUTRA – O Direito do Trabalho de mãos dadas – A  
indispensável solidariedade, sempre.  
26 a 27 de março de 2015, Faculdade de Direito, FOCCA, Olinda, PE.**

Grupo de Trabalho: GT- 2: Tema- O Direito coletivo como instrumento de  
justiça social e solidária  
Coordenadora: profa. Ellen Hazzan (MG)

**O TRABALHO SUBORDINADO, O PODER DISCIPLINAR E SEUS  
IMPACTOS NO UNIVERSO DAS CENTRAIS DE  
TELEATENDIMENTO: as respostas das teorias jurídico-trabalhista e  
organizacional críticas.**

LARISSA XIMENES DE CASTILHO  
Centro Universitário Maurício de Nassau  
Recife-PE

Endereço: Avenida D nº 153, Maranguape II, Paulista-PE  
Fone: (81) 9766-7882/ (81) 3010-1768  
E-mail: lariissaximenes@gmail.com

OLINDA  
2015

## RESUMO

O presente estudo tem como objeto o trabalho nos *call centers* e envolve os chamados trabalhadores das centrais de atendimento. Objetiva estabelecer uma análise crítica sobre os modelos de gestão e de administração impostos a estes trabalhadores e os rituais de sofrimentos a que os mesmos estão submetidos. A versão hermenêutica aqui desenvolvida procurou identificar os pontos de convergência entre as teorias organizacional conservadora e jurídico-trabalhista clássica, para reafirmar a convicção da autora de que o adoecimento psicofísico que atinge esta categoria tem como ponto de partida o próprio objeto do Direito do Trabalho – o trabalho subordinado. Após uma análise contextualizada da estrutura organizacional destas empresas, e da obsolescência da doutrina clássica o estudo, afastando-se da versão dogmática prevalecente, reafirma a convicção centrada na ideia de que, enquanto existir subordinação da força do trabalho ao capital, estes rituais de sofrimento não podem ser eliminados, mas, apenas, minimizados.

**Palavras-chave:** Adoecimento. Direito. Gestão. Poder. Proteção. Sofrimento. Subordinação. Trabalho. Teleatendimento. Telemarketing. Teoria social crítica.

## ABSTRACT

This paper studied the work in call centres and involves the so called telemarketers. Aims to establish a critical analysis of the models of management and administration imposed to these workers and rituals of suffering to which they are subjected. The hermeneutic version developed here attempts to identify the points of convergence between organizational conservative and classical legal-labour theories, to reaffirm the conviction of the author that the psychophysical illness that affects this category has as starting point the object of labour law itself – the subordinate work. After a contextualized analysis of the organizational structure of these companies, and the obsolescence of the classical doctrine, the study turning away from the prevailing dogmatic version, reaffirms the belief centred on the idea that, while there is subordination of labour power to capital, these rituals of suffering cannot be eliminated but only minimized.

**Keywords:** illness. Law. Management. Power. Protection. Suffering. Subordination. Work. Teleservice. Telemarketing. Critical social theory.

# 1. OS FUNDAMENTOS IDEOLÓGICOS DO TRABALHO ALIENADO NO CONTEXTO DA SOCIEDADE PÓS-INDUSTRIAL. A EXPERIÊNCIA DOS CALL CENTERS.

## 1.1 A Prevalência dos “Estranhos” no Universo dos *Call Centers*.

Quando se liga para uma central de teleatendimento pouco se sabe sobre quem irá atender além do timbre da sua voz, seu nome e que as informações do cliente estão em sua frente, na tela de um computador. Não é possível saber se quem está do outro lado da linha é gordo ou magro, alto ou baixo, bonito ou feio, qual a cor de seus olhos, de seus cabelos ou a sua idade. O que há entre o cliente e o atendente são apenas a sua voz e a linha telefônica – suas ferramentas de trabalho – através das quais se comunicam. Não há contato visual ou físico entre o cliente e eles, essa é a chave para compreender quem são e porque são selecionados para ocupar esses postos de trabalho.

Afirma Zygmunt Bauman que toda sociedade produz os seus *estranhos*, à sua maneira e de forma inimitável, e que estes *estranhos* são as pessoas que não se encaixam em determinado mapa cognitivo, moral ou estético do mundo líquido moderno<sup>1</sup>. A produção de excluídos se dá a partir da imposição de padrões globais, que não consideram as condições físicas, psicológicas ou culturais dos indivíduos e que são substituídos tão rapidamente quanto foram instituídos. Aos que conseguem se adaptar aos parâmetros sociais globais estão reservados os postos de trabalho com melhores condições e aos *estranhos* resta procurar a sua inserção no mercado nos postos restantes, mesmo que as condições destes não sejam tão boas.

Nesse contexto, o trabalho se apresenta como importante ferramenta de reencaixe para os indivíduos, pois o trabalho viabiliza o consumo, que hoje é condição *sine qua non* de existência e prestígio no meio social. Além disso, sem trabalho não é possível prover o próprio sustento. Trabalha-se basicamente para suprir as necessidades de primeira ordem e consumir o mínimo para existir enquanto ser social.

---

<sup>1</sup> O conceito de mundo líquido moderno também é emprestado de Bauman (2007, p.7) que afirma que a fase líquida da modernidade é “uma condição em que as organizações sociais (estruturas que limitam as escolhas individuais, instituições que asseguram a repetição de rotinas, padrões de comportamento aceitável) não podem mais manter sua forma por muito tempo (nem se espera que o façam), pois se decompõem e se dissolvem mais rápido que o tempo que leva para moldá-las e, uma vez reorganizadas, para que se estabeleçam.”. (BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.)

Nas centrais de teleatendimento é possível encontrar jovens com pouca ou nenhuma experiência de trabalho anterior, negros, obesos, homossexuais, transexuais, travestis, mães solteiras, arrimos de família, pessoas que encontraram alguma dificuldade de inserção em outros postos de trabalho por não se adequarem a determinado arquétipo da sociedade do consumo. A partir daí verifica-se que os padrões para o ingresso no trabalho de teleoperador são menos rígidos do que os de ocupações em que há contato direto com o público. Na verdade, é preferível contratar o indivíduo que não corresponda às preferências do mercado de trabalho, desprovido de recursos, fora dos padrões predefinidos. Estes últimos são mais dóceis, disciplinados, produtivos, e, portanto mais vantajosos para a empresa contratante.

O fator determinante para a contratação dos *estranhos* é a ampla possibilidade de transformar a mente do trabalhador para a produtividade e fidelidade à empresa através de uma aparente inclusão social pelo trabalho. Durante o processo seletivo destacam-se aqueles que apresentam maior tendência à submissão ao regime da empresa e à exploração de seu trabalho até o limite de suas forças físicas e psíquicas. Diante do exposto, depreende-se que as razões para empregar os *excluídos* são de ordem prática, surgem do desejo de submeter o ser humano ao trabalho para incrementar o lucro, a produtividade do empregador e não de sua benevolência ou filantropia.

## **1.2 A fusão entre elementos Tayloristas e Toyotistas na Organização do Trabalho nas Centrais de Teleatendimento.**

Em múltiplos aspectos da rotina de trabalho do operador de *call center* é possível perceber a presença de elementos da Administração Científica, desenvolvida por Frederick Taylor. Essa forma de gestão do trabalho tem como principal objetivo aumentar a produtividade e diminuir os custos de produção através da prescrição, padronização e controle dos movimentos do trabalhador.

O primeiro ponto em que se verifica a *taylorização* do trabalho nas CTA's diz respeito à separação entre quem elabora e quem executa as tarefas. As tarefas diárias são idealizadas pelas gerências e repassadas pelos supervisores aos operadores de cada equipe. O empregado não possui autonomia para escolher as ferramentas e maneiras de executar suas atividades Tampouco, pode estabelecer suas próprias metas diárias.

As ferramentas de trabalho também são padronizadas, assim como o modo de execução dos serviços. A fala é padronizada através do *script*, um documento que prescreve informações e procedimentos a serem adotados pelo operador durante o atendimento, estabelecendo inclusive as palavras que devem ser ditas de forma estrita durante a ligação. Essa padronização permite uniformizar a execução dos serviços e facilitar a detecção dos mais lentos e menos interessantes ao ritmo dos *call centers*.

Além de padronizado, o trabalho nas centrais de teleatendimento também é setorizado. Cada nível possui atribuições bem definidas e só pode atuar dentro de seus limites, observando a tarefa que lhe foi prescrita e o *script* que possui. Quando o operador transfere o cliente para outro nível, encerra-se a sua relação com aquele atendimento e não há mais como saber se a ligação realmente foi transferida, se o problema foi resolvido ou não. Frequentemente a conclusão do trabalho não é vista por quem lhe deu início. Além disso, o trabalho é repetitivo e constantemente monitorado pelo supervisor e exige equilíbrio emocional para lidar com a forte pressão inerente a essas atividades.

Para ser considerado um bom operador, o empregado deve estar atento aos seguintes pontos: Aderência, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Absenteísmo. A palavra Aderência, quando aplicada a esse contexto, está relacionada ao estrito cumprimento da escala de trabalho pelo empregado. Diz-se que o operador tem boa aderência quando ele evita ou não tem atrasos e utiliza racionalmente as pausas contratuais e pessoais dentro de seu expediente. O tempo médio de atendimento corresponde ao período que o operador dispõe para manter o cliente na linha e buscar a solução para o seu problema, que a princípio varia entre 30 e 270 segundos, podendo aumentar conforme o produto, serviço ou nível hierárquico de atendimento. Pode-se dizer que o absenteísmo é o contrário da aderência, pois ele corresponde ao não comparecimento ao trabalho, aos atrasos, ao descumprimento de sua escala.

Estar fora dos padrões estabelecidos para aderência, tempo médio de atendimento e absenteísmo pode acarretar punições ao empregado, que variam conforme a incidência de sua conduta, acarretando na maioria das vezes a demissão do empregado. Questão importante está ligada ao alto número de dispensas por justa causa nas centrais de telemarketing, que encontram fundamento em escalas de condutas reprováveis e suas respectivas sanções, recentemente trazidas ao público por operação do Ministério do Trabalho e Emprego e pela imprensa.

Além de uma forte presença de elementos tayloristas, é possível perceber também a presença de ideias toyotistas na organização do trabalho das centrais de teleatendimento. Como exemplo, destacam-se o uso das novas tecnologias da informação, a busca da qualidade total no atendimento e da eliminação dos erros através dos cortes de pessoal, a presença da terceirização e da precarização do trabalho e a necessidade de manter os empregados envolvidos afetivamente com a empresa.

Com a fusão de elementos tayloristas e toyotistas na composição da ideologia organizacional das centrais de teleatendimento, a exploração do trabalhador é levada a níveis extraordinários. Além do controle do corpo e dos movimentos do operador – possível graças aos registros de todos os seus movimentos pelo supervisor e pelos curtos intervalos intrajornada– a sua mente é domesticada para o trabalho, através da manipulação de sua subjetividade por parte dos gestores, a fim de garantir o seu envolvimento e altas taxas de produtividade, a fim de ultrapassar as metas e maximizar o lucro.

Adiante serão expostos outros aspectos do trabalho nas centrais de *telemarketing* que permitem a compreensão do nível de exploração desses trabalhadores e da relação direta entre sofrimento e produtividade nesse ambiente.

## **2. A JORNADA DE TRABALHO DOS OPERADORES DE *TELEMARKETING*. A GESTÃO E O ADOECIMENTO PSÍQUICO NO ÂMBITO DAS CENTRAIS DE TELEATENDIMENTO.**

### **2.1 A Jornada de Trabalho dos Operadores de Telemarketing.**

As centrais de teleatendimento exigem uma grande flexibilidade de horários de seus empregados, pois operam em tempo integral, todos os dias da semana, podendo ainda variar de jornada configurando turno de revezamento. A jornada de trabalho na maior parte dos *call centers* é de trinta e seis horas semanais, o que corresponde a seis horas diárias, com repouso semanal remunerado de um dia. Também lhe são assegurados os intervalos intrajornada, que podem ser de natureza legal – quando prescritos em lei – ou pessoais, para satisfação de necessidades fisiológicas, sem previsão expressa em norma jurídica.

A Norma Regulamentadora nº17 do Ministério do Trabalho impõe a concessão de três pausas: uma para repouso e alimentação, com duração de 20 minutos e outras duas com duração de dez minutos cada, para prevenir qualquer tipo de sobrecarga ao trabalhador. Estas últimas devem ser concedidas após os primeiros 60 minutos de trabalho e antes dos 60 últimos. A curta duração desses intervalos pode acarretar sérias consequências à saúde do trabalhador, no âmbito psíquico e físico.

As “pausas pessoais” devem ser concedidas ao operador a qualquer momento do trabalho, sem duração determinada e sem qualquer repercussão em suas avaliações ou em sua remuneração<sup>2</sup>. Como sua duração não foi delimitada pela norma jurídica, o bom senso dos operadores e supervisores é que regula por quanto tempo o trabalho pode ser interrompido por essas razões. É no momento de sua concessão e fruição das que vem à baila questões polêmicas, como o excesso de vigilância e sua relação com o assédio moral, elemento frequente no mundo dos *call centers*.

Apesar de a jornada de trabalho nos *call centers* ser mais curta do que a estabelecida pela CLT no art. 58, *caput*, questiona-se a intensidade do trabalho dentro desse período reduzido. O fluxo intenso de informação em virtude da média diária de chamados atendidos, que pode variar conforme o período do mês; o estresse presente na relação com o cliente no

---

<sup>2</sup> Vide tópico.5.7 da Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho.

telemarketing ativo ou passivo; e a organização *taylorizada* do trabalho exerce intensa pressão sobre o trabalhador. Dessa forma, o empregado que trabalha seis horas nas condições expostas anteriormente pode ter maior cansaço físico e psicológico do que outro que exerça atividade diversa da sua com jornada de 8h.

## **2.2 A Gestão e o Adoecimento Psíquico no Âmbito das Centrais de Teleatendimento.**

### **2.2.1 Sofrimento e Produtividade.**

Nas centrais de teleatendimento, não é possível localizar o sofrimento com um olhar superficial, considerando que sua grande maioria apresenta boa infraestrutura e também uma duração reduzida das jornadas de trabalho. É sobre esse sofrimento invisível que se debruça o presente tópico, tendo como principal norte os estudos sobre psicopatologia do trabalho desenvolvidos por Christophe Dejours.

Quando admitidas em um novo emprego as pessoas carregam consigo expectativas de reconhecimento e realização financeira, pessoal e social. Além disso, quando está em contato com o objeto de seu trabalho, o empregado também busca um sentido para aquela atividade: a que se destina? Para aonde vai? Quem se beneficiará dela?

Quando o trabalho é prescrito, monitorado, controlado eletrônica e pessoalmente por terceiro, não permitindo ao trabalhador nenhuma autonomia sobre o modo de execução de seus serviços, é difícil encontrar algum sentido. Se o que distingue o homem do animal é a sua capacidade de idealizar para depois materializar o seu trabalho, quando a tarefa lhe é imposta por outrem, sua condição humana lhe é temporariamente furtada e o empregado se torna parte de uma engrenagem, que se movimenta segundo uma cadência determinada, para alcançar as metas diárias de trabalho e lucro. Segundo Dejours (1992), o sofrimento neste tipo de trabalho começa com a insatisfação pela ausência desse sentido.

Dentro das centrais de teleatendimento há diversas formas de manter a aderência e a produtividade do operador, mas a principal delas é a criação do sofrimento. As práticas gerenciais oprimem os trabalhadores, de modo que estes sejam levados a produzir cada vez



mais para evitar o sofrimento. Acontece que a cada meta superada, uma ainda mais alta é estabelecida e novas formas de opressão, de intensidade crescente, são praticadas contra o trabalhador dessas centrais.

Como principais fatores criadores de sofrimento no âmbito das aludidas centrais, destacam-se o monitoramento excessivo do trabalho, a tensão entre cliente e operador, a má relação com os supervisores, a manipulação do medo da demissão, a pressão para o cumprimento de metas abusivas, a restrição às pausas pessoais, o cerco moral e a intervenção dos gestores no tempo fora do trabalho, que condiciona a vida pessoal do trabalhador às necessidades produtivas da empresa.

Importa dizer que dentro dos *contact centers* o sofrimento é institucionalizado, encarado como uma técnica de gestão, dirigida ao desenvolvimento de estratégias de defesa por parte do trabalhador que impliquem em dois principais efeitos: a) maior produtividade por grande parte dos empregados; b) identificação dos inadequados, que devem ser removidos de seus postos o quanto antes. O sofrimento, no âmbito das centrais de *telemarketing* é deliberadamente pensado e criado com vistas às estratégias de defesa que serão desenvolvidas pelos seus operadores.

Quando se sente ameaçado, o trabalhador desenvolve as estratégias de defesa contra as práticas doentias da gestão do trabalho. A cada situação surgem estratégias diferentes, mas, no contexto das centrais de teleatendimento, há algumas bastante comuns, por exemplo: a) colocar o telefone no mudo quando é destratado pelo cliente, para ganhar alguns segundos e extravasar a raiva; b) *derrubar* ligações, quando o fluxo está muito intenso; c) utilizar o momento das pausas pessoais para fugir do trabalho; d) apresentar atestados médicos com frequência, etc.

Há também os que se utilizam de pequenos truques, para fugir do padrão e trabalhar mais rapidamente, para defender-se produzindo. Estes são os que mais interessam às empresas, pois, ainda que de maneira inconsciente, quanto mais rápido mais trabalham. Cumpre destacar que para que sejam bem sucedidos nessas tentativas de burlar a organização do trabalho, deve haver o envolvimento dos colegas de equipe, o que significa dizer que as estratégias de defesa são necessariamente coletivas.

Trata-se de um trabalho que ultrapassa os portões da empresa e permeia a cabeça do operador, até quando ele está de folga. Em certos casos, o empregado não consegue aproveitar plenamente o seu tempo de descanso porque já está pensando no que acontecerá no dia seguinte, ou no que deixou de fazer no dia anterior e como isso vai repercutir em suas avaliações. Quando está utilizando suas pausas intrajornada, o trabalhador fica sempre preocupado com sua duração e não em efetivamente se restabelecer. É o que Dejours (1992, p.46-47) chama de *contaminação do tempo fora do trabalho*.

Ao contrário do “chão da fábrica” de raiz taylorista, esta experiência de trabalho – na sua versão toyotista – vivenciada nas centrais de teleatendimento permite identificar ou extrair individualismo, acirramento da competição entre empregados da mesma equipe, despersonalização das relações humanas, enfraquecimento da identidade de classe, do sindicalismo e a perda da capacidade de lutar por melhores condições de trabalho e vida. Em resumo, as centrais parecem agregar e incluir determinados grupos sociais, mas, na verdade, desagregam para explorar a partir da criação do sofrimento.

### **3. OS VÍNCULOS DO PODER DIRETIVO AO TRABALHO LIVRE/SUBORDINADO COMO OBJETO DO DIREITO DO TRABALHO. A VERSÃO DAS DOUTRINAS JURÍDICO-TRABALHISTA CLÁSSICA E CRÍTICA.**

#### **3.1 O Poder Diretivo ou Disciplinar e a Subordinação da Força do Trabalho ao Capital.**

Ao eleger o seu objeto, o Direito do Trabalho escolheu dentre o gênero relações de trabalho, a espécie que deseja tutelar, o trabalho subordinado. Dessa forma, as leis trabalhistas e a doutrina dedicam-se prioritariamente ao estudo do trabalho de natureza habitual, prestado em favor de terceiro que admite, dirige e assalaria o trabalhador.

A doutrina clássica brasileira trata da subordinação e do poder diretivo de maneira bastante uniforme, compreendendo ambos como elementos do contrato de trabalho que possuem uma relação de reflexão, cada qual correspondendo a um polo da relação de emprego. É pacífico entre seus adeptos o entendimento de que a subordinação e o poder diretivo tem origem e são limitados pelo contrato celebrado entre empregado e empregador.

Afirma Délio Maranhão que “ao direito do empregador de dirigir e comandar a atuação concreta do empregado corresponde o dever de obediência por parte deste.” Para ele, a subordinação do empregado é jurídica, pois resulta do referido contrato e por ele é limitada. Arion Sayão Romita entende que “o que caracteriza a relação de subordinação é o poder que tem alguém, por força de contrato, de dar ordens, de comandar, de dirigir a atividade de outrem.” Para o predito autor, a subordinação é jurídica e o poder diretivo incide apenas sobre a atividade laboral do empregado, não se estendendo para além desta.

Para Amauri Mascaro Nascimento, “na relação de emprego a subordinação é um lado, o poder diretivo é o outro lado da moeda”, e nessa relação o direito de direção recai apenas sobre o modo de execução do trabalho e não sobre a pessoa do empregado, não sendo absoluto para nenhum dos polos dessa relação. Sérgio Pinto Martins explica que “a subordinação é o aspecto da relação de emprego visto pelo lado do empregado, enquanto o poder de direção é a mesma acepção vista pela óptica do empregador.” O autor acompanha a maioria dos doutrinadores, quando afirma que o poder diretivo é apenas sobre o trabalho e não sobre a pessoa do empregado.

Para a maioria dos doutrinadores clássicos, a subordinação do empregado é jurídica, recaindo apenas sobre a maneira de executar o trabalho – e não sobre a pessoa do empregado – sendo limitada pelos direitos e garantias fundamentais do trabalhador, pela moral e pelos usos e costumes locais. Nesse sentido, asseveram que o empregado tem o direito de recusar o cumprimento de ordens que exorbitem os limites do poder de direção do empregador.

### **3.2 A posição da doutrina jurídico-trabalhista crítica. Um direito do trabalho para além do trabalho livre/subordinado.**

A teoria crítica propõe repensar a permanência do trabalho subordinado como objeto do direito do trabalho, com base no binômio confirmação-refutação. Além disso, o olhar sobre a relação poder diretivo *versus* subordinação traz considerações diferentes. O presente capítulo procura expor de forma breve o que pensam os autores da teoria crítica, sem a pretensão de esgotar a discussão, que deve ser constante, pois a ciência jurídica deve estar em movimento, conforme o tempo histórico e a sociedade em que esteja inserida, visto que seu objeto é tutelar comportamentos e pessoas.

Tarso Fernando Genro (1979) acredita que a relação de trabalho é uma relação contratual, mas não se funda em liberdade de contratar, em acordo de vontades. A relação contratual trabalhista, segundo o autor, está sob o império da necessidade e não da igualdade jurídica. Tanto o empregado precisa trabalhar para prover sua subsistência, quanto o capitalista precisa de mão-de-obra para tocar o seu empreendimento e lhe assegurar o lucro. Sobre o poder diretivo, ele afirma que “quanto maior a disciplina do trabalho, menor a possibilidade do operário compreender o processo de criação de sua própria alienação, porque maior esta será.”

Para a professora Isabele Bandeira de Moraes D’Ângelo (2014, p. 78) “querer, portanto, reduzir o trabalho humano ao trabalho subordinado torna-se uma impropriedade filosófica e um equívoco epistemológico”, tendo em vista que essa forma de trabalho deixou de abrigar a maioria da população economicamente ativa desde o desmonte do Estado de Bem-Estar social e do Pleno emprego.

Para Aldacy Rachid Coutinho (1999), a empresa não é apenas um local de produção de bens ou prestação de serviços, mas é também um centro de emanção de poder e de constituição simbólica do sujeito trabalhador. A existência de poder de um superior sobre os inferiores evidencia a presença de hierarquia. Onde há hierarquia não existe acordo de vontades, há sobreposição de interesses, são ideias que se excluem mutuamente. Sendo assim, a partir do que diz Coutinho, é possível questionar mais uma vez a existência de um trabalho que seja livre e ao mesmo tempo subordinado.

Por isso, os estudos de Andrade (2008) baseiam-se na teoria crítica e visam questionar, problematizar e refutar os fundamentos do direito do trabalho. Para o aludido autor:

Em resumo: a economia, a política, as instituições, a vida privada, estão cada vez mais, atuando acima das fronteiras. O mundo do trabalho tem que construir modelos organizativos efetivamente supranacionais para lutar contra o mercado financeiro, a concentração de renda e da riqueza, as desigualdades sociais, a fome; para fazer a defesa do meio ambiente; para que o avanço tecnológico esteja a serviço da humanidade e não dos mercados; para posicionar-se contra as sofisticadas formas de controle exercidas pelos meios de comunicação e da informação e todas as ideologias que sustentam esse modelo de sociedade excludente, que banaliza a vida humana. A reorganização da sociedade não passa pelo retorno de uma pseudoproteção aos operários embrutecidos no interior das organizações produtivas – cada vez mais substituídos pelas máquinas inteligentes, a telemática, os robôs – mas para envolver todas as modalidades e alternativas de trabalho e rendas que valorizem e dignifiquem o ser humano, e que protejam também os sem trabalho, sem teto, sem terra, sem liberdade, sem esperança, sem justiça. (idem, p. 164)

A partir desse raciocínio, que preza pela problematização e refutação do objeto do direito do trabalho, tornando a ciência jurídico-trabalhista mais dinâmica, o aludido autor propõe novos princípios para o direito do trabalho, que ampliam a proteção para além das fronteiras da subordinação.

No tocante à subordinação, a teoria crítica afirma – ao contrario do que defende a teoria clássica – que ela não é apenas jurídica, mas econômica e psicológica, devendo ser considerados todos os campos em que se manifesta para uma efetiva proteção ao trabalhador nessa condição. Sobre o poder diretivo, a teoria crítica demonstra que apesar de sua origem contratual, o empregador sente-se proprietário da força de trabalho que adquire, exercendo, na prática, o poder diretivo enquanto manifestação de sua propriedade. Por sentir-se como proprietário e não contratante, comete excessos que acredita serem legítimos e inerentes à sua condição.

Logo, não há como desaparecerem essas patologias enquanto houver a subordinação da força do trabalho ao capital, o que não significa que o poder público e os movimentos coletivos devam deixar de proteger ainda mais esta modalidade de trabalho. Razão pela qual se faz necessário o alargamento da proteção do direito do trabalho para além das fronteiras da subordinação, conforme propõe a teoria jurídico-trabalhista crítica.

No mundo pós-moderno, a opção restritiva de legar proteção legal apenas ao trabalho subordinado não permite a plena realização da função do Direito do Trabalho, que é proteger aquele que vive do trabalho. Por isso, a teoria crítica propõe uma reconfiguração do direito trabalhista por meio do deslocamento de seu objeto para além do trabalho subordinado. Objetiva um alargamento da proteção, contrariando o desejo dos mercados, que pressionam para a flexibilização.

A partir desse desejo de garantir aos novos tipos de trabalhadores – subordinados ou não – o direito a um trabalho decente e protegido, os autores da doutrina crítica fazem um contraponto à teoria clássica, que insiste em aplicar fórmulas concebidas em outro momento histórico ao mundo líquido-moderno. O presente estudo filia-se ao pensamento crítico, propondo uma rediscussão dos limites da subordinação e do poder diretivo, face aos danos psíquicos causados pela atual gestão do trabalho.

A teoria crítica, à qual se filia o presente trabalho, propõe que a proteção seja o motivo conceitual a partir do qual se construa um novo sistema jurídico-trabalhista. Para que isso seja possível, torna-se necessário deslocar a subordinação da condição de pilar do Direito do Trabalho, e substituí-la pela proteção, sobre a qual se construirá uma experiência jurídica mais democrática e efetiva, com uma maior participação das categorias profissionais no processo de formação da norma jurídico trabalhista, permitindo uma maior aproximação do direito com a realidade do mundo do trabalho.

## CONCLUSÕES

- Uma vez demonstrada a estrutura e o funcionamento das empresas; a estrutura e o funcionamento do trabalho, passou-se a demonstrar a maneira como se instituíram os mecanismos de controle sobre este trabalho, centrados nos postulados advindos das teorias organizacionais conservadoras de raízes fordistas e toyotistas. Daí foi possível demonstrar os *rituais do sofrimento*, as diversas formas de coação, de sofrimento, de humilhação, de sobrecarga de trabalho.
- Mas, para uma compreensão consistente, no âmbito jurídico-trabalhista, a autora entendeu que seria imprescindível uma análise sobre os próprios fundamentos do Direito do Trabalho, a partir da identificação dos autores que se filiam a teoria tradicional e os que são adeptos da teoria jurídico-trabalhista crítica. Uma vez identificadas estas duas correntes foi possível demonstrar que, no âmbito da primeira corrente, sobressai, como elemento indispensável para desencadear o mal estar nas relações de trabalho, o chamado Poder Disciplinar ou Punitivo e suas faces ou vertentes.
- A solidariedade, base das estratégias de defesa, mobilização e reivindicação coletivas, representa um entrave a excelência do trabalho proposta por esses gestores, por isso é tão importante destruí-la de forma sutil e imperceptível aos trabalhadores, que são empurrados para o individualismo e para a competição exacerbada pela superação de metas, a raiz do sofrimento ocasionado pela organização do trabalho nesse setor.
- As referidas práticas de gestão minam a capacidade dos operadores de teleatendimento desenvolverem uma consciência de classe e a sindicalização dessa categoria é ainda muito baixa, apesar de toda exploração sofrida. O Direito Coletivo, que poderia representar um caminho para melhorias significativas nas condições de trabalho e para a edição de normas jurídicas mais próximas da realidade do setor encontra uma enorme barreira na avaliação negativa que as atividades sindicais recebem por parte dos gestores e que é introjetada pelos operadores.
- Faz-se mister repensar o objeto das teorizações jurídico-trabalhistas, substituindo a subordinação pela proteção universalizada a todos os que vivem do trabalho e conferindo ao Direito Coletivo a supremacia no processo de formação da norma trabalhista, para aproximá-la da realidade do mundo do trabalho.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Everaldo Gaspar Lopes de. **Princípios de Direito do Trabalho e seus fundamentos teóricos-filosóficos**: problematizando, refutando e deslocando o seu objeto. São Paulo: LTr, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar, 1998.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **NR 17 – ERGONOMIA**. 1990. Disponível em:<[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf)>. Acesso em: 17 de novembro de 2014.

COUTINHO, Aldacy Rachid. **O poder punitivo trabalhista**.

D'ÂNGELO, Isabele Bandeira de Moraes. **A Subordinação no direito do trabalho**: para ampliar os cânones da proteção, a partir da economia social e solidária.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho/ Christophe Dejours; tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5. Ed. Ampliada – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

\_\_\_\_\_. **A Banalização da Injustiça Social**. Rio de Janeiro, Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999, 4ª ed.

GENRO, Tarso Fernando. **Introdução à crítica do Direito do Trabalho**. Porto Alegre: L&PM Editores, 1979.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de direito do trabalho**: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho. 26. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

ROMITA, Arion Sayão. **A Subordinação no contrato de trabalho**. Rio de Janeiro: Forense, 1979.

SUSSEKIND, Arnaldo. MARANHÃO, Délio. VIANNA, Segadas. **Instituições de Direito do Trabalho**. 6.ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1974. p. 82-83. p. 182-186.