

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em Call Centers.** São Paulo: LTr, 2014. 248 p.

SUMÁRIO

Apresentação — *Luiz Philippe Vieira de Mello Filho*, 13

Prefácio — *Gabriela Neves Delgado*, 15

Abreviaturas e Siglas, 17

Introdução, 19

Capítulo I — A Nova Morfologia do Trabalho: o Lugar da Subjetividade e o Lugar do Adoecimento, 25

1.1. Uma nova morfologia do trabalho: modelos de acumulação, Estado e regulação, 25

1.1.1. A crise estrutural do capital, 26

1.1.2. O modelo taylorista/fordista, 27

1.1.3. A resposta do capital: toyotismo e acumulação flexível, 30

1.1.4. A nova morfologia do trabalho, o discurso neoliberal e a precarização do trabalho, 35

1.2. Trabalho e subjetividade na era pós-fordista, 41

1.2.1. A nova ofensiva do capital: o avanço sobre a subjetividade dos trabalhadores, 43

1.2.2. A crise das identidades profissionais, 49

1.2.3. Reflexos na organização coletiva, 53

1.3. As consequências do novo modelo pós-fordista para a saúde dos trabalhadores, 61

1.3.1. Sofrimento e adoecimento psíquico, 65

Capítulo II — O Trabalho em *Call Center* no Setor de Telecomunicações, 70

2.1. Histórico do crescimento e remodelamento do setor de telecomunicações no Brasil, 70

2.1.1. A privatização do sistema Telebras, 70

2.1.2. O remodelamento da estrutura produtiva, 73

2.1.3. O crescimento da atividade de *call center*, 76

2.2. Processos de trabalho no *telemarketing* e a instalação da precariedade, 80

2.2.1. O trabalho em *call center* e a marca do pós-fordismo, 91

2.3. Consequências do modelo pós-fordista e a formação da nova parcela do precariado: quem são os operadores de *telemarketing*?, 95

2.3.1. O perfil de gênero dos trabalhadores em *call centers*: uma nota necessária, 95

2.3.2. O adoecimento identificado no setor, 102

Capítulo III — A Regulação Jurídica do Trabalho em *Call Centers* pelo Tribunal Superior do Trabalho, 110

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

Capítulo IV — Estado, Regulação e Saúde dos Trabalhadores em *Call Center*, 183

- 4.1. A regulação social do trabalho e a missão constitucional da Justiça do Trabalho, 183
- 4.2. O TST no cenário da regulação do trabalho do país: apontamentos críticos, 190
- 4.3. O TST no cenário da regulação do trabalho em *call centers* do setor de telecomunicações do país: o padrão regulatório identificado, 196
 - 4.3.1. O lugar da Constituição de 1988 na proteção ao trabalho, 199
 - 4.3.2. Dissociação entre precariedade e saúde, 202
 - 4.3.2.1. Conceito de saúde adotado, 203
 - 4.3.3. Os processos de trabalho como esfera infensa à regulação: a tutela do excesso, 205
 - 4.3.4. Individualização dos casos de doença e ocultamento do adoecimento como questão coletiva, 207
 - 4.3.5. O escudo da Súmula n. 126, 210
 - 4.3.6. Ônus probatório estático e Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP): quando o procedimento é uma opção regulatória, 216

4.3.7. O influxo do pensamento civilista clássico, 218
4.4. Direito do Trabalho: perspectivas de resistência, 226

Conclusões, 231

Referências Bibliográficas, 235