

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
FACULDADE DE DIREITO
GRADUAÇÃO EM DIREITO**

FERNANDO FONSECA DE FREITAS NETO

**A PRECARIIDADE DO TELETRABALHO NO CONTEXTO DA ERA
INFORMACIONAL**

RIO GRANDE/RS

2016

FERNANDO FONSECA DE FREITAS NETO

**A PRECARIIDADE DO TELETRABALHO NO CONTEXTO DA ERA
INFORMACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Direito
da Universidade Federal do Rio
Grande como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

Orientador: Professor Dr. Eder Dion
de Paula Costa

Área de Concentração: Direito do
Trabalho

Rio Grande/RS

2016

FERNANDO FONSECA DE FREITAS NETO

**A PRECARIIDADE DO TELETRABALHO NO CONTEXTO DA ERA
INFORMACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Direito
da Universidade Federal do Rio
Grande como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

Aprovado em 14 de outubro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Eder Dion de Paula Costa

Examinador: Prof. Dr. José Ricardo Caetano Costa

Examinador: M^a. Pâmela Cristine Bolson

RIO GRANDE/RS

2016

Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Penso que, assim como o trabalho, a universidade desempenha um papel central na construção da identidade do indivíduo.

Assim, não poderia deixar de agradecer ao meu orientador, o professor doutor Eder Dion de Paula Costa, o despertar crítico pelos temas do Direito do Trabalho.

Agradeço à professora doutora Simone de Biazzi Ávila Batista da Silveira o acolhimento logo no início da graduação, no Programa CRAF, onde muito aprendi com ela e com os colegas.

Agradeço:

Aos meus pais, o incentivo e os esforços para que somente me preocupasse com os estudos; isso foi fundamental.

À minha avó, o carinho diário.

À Letícia, namorada, amiga, parceira em os momentos da graduação, o amor e estímulo para a vida.

Aos meus amigos de graduação, Acir, Bernard, Guilherme, Haniel, Henrique, Jonas e Rahissa, o companheirismo diário e a aprendizagem.

Aos chefes de estágio. Ao Promotor de Justiça Adoniran Lemos Almeida Filho, os conselhos; ao Procurador da República Fernando Machiavelli Pacheco, a atenção e o tratamento cordial.

RESUMO

FREITAS NETO, Fernando Fonseca. **A precariedade do teletrabalho no contexto da era informacional**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito – Universidade Federal do Rio Grande – FURG – Rio Grande.

Este trabalho vislumbra analisar o teletrabalho a partir do processo de reestruturação capitalista e das experiências de diferentes tipos de teletrabalhadores, de modo a melhor refletir sobre as reais possibilidades de “teletrabalhar” em um país de industrialização tardia como o nosso. Para isso, inicialmente, são analisadas as diferentes formas de organização capitalista do trabalho ao longo dos séculos XX e XXI, principalmente àquelas advindas da revolução tecnológica vivenciada no último quartel do século XX. Outro enfoque muito importante do presente estudo é sobre as diferentes possibilidades de qualificação jurídica do teletrabalho à luz da insuficiência dos requisitos clássicos da relação de emprego no teletrabalho e as possibilidades que a doutrina vem apresentando para suprir eventuais lacunas, sobretudo no que se refere ao requisito da subordinação jurídica. Por fim, tecemos considerações sobre a precariedade do teletrabalho no contexto da era informacional e sobre a autonomia no trabalho informacional. Observou-se uma clivagem entre o teletrabalho autêntico e o idealizado, na medida em que, ao contrário da promessa toyotista de emancipação pelo trabalho imaterial, autônomo e criativo vinculado às tecnologias da informação e comunicação, houve a reprodução do trabalho taylorizado com o intermédio das tecnologias da informação e comunicação com elementos toyotistas de mobilização subjetiva do trabalhador.

Palavras Chave: Teletrabalho. Reestruturação produtiva. Autonomia. Subjetividade. Subordinação.

RESUMEN

FREITAS NETO, Fernando Fonseca. **A precariedade do teletrabalho no contexto da era informacional**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito – Universidade Federal do Rio Grande – FURG – Rio Grande.

En este estudio se analizará el teletrabajo desde el proceso de reestructuración y experiencias de los diferentes tipos de teletrabajadores capitalista con el fin de reflejar mejor la posibilidad real de "teletrabajo" en un país de industrialización tardía como el nuestro. Para ello, en un primer análisis de las diferentes formas de organización capitalista de trabajo a lo largo de los siglos XX y XXI, especialmente las derivadas de la revolución tecnológica experimentada en el último cuarto del siglo XX. Otro foco importante de este estudio es sobre las diferentes posibilidades de la situación legal del trabajo a distancia a la luz del fracaso de los clásicos de los requisitos de empleo en teletrabajo y las posibilidades de que la doctrina ha demostrado para subsanar las deficiencias, especialmente en lo que se refiere al requisito la subordinación jurídica. Por último, tejemos consideraciones sobre la precariedad del trabajo a distancia en el contexto de la era de la información y la autonomía en el trabajo informativo. Había un hueco entre el teletrabajo auténtico y idealizada en que, a diferencia Toyotista promesa de emancipación por el trabajo inmaterial, autónoma y creativa vinculada a las tecnologías de la información y la comunicación, estaba jugando con el trabajo a través de la taylorizado tecnologías de la información y de la comunicación toyotista elementos subjetivos de la movilización de los trabajadores.

Palabras clave: Teletrabajo. La reestructuración económica. Autonomía. Subjetividad. Subordinación.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO CAPITAL E MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO.....	11
1.1. Da divisão do trabalho.....	11
1.2. Do taylorismo ao Toyotismo	15
1.3. Globalização, Era informacional e tecnologias de informação e comunicação (TICs).....	22
2. O TELETRABALHO.....	25
2.1. Conceituação inicial de teletrabalho.....	25
2.2. Características e modalidades de Teletrabalho.....	26
3. NATUREZA JURÍDICA DO TELETRABALHO.....	30
3.1. Relação de trabalho e relação de emprego.....	30
3.1.1. A configuração da relação de emprego.....	32
3.2. Teletrabalho autônomo e teletrabalho subordinado.....	37
3.2.1 O teletrabalho e os requisitos da relação empregatícia.....	38
4. A PRECARIIDADE DO TELETRABALHO NO CONTEXTO DA ERA INFORMACIONAL.....	43
4.1. A Autonomia no trabalho informacional.....	43
4.2. Teletrabalhadores cujo engajamento é potencialmente virtuoso.....	47
4.3. Teletrabalhadores cujo engajamento é potencialmente precário.....	51
CONCLUSÃO.....	57
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60

INTRODUÇÃO

Esse estudo surgiu a partir de uma necessidade em responder a uma série de questionamentos sobre o mundo do trabalho no qual trabalhadores nos tempos atuais estão inseridos, tendo como objetivo central, analisar o teletrabalho a partir dos fenômenos da revolução tecnológica e da reestruturação produtiva do capital, problematizando sua aplicabilidade no contexto brasileiro.

Autores renomados como Paulo Sérgio do Carmo (2010), Harry Braverman (1987) e Manuel Castells (2011) apontaram a existência de novas formas de trabalho, decorrentes de diversas transformações na economia e no mercado de trabalho.

Estas novas formas de trabalho se contrapõem à rígida forma de trabalho industrial típica do século XX, uma vez que “surgiram” a partir de uma nova forma de acumulação capitalista, flexível. O capitalismo flexível emergiu como resposta à crise estrutural do capital e do sistema taylorista-fordista e se afirma pela associação à informatização, pela redução da mão-de-obra empregada e pela mobilização do trabalhador nos processos produtivos.

O teletrabalho, inserido neste contexto de novas formas de trabalho, representaria bem os traços do trabalhador ideal no modelo de acumulação flexível, principalmente a partir de sua estrita relação com as tecnologias de informação e comunicação, que propiciariam uma maior liberdade para a realização do trabalho, uma diminuição da vigilância do empregador e um maior senso de comprometimento do trabalhador para com seu trabalho.

De outro lado, os estudos apontam que o modelo taylorista-fordista não foi superado nesta forma de trabalho, principalmente porque existem diversas formas de teletrabalhos e de “teletrabalhar”, de modo que cada forma de teletrabalho estaria ligada a uma realidade socioprofissional distinta, demonstrando, assim, uma clivagem entre o teletrabalho autêntico e o idealizado.

Para tanto, buscamos no primeiro capítulo do trabalho analisar a reestruturação produtiva do capital, as formas de organização do trabalho e as conseqüentes mudanças no mundo do trabalho. A partir das contribuições de Braverman (1987), Durkheim (1999) e Marx (2004) temos uma breve descrição

sobre a divisão do trabalho, sobretudo considerando sua relação com os modelos de organização do trabalho adiante analisados, bem como as revoluções tecnológicas e novas formas de trabalho.

No segundo capítulo, serão apresentados os conceitos iniciais de teletrabalho e as diversas formas que o teletrabalho pode apresentar.

No terceiro capítulo teórico desse estudo, serão incorporadas as contribuições de Maurício Godinho Delgado (2011), Alice Monteiro de Barros (2010), Vólia Bonfim (2012) e outros, com o propósito de melhor analisar a natureza jurídica do teletrabalho e eventuais transformações nos requisitos da relação de emprego de um teletrabalhador.

No quarto capítulo, com as contribuições de Rosenfield e Alves (2011), Maria Hespanhol Bernardo (2009), Isabel de Sá Affonso da Costa (2007) e outros, buscamos analisar a precariedade do teletrabalho no contexto da era informacional a partir das características do período de acumulação flexível do capital e das experiências de diferentes formas de trabalho de teletrabalhadores, apontando para o confronto entre elementos que dão margem à autonomia e sujeição ao trabalho.

Por fim, o quinto capítulo desse estudo, apresentará um esboço geral das considerações finais conclusivas das perspectivas dos trabalhadores sobre os discursos e práticas organizacionais vivenciadas no momento atual.

Neste contexto relativamente atual, desponta o teletrabalho como uma nova forma de trabalho, contudo, em que pese sua aparência sedutora, na medida em que o trabalhador pode escolher o local e o horário de trabalho, tal forma de trabalho merece ser entendida em sua integralidade, partindo do fenômeno das metamorfoses de acumulação do capital até as experiências de diferentes formas de trabalho de teletrabalhadores, sob pena da classe trabalhadora sofrer com mais uma forma de precarização do trabalho.

1. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO CAPITAL E MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO.

1.1. Da divisão do trabalho.

O modo como o ser humano interage com a natureza, a fim de obter os recursos necessários para a subsistência, passou por um longo processo de transformação. Nos primórdios da humanidade, quando os homens ainda eram nômades, o trabalho não se mostrava necessário, pois a natureza propiciava os produtos necessários à subsistência do ser humano.

Harry Braverman (1987), no primeiro capítulo de seu livro intitulado “Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX” descreve as semelhanças e diferenças do trabalho humano e do trabalho animal.

Segundo o autor, o que difere o homem dos outros animais é a capacidade de estabelecer planos, ou seja, sua capacidade de traçar os caminhos e os meios para a consecução de determinado objetivo, ou seja o trabalho humano é consciente e proposital, ao passo que o trabalho dos outros animais é instintivo (BRAVERMAN, 1987). Como dissera Marx (*apud* Braverman, 1987, p. 52), “o que distingue o pior arquiteto da melhor das abelhas é que o arquiteto figura em sua mente sua construção antes de transformá-la em realidade”.

Neste contexto, com o passar do tempo e a medida em que mudamos para sociedades de complexidade econômica um pouco maior, percebe-se que integrantes de determinado grupo social começaram a dividir as tarefas em especialidades produtivas, de modo que, por exemplo, certas pessoas eram responsáveis pela fonte de alimentação do grupo, outras pela confecção de ferramentas. Segundo Braverman (1987) essa forma de divisão do trabalho, característica de todas as sociedades, é denominada divisão social do trabalho.

As primeiras manifestações da divisão (social) do trabalho ocorreram não entre os indivíduos, mas entre os grupos sociais no momento em que, deixando de ser nômades, os homens tornaram-se sedentários.

Conforme Engels (1984), a primeira grande divisão do trabalho ocorreu quando tribos perceberam que sementes poderiam ser cultivadas e animais domesticados. Assim, certas tribos dedicaram-se ao plantio, especializando-se na

agricultura e outras dedicaram-se à criação de animais, especializando-se no pastoreio.

A segunda grande divisão social do trabalho ocorreu com o surgimento da atividade artesanal, de modo que surgiam novos artesãos oficiais, isto é, trabalhadores que produziam um determinado produto do começo ao fim, sem nenhuma divisão das tarefas (ENGELS, 1984).

A terceira grande divisão do trabalho social ocorreu com o surgimento do comerciante. O comerciante, embora não participasse diretamente da produção dos recursos de que a comunidade necessita para a sobrevivência, se incumbiu da tarefa de intermediar as trocas entre os produtores, instigando o desenvolvimento do comércio, direcionando a produção para mercado e não mais para a satisfação imediata dos trabalhadores, bem como possibilitou a criação do dinheiro para facilitar as trocas (ENGELS, 1984).

Note-se que a moeda possibilitou que o ser humano se especializasse na produção de apenas determinados produtos e trocasse o excedente de sua produção pelos demais produtos de que necessitava, não sendo mais necessário produzir os diversos produtos de que necessitava.

A divisão do trabalho que, primeiramente ocorreu espontaneamente no seio de desenvolvimento das sociedades, com o advento do comércio e da indústria, passou por transformar-se em uma técnica de produção deliberadamente utilizada para a ampliação da produtividade dos processos produtivos. Ou seja, a divisão e especialização do trabalho se tornam um mecanismo para incrementar a produção e os lucros dos capitalistas que passaram a comprar a força de trabalho e a destinar a produção para o mercado e não mais para a satisfação direta das necessidades humanas.

Assim, se por um lado as transformações ocorridas no processo produtivo permitiram aos homens dominar a natureza ao invés de serem dominados por ela, por outro lado, essas mesmas transformações os submeteram aos ditames do sistema de produção.

Segundo Braverman (1987, p. 45), “muito contrariamente a esta divisão geral ou social do trabalho é a divisão do trabalho pormenor, a divisão manufatureira do

trabalho. Esta é o parcelamento dos processos implicados na feitura do produto”.

Complementa advertindo que a divisão do trabalho na oficina se difere da divisão do trabalho no interior de uma sociedade:

A divisão do trabalho na sociedade é característica de todas as sociedades conhecidas; a divisão do trabalho na oficina é peculiar da sociedade capitalista. A divisão social do trabalho divide a sociedade ente ocupações, cada qual apropriada a certo ramo de produção; a divisão pormenorizada do trabalho destrói ocupações consideradas neste sentido, e torna o trabalhador inapto a acompanhar qualquer processo completo de produção. No capitalismo, a divisão social do trabalho é forçada, caótica e anarquicamente pelo mercado, enquanto a divisão do trabalho na oficina é imposta pelo planejamento e controle. Ainda no capitalismo, os produtos da divisão social do trabalho são trocados como mercadorias, enquanto os resultados da operação do trabalhador parcelado não são todos possuídos pelo mesmo capital. Enquanto a divisão social do trabalho subdivide a sociedade, a divisão parcelada do trabalho subdivide o homem, e enquanto a subdivisão da sociedade pode fortalecer o indivíduo e a espécie, a subdivisão do indivíduo, quando efetuada com menosprezo das capacidades e necessidades humanas, é um crime contra a pessoa e contra a humanidade. (BRAVERMAN, 1987, p.46)

Durkheim (1999), a fim de demonstrar que a divisão do trabalho constitui um dos fatores responsáveis pela integração social, faz distinções entre sociedades inferiores ou segmentares e sociedades superiores.

Nos primeiros tipos de sociedade haveria a chamada solidariedade mecânica, que se forma pela igualdade, os indivíduos vivem em comum porque partilham de uma consciência coletiva comum. Nas sociedades dos primórdios da evolução humana, onde não havia divisão do trabalho, a consciência coletiva era muito forte e se impunha a todos, de modo que, os indivíduos eram semelhantes em suas maneiras de pensar, agir e sentir. É essa semelhança existente entre os membros da sociedade que os mantinham, mecanicamente, integrados (DURKHEIM, 1999).

Segundo Durkheim (1999), a solidariedade orgânica seria a solidariedade típica da sociedade moderna, na qual a divisão e a especialização do trabalho se encontram bastante acentuadas, o que ocasionaria a perda da força coercitiva da consciência coletiva. Este processo tornou os indivíduos diferentes em sua maneira de pensar, sentir e agir, mas, ao mesmo tempo, gerou a dependência entre eles – dependência nas especialidades – que seria justamente esta característica que os manteriam unidos, solidários.

Para Marx (2004), a divisão social do trabalho sempre existiu nas sociedades, de modo que tal divisão seria inerente ao trabalho humano e ocorreria em relação às tarefas econômicas, políticas e culturais, o autor, entretanto, critica a divisão e a especialização do trabalho na produção, que foi intensificada, sobretudo, com o surgimento do excedente de produção e a apropriação privada dos meios de produção.

Um ponto bastante ressaltado por Marx, é que a alienação humana tem como fonte a divisão e especialização do trabalho. Se antes da divisão do trabalho o indivíduo dominava o processo produtivo, decidia o que produzir, como produzir, o quanto produzir e para quem produzir, com a divisão do trabalho, ele se torna alienado no sistema, pois o trabalhador não decide mais o que, quanto, como e para quem produzir, de modo que, na avaliação de Marx (2004), o trabalho perde o sentido para o trabalhador.

Assim, percebe-se que existem diferenças substanciais nas teses de Marx e Durkheim. Se para este autor a divisão do trabalho gera solidariedade, para Marx, a divisão do trabalho, expressa os meios de segmentação da sociedade, se estendendo para além da produção material, exercendo uma função de dominação da classe burguesa sobre a classe proletária.

A referida tese de Durkheim sobre divisão do trabalho, outrora criticada por Braverman pelo nível de abstração de seu enfoque, foi duramente criticada por autores como Georges Friedmann (*apud* Braverman, 1987, p.73), ao dizer que:

[...] se Durkheim tivesse vivido para perceber a posterior divisão do trabalho, teria sido forçado a considerar 'anormais' muitas das formas assumidas pelo trabalho na sociedade moderna, tanto na indústria como na administração, e mesmo, mais recentemente, no comércio.

E neste sentido, Batistela e Boneti (2008, p. 1102) apontam que o distanciamento da ciência em relação à dinâmica natural do mundo gerou um paradoxo:

Considerando-se a ciência como elemento central da modernidade, assiste-se, desde então, um processo gradativo de distanciamento da ciência em relação à dinâmica natural do mundo. Instaura-se, aí, um paradoxo, que é, em última instância, o grande paradoxo atual: avançamos na compreensão

quantificável da natureza, mas perdemos, pari passo, a capacidade de vislumbrar a essência do real.

Assim, apontadas essas primeiras características sobre a divisão do trabalho, passaremos a seguir a melhor analisar os processos que distanciaram, ainda mais, o trabalho intelectual e o trabalho manual.

1.2. Do taylorismo ao Toyotismo.

Tomando a indústria do século XIX como plano de análise, percebe-se que os primeiros capitalistas não haviam adentrado os ambientes de produção, de sorte que não lhes era de interesse as diversas situações a que estavam sujeitas as atividades dos trabalhadores. Nesse período, o detentor dos meios de produção fornecia as matérias-primas e, ao final, coletava o resultado das transformações destas pelos trabalhadores.

Neste processo, os trabalhadores eram inteiramente responsáveis pela organização e condução dos processos a serem realizados, o que, certamente, não se compara a liberdade dos artesãos que trabalhavam em ofícios, uma vez que os trabalhadores fabris não detinham o controle de quanto e para que produzir.

Com o aumento do consumo e a necessidade de mais produzir, vieram as exigências de precisão nos prazos, aumento de qualidade e necessidade de maior quantidade de produção. Certamente que ao se produzir uma certa peça em menos tempo, maior será o lucro do empresário. Por este motivo, o “conhecimento envolvido no âmbito da produção passou a ser assumido como prioridade estratégica pelos capitalistas empregadores”. (PINTO, 2010, p.17)

Em um período de grande desenvolvimento do pensamento científico, no qual os estudiosos buscavam compreender de forma técnica os fenômenos naturais e sociais, Frederick Taylor destacou-se na área da administração, sendo considerado o “pai” da chamada “administração científica”.

Taylor apresentou uma metodologia administrativa científica que era viável para a grande maioria das cadeias produtivas industriais, sobretudo por sua simplicidade teórica e universalização de aplicação. Os estudos efetuados por

Taylor, cuja corrente de pensamento passou a ser designada “taylorismo”, eram voltados para a sistemática do trabalho em seus mínimos detalhes.

Para tanto, Taylor (2011) inicialmente observou que a capacidade produtiva de um trabalhador de experiência média era sempre maior que sua produção na empresa. Esse tempo não utilizado na produção (fazer cera), segundo ele, não era, somente, relacionado com as condições técnicas em que eram realizadas as tarefas, mas se devia a uma prática que os trabalhadores fabris tinham em controlar o tempo em que trabalhavam, sobretudo a fim de proteger seus conhecimentos e seus salários.

Por este motivo, propunha que o processo de produção de uma fábrica não poderia ser deixado a cargos dos próprios trabalhadores, vistos como resistentes a mudanças e apegados à tradição. Taylor (2011), acreditava que a subdivisão das funções e suas correlativas atividades, tanto na esfera de produção, quanto na esfera de administração, possibilitaria a cada responsável o seu cumprimento completo, sem que fosse necessário acumular conhecimentos e habilidades além de um nível mínimo.

Podemos ver nessa passagem um exemplo das mudanças que ocorriam no mundo do trabalho naquela época.

Anteriormente, na montagem dos magnetos, cada operário realizava aproximadamente 29 operações e demorava 25 minutos para a execução da tarefa. Fragmentando essa tarefa em 29 operações simplificadas e atribuindo cada uma delas a um operário, a produtividade foi sendo continuamente incrementada, reduzindo-se a cinco minutos o tempo de montagem desse componente. (HOLZMANN, 2011, p. 199)

Outrossim, Taylor acreditava que sua metodologia organizacional de extrair o máximo de trabalho cada trabalhador, através de atividades fortemente fragmentada, geraria um benefício para a sociedade e para o próprio trabalhador:

A eliminação da cera, e das várias causas de trabalho retardado, desceria tanto o custo da produção que ampliaria o nosso mercado interno e externo, de modo que poderíamos competir com nossos rivais. Remover-se-ia uma das principais causas de nossas dificuldades sociais, por falta de emprego e por pobreza; teríamos também uma ação mais permanentemente decisiva sobre esses infortúnios do que os remédios usados, até agora, para combatê-los. Assegurar-se-iam salários mais elevados, menos horas de serviço diário e melhores condições possíveis de trabalho e habitação. (TAYLOR, 2011, p. 27)

Nesse mesmo período histórico também assistimos a um conjunto de inovações introduzidas por Henry Ford na sua fábrica de automóveis nos Estados Unidos. Segundo Lorena Holzmann (2011, p. 199) o termo fordismo “é o paradigma organizacional, econômico e político hegemônico na economia mundial, particularmente desde o final da II guerra mundial até os anos 1970”.

Sendo assim, fordismo pode ser abordado em duas instâncias distintas: no chão de fábrica e nas dimensões macroeconômica e social.

E no que se refere ao chão de fábrica, o fordismo tem uma grande inovação, foi trazer o trabalho ao operário ao invés de levar o operário ao trabalho. Neste ponto, ressalte-se que não houve sucessão entre os paradigmas taylorista e fordista, na medida em que os dois coexistiram e mesclaram-se, sobretudo por compartilharem do mesmo ideal, originando, inclusive, a expressão taylorismo-fordismo (ANTUNES, 2009). Geraldo Augusto Pinto (2010, p. 37) assim também o considera, ao mencionar que “o sistema taylorista foi incorporado e desenvolvido pelos dispositivos organizacionais e tecnológicos fordistas”.

Uma das grandes inovações tecnológicas do fordismo foi a implementação da esteira móvel na fábrica, fixando-se cada trabalhador no seu posto de trabalho, ao qual chegavam os componentes e partes a serem montados transportados pela esteira em movimento. Refira-se que esse sistema “já era utilizado nos abatedouros e frigoríficos de Chicago para o esquartejar de reses e em pequenas fábricas” (FLEURY e VARGAS *apud* PINTO, 2010, p.37), mas foram nas fábricas de Ford que esta inovação tecnológica foi utilizada em larga escala, criando o conceito de produção em massa.

Geraldo Augusto Pinto destaca as consequências para o trabalhador nesse modelo:

Se a “racionalização” taylorista permitia uma significativa intensificação do trabalho humano através do controle pela cronometragem dos tempos de operação parciais, no sistema fordista é a velocidade automática da linha de série que impõe ao trabalhador (o sujeito do trabalho) a sua condição de disposição para o labor, estabelecendo, dentro de limites cada vez mais estreitos de tempo, a “melhor maneira” de trabalhar. (PINTO, 2010, p.38)

Assim esse modelo caracterizava-se pela generalização da execução do trabalho e da própria produção, de modo que era necessário um contingente imenso de trabalhadores realizando funções repetitivas, mecânicas e simples, desprestigiando a especialização técnica e/ou a habilidade individual. Segundo Paulo Sérgio do Carmo (2010, p. 63), “a linha de montagem fez com que a rotatividade da mão-de-obra (*turn-over*) se aproximasse da surpreendente marca de 380% ao ano”.

Esse regime de acumulação fordista, rígido, era baseado em na produção em massa, com a formação de grandes estoques, o que reduzia o custo de produção e o custo do produto, de modo que toda a sua produção é voltada para o mercado interno.

Outra característica importante, segundo WOOD JR (1992), era a verticalização da empresa, ou seja, todas as etapas da produção e comercialização foram verticalmente integradas na empresa, de modo que todos os componentes eram produzidos dentro da própria empresa, desde a matéria-prima até o produto acabado.

Sob a perspectiva macroeconômica, Lorena Holzmann (2011, p. 202) afirma que o fordismo foi incorporando outros elementos, resultando em um modelo consolidado, principalmente no pós-guerra, e constituído dos seguintes elementos:

Modo de organizar a produção implantado por Ford; compromisso de assegurar aos trabalhadores os ganhos da produtividade; políticas keynesianas de investimentos públicos; políticas públicas que vieram a produzir o Estado de bem-estar; arranjos políticos entre empresariado, trabalhadores e Estado: e protagonismo dos sindicatos na modelagem desses arranjos.

O modelo taylorista-fordista de produção foi hegemônico durante grande parte do século XX, fundado na produção e no consumo de massa, de modo que nos países capitalistas – centrais e periféricos – esse sistema de produção articulou-se aos Estados de bem-estar social e à constituição de grandes sindicatos de trabalhadores.

Contudo, a década de 1970 foi marcada por uma grande instabilidade macroeconômica, ocasionada, principalmente, pelo súbito aumento geral dos preços

do petróleo pela Organização dos Países Exportadores de Petróleo (Opep) e pelas sucessivas valorizações e desvalorizações do dólar, o que levou ao baixo crescimento da economia dos países capitalistas e a instabilidade dos mercados.

Dessa forma, as novas condições de mercado colocadas pelo contexto da referida instabilidade econômica colocaram em questionamento o modo produção taylorista-fordista, na medida em que a produção em série e em larga escala, de produtos altamente padronizados, que demandava um grande contingente de trabalhadores especializados em poucas tarefas, acabou por tornar-se um empecilho para a retomada do crescimento econômico.

Esta crise do capitalismo fez surgir um interesse especial por novas formas de organização do trabalho e da produção industrial que atendessem a certos requisitos necessários para enfrenta-la:

1. Alta flexibilidade da produção, ou capacidade de produzir diferentes modelos de produtos num curto período de tempo, mantendo-se ou não em larga escala;
2. Altos índices de qualidade nos produtos, o que reduziria inclusive custos de produção, em vista do baixo volume de retrabalho;
3. Baixos preços finais, o que poderia ser obtido não apenas pela redução do retrabalho e pela flexibilidade produtiva, mas também através da manutenção de uma “fábrica mínima”, operando sempre com baixíssima capacidade ociosa, tanto em termos de equipamentos, quanto de estoques e de efetivos trabalhadores e
4. Entrega rápida e precisa, com pedidos sendo entregues no momento exato estipulado pelo cliente, na quantidade exata e com um controle de qualidade que lhes garantisse pronta utilização na maioria dos casos. (PINTO, 2010, p.45).

O sistema de organização que mais se adaptou a este paradigma foi o toyotista. O toyotismo ou ohnismo, como Coriat (1993) prefere denominar, é um método de organização do trabalho implantado pelo engenheiro Taiichiro Ohno na fábrica japonesa Toyota no período Pós-guerra, e posteriormente aplicada em outras empresas nipônicas como a Honda, Sony e Fijitsu.

O próprio Taiichiro Ohno aponta essa característica:

Dada sua origem, esse sistema é particularmente bom na diversificação. Enquanto o sistema clássico de produção de massa planificado é relativamente refratário à mudança, o sistema Toyota, ao contrário, revela-se muito plástico; ele adapta-se bem às condições de diversificação mais difíceis. É porque ele foi concebido para isso. (OHNO *apud* CORIAT, 1994, p. 48)

Segundo Coriat (1994, p.51) este modelo de organização produtiva – desenvolvido a partir de experiências da empresa Toyota no ramo da indústria têxtil – tem como princípios básicos “a autonomia, a autoativação, o *just-in-time* e o kanban”.

Benjamin Coriat aponta algumas características do método kanban (cartazes em japonês):

A chave do método consiste em estabelecer paralelamente ao desenrolar dos fluxos reais de produção (que vão dos postos anteriores aos postos posteriores), um fluxo de informação invertido que vai de jusante a montante da cadeia produtiva, e onde cada posto posterior emite uma instrução destinada ao posto que lhe é imediatamente anterior. Esta instrução consiste na encomenda do número e da especificação exata das peças necessárias. (CORIAT, 1994, p.57)

O método *just-in-time* representa uma das características desse novo modo de produção, na medida em que viabiliza o ajuste da composição da oferta à composição da demanda, indicando, assim, a chamada produção flexível em massa.

Pinto (2010) destaca que organizar-se sob o regime *just-in-time* significa produzir somente o que é necessário, na quantidade necessária e no momento em que é necessário.

A Autonomia (autonomia+automação) se trata de um processo no qual é acoplado às máquinas um mecanismo de parada automática quando da ocorrência de algum defeito. Com esse dispositivo tecnológico surgiu a possibilidade de um único operário operar várias máquinas diferentes ao mesmo tempo, desenvolvendo-se o trabalho em torno de postos polivalentes, rompendo-se com a relação “um trabalhador por máquina”, clássica do sistema taylorista-fordista.

Segundo Pinto (2010), a partir da autonomia Ohno buscava agregar no mesmo posto de trabalho máquinas de diferentes finalidades, o que resultaria na concentração no mesmo local de atividades antes separadas por departamentos (sistema taylorista-fordista). Os trabalhadores que eram responsáveis pelas máquinas, e, conseqüentemente, desempenhavam várias funções e atividades eram chamados de “multifuncionais” ou “polivalentes”.

Geraldo Augusto Pinto, ao destacar as diferenças entre os paradigmas organizacionais, destaca que:

Ohno perseguiu os mesmos objetivos, partindo, entretanto, no sentido inverso: procurou desenvolver a “desespecialização” e, ao exigir de todos os trabalhadores a polivalência, desautorizou o poder de negociação detido pelos mais qualificados, obtendo por essa via o aumento do controle e a intensificação do trabalho. (PINTO, 2010, p.64)

Ricardo Antunes (2008) destaca que no toyotismo tem-se uma “horizontalização” da produção. Segundo ele, a fábrica toyotista não é responsável por todos os processos produtivos de um material “na medida em que se estabelece às subcontratadas, às ‘terceiras’, a produção de elementos básicos, que no fordismo são atributos das montadoras.” (ANTUNES, 2008, p.34).

Todas essas características possibilitaram que a capacidade produtiva dos postos de trabalho passasse a ser flexível, absorvendo variações quantitativas e qualitativas na demanda dos produtos.

A partir deste conjunto de transformações entrou em vigor um novo regime de acumulação de capital em nível internacional, denominada por David Harvey (2012) de acumulação “flexível”. A expressão “flexível” surge então, como oposição à rigidez que caracterizou o modelo de regulação econômica fordista.

Os pontos trabalhados até o momento propiciaram a análise evolutiva dos paradigmas de gestão que se configuraram a partir do início do século XX. Destacam-se duas grandes categorias de modelos, quais sejam: o paradigma clássico taylorista–fordista, baseado na melhoria das operações individuais pela especialização técnica do trabalho; e o paradigma japonês, cuja referência é o Sistema Toyota de Produção no qual o trabalhador passa a ter maior participação no processo produtivo¹ e a produção é ordenada pela demanda.

Frise-se, outrossim, que existem outros sistemas de produção de importância global, como o sistema da fábrica de automóveis Volvo, contudo, no presente estudo os sistemas vistos até o momento se destacam pois são importantes para analisar a figura do teletrabalhador em questões como autonomia e subordinação, na medida

¹ Essa desespecialização e maior participação no processo produtivo não deve ser entendida como um ganho na qualidade real de trabalho, pois ocorria de os trabalhadores terem de enfrentar um ritmo de trabalho muito alto. Neste ponto Antunes destaca o sistema de luzes que ditavam o ritmo de trabalho: “verde = funcionamento normal; laranja = intensidade máxima e vermelho = há problemas, deve-se reter a produção (ANTUNES, 2008, p.34)”.

em que tais sistemas representaram rupturas ocorridas em diferentes épocas as quais geraram diferentes transformações na vida do trabalhador.

1.3. Globalização, Era informacional e tecnologias de informação e comunicação (TICs).

A crise estrutura do capital que se verificou a partir da década de 1970 conduziu a instauração a um processo de reestruturação produtiva que, por sua vez, foi fortemente influenciado pelo desenvolvimento da tecnologia e, sobretudo, pelo ajustamento da nova ordem econômica dos mercados internacionais.

Nesse contexto, além das transformações nas relações entre capital e trabalho, observou-se o crescimento de dois movimentos que a partir de então sempre tiveram relações muito próximas: a globalização e o regime de acumulação flexível.

Na medida em que “a globalização não é um fato acabado, mas um processo em marcha” (IANNI, 1992, p.24), convém destacar alguns elementos caracterizadores deste fenômeno:

a) A substituição da concepção fordista de produção, embasada em fábricas classicamente organizadas, por organizações flexíveis, sem rigidez, à base de relações contratuais flexibilizadas entre capitalistas e trabalhadores (toyotismo); b) os meios de transporte e de comunicação facilitam a exploração de atividades econômicas em várias partes do mundo. Há, portanto, maior troca de capitais entre os países; c) a economia passa a se desenvolver em escala mundial, como nunca antes se verificara. Fala-se em mundialização da economia. Os mercados de insumos, consumo e financeiro se internacionalizam, de sorte que a fronteira geográfica torna-se obsoleta; d) o Estado se internacionaliza, mediante processos de integração regional e celebrações de tratados de livre comércio; e) as atividades produtivas se fragmentam e se espalham por vários países e mesmo por continentes, permitindo às corporações multinacionais distribuir seus investimentos pelos territórios onde a legislação lhes seja mais favorável, e) observa-se uma tendência mundial à democratização da vida política, ganhando relevo a consciência da necessidade de garantia dos direitos humanos, bem como do controle de políticas arbitrárias. (RANGEL, 2007, p. 136)

O termo “era da informação”, por outro lado, é descrito e analisado por Castells (2011) em sua obra de mesmo nome que alude a um conjunto de eventos que, segundo ele, assinalaram o fim da era industrial e o surgimento de outra, advinda de uma revolução tecnológica vivenciada no último quarto do século XX.

Esta revolução tem como fator determinante o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), onde a aplicação do conhecimento e o processamento da informação são os elementos básicos dos processos produtivos da época.

Diga-se, que este paradigma da era informacional é na visão de Castells (2011) o cerne das profundas transformações que ocorreram nas duas últimas décadas do século XX e que alteraram o modo como as pessoas vivem em praticamente todo o mundo. Castells (2011) aponta que este fenômeno tem como origem três processos históricos ocorridos a partir da segunda metade do século XX.

Segundo Castells (2011), o primeiro foi a revolução dos costumes, que, ainda que de forma indireta, conduziu à atual revolução informacional consistiu na eclosão de diversos movimentos sociais em várias partes do mundo.

A crise do mundo bipolarizado, foi outro processo histórico que contribuiu para a passagem para a era informacional, pois a crise econômica mundial da década de 1970 produziu uma crise tanto do capitalismo quanto do socialismo e uma subsequente reestruturação de ambos. Com a alta dos preços do petróleo a medida foi procurar alternativas tecnológicas que pudessem minimizar o impacto causado pela falta do referido recurso energético.

Por fim, a derrocada do modelo soviético também influenciou tal processo, na medida em que o estatismo soviético foi incapaz de assimilar a transição do sistema industrialista burocrático para outro em que as forças produtivas baseiam-se na capacidade tecnológica para o processamento e geração de informações.

Castells (2011) destaca que o processo de internacionalização da economia e de incremento do comércio mundial só se tornou possível porque ocorreu uma interação entre estas transformações e as novas formas de comunicação, as quais propiciaram a rapidez de informações que este modelo demandava. Acrescenta, ainda que:

[...] o conjunto de todos estes fenômenos pode ser denominado globalização, que consiste no processo de internacionalização das práticas capitalistas, com a finalidade de diminuição das barreiras alfandegárias e de aumento do fluxo de capital no mundo, especialmente entre as nações mais influentes do ponto de vista econômico e político". (CASTELLS, 2011, p. 226)

Neste contexto, temos o surgimento de uma economia – informacional e global – que é diretamente influenciada da interação entre a revolução informacional e a reestruturação capitalista. Sobre a revolução informacional, Castells (2011) destaca que o incremento acelerado e intenso das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) foi ao encontro das necessidades do modelo capitalista neoliberal que se desenvolvia, de modo que o conhecimento e o processamento de informação tornaram-se elementos fundamentais dos processos produtivos flexíveis e, portanto, importantes para o êxito deste novo modelo de desenvolvimento - neoliberal.

Márcia Hespanhol Bernado, ao mencionar as tecnologias de informação e comunicação, destaca que “o aspecto tecnológico é determinado pelo contexto social e econômico, o qual, na atualidade, tem a globalização de caráter neoliberal como sua maior característica” (HESPANHOL, 2009, p. 22).

Outrossim, Castells (2011, p. 85) aponta que o capitalismo informacional pode ser entendido, portanto, como “o sistema cuja base da produção é a informação e as tecnologias de informática e de telecomunicações”.

Essas diversas mudanças que ocorreram no século XX produziram uma redefinição histórica das relações de produção e poder, cujos reflexos negativos se fazem sentir, sobretudo, no mundo do trabalho, e mais especificamente na forma de trabalho denominada teletrabalho.

2. O TELETRABALHO

2.1. Conceituação inicial de teletrabalho

No contexto da sociedade capitalista pós-industrial, sob direta influência do fenômeno da externalização – *out-sourcing*, novas formas de prestação do trabalho despontam em contrapartida às tradicionais formas de prestação do trabalho atreladas ao modelo tradicional de trabalho industrial.

O teletrabalho é uma destas novas formas de prestação do trabalho. Diga-se, desde já, que o teletrabalho é uma categoria de difícil conceituação, na medida em que suas combinações abrem um leque de diversas conceituações possíveis.

A dificuldade de conceituação é bem destacada por Cinara Rosenfield e Daniela Alves (2011, p. 215):

[...] o teletrabalho é uma categoria de difícil definição. Muitas variáveis e suas combinações abrem em demasia o leque de definições possíveis. A falta de uma conceituação precisa sobre o que é o teletrabalho e sobre quantos são os teletrabalhadores faz do conceito mais uma construção ideológica da realidade ou, no máximo, uma tentativa de descrição dos diversos tipos ou modalidades de teletrabalho existentes. É possível assegurar que todas as diferentes conceituações estão certas, o que demonstra ideias fortemente contraditórias.

O grande espectro de combinações possíveis e a diversidade de formas que o teletrabalho pode assumir se deve, conforme anteriormente exposto, por sua essência nitidamente flexível, e flexível, referimo-nos aos processos de acumulação flexível que influenciaram tal modalidade de trabalho.

Na acepção etimológica, o vocábulo teletrabalho constitui um neologismo por duas palavras: “*tê/e*, de origem grega, que significa ‘longe, ao longe, ou longe de’, e trabalho, originada do latim *tripalium*, que é uma espécie de instrumento de tortura de três paus ou canga que pesava sobre animais” (PINTO, 2010, p. 04).

O termo teletrabalho foi diretamente influenciado pelas noções de “trabalho em casa” e de “trabalho à distância” que começaram a surgir na década de 1970. Neste período assistimos a uma grave crise do petróleo, que dentre outras consequências, levou a mudança do panorama econômico global, levando as

empresas a desenvolverem novas práticas gerenciais a fim de enfrentar a crise do capital que ora ocorria.

Este cenário alertou os países detentores do capital da necessidade de racionar energia, de modo que os estudiosos da época apontaram que a redução dos deslocamentos casa-trabalho pelos trabalhadores poderia ajudar em tal intento. Assim, o americano Jack Nilles (1997) defendeu o conceito de *telecommuting*, que pressupunha a substituição do transporte físico dos trabalhadores pela telecomunicação da informação.

Aliás, neste mesmo espaço de tempo da crise do capital, notadamente na década de 1970, assistimos ao exponencial desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, com a produção em larga escala de computadores pessoais e aparelhos capazes de fazer transmitir e receptor as informações em redes mundiais, de modo que a sociedade passou a produzir e compartilhar informação de forma intensa e rápida, globalmente conectada.

Assim, percebemos que é de grande acerto as definições genéricas apontadas por Rosenfield e Alves (2011) ao referirem que o teletrabalho se trata de uma forma de trabalhar mediado por TIC's, em que, pelo menos, parte das atividades é desenvolvida fora do escritório da organização.

José Augusto Rodrigues Pinto apresenta um conceito aberto de teletrabalho que apresenta muitas potencialidades. O autor refere o teletrabalho como:

[...] uma atividade de produção ou de serviço que permite o contato a distância entre o apropriador e o prestador da energia pessoal. Desse modo, o comando, a execução e a entrega do resultado se completarão mediante o uso tecnologia da informação, sobretudo a telecomunicação e a informática, substitutivas da relação humana direta. (PINTO, 2007, p. 133)

2.2. Características e modalidades de teletrabalho

No contexto apresentado de constantes mudanças organizacionais e tecnológicas, talvez mais importante que definir um conceito rígido de teletrabalho, seja apontar as suas características singulares e modalidades existentes.

Em que pese certa divergência na doutrina sobre as características essenciais do teletrabalho, comungamos com o entendimento Alice Monteiro de

Barros (2010), segundo a qual o local da prestação dos serviços diversos da sede da empresa e o uso dos meios de telecomunicação para que se configure a relação de teletrabalho são as principais características. Sobre a característica do trabalhador não realizar sua atividade laboral em um centro de trabalho convencional, Carla Nogueira (2006) denomina como “deslocalização do trabalhador”.

Além do termo teletrabalho, há outros termos usados para denominar o tema. Segundo Cassio Mesquita Barros Jr. (2001), nos EUA, é mais comum a referência a “*Telecommuting*”. Na Europa, a preferência é por “*Telework*”, que deu origem aos termos: “*Smart Working*” (Inglaterra); “*Télétravail*” (França); “*Telearbeit*” (Alemanha); “*Telelavoro*” (Itália) e “*Teletrabajo*” (Espanha). Há ainda outras denominações que são utilizadas, tais como: trabalho em rede (*networking*), trabalho à distância (*remote working*), trabalho móvel (*mobile work*) e trabalho flexível (*flexible working*).

E no que se refere aos diversos termos utilizados em diferentes países sobre o tema teletrabalho, despontam mais características dessa modalidade de trabalho.

Segundo pesquisa realizada por Lamound, Daniels e Standen (1997 *apud* SAKUDA e VASCONCELOS, 2005), oportunidade em que analisaram 900 artigos entre 1985 e 1996 contendo as palavras-chave *teleworking*, *telecommuting* e *homeworking*, os referidos pesquisadores destacam que os autores americanos costumam utilizar *telecommuting* e os europeus *telework*; o que reflete o foco de atenção das diversas definições desenvolvidas até hoje: localização (*telecommuting*, trabalho fora do escritório) e processo (*teleworking*, uso de tecnologias de informação e comunicação –TIC’s). Os autores concluem que teletrabalho:

(1) é um processo que envolve uma grande variedade de práticas; (2) que não existe uma forma de teletrabalho, e, como corolário, não existe a melhor forma de teletrabalho; e (3) é melhor entendido como um fenômeno multidimensional, com características que variam ao longo de cinco dimensões: (i) uso de TI, (ii) intensidade de conhecimento, (iii) contato intra-organizacional, (iv) contato extra-organizacional e (v) localização. (LAMOUND, DANIELS e STANDEN, 1997 *apud* SAKUDA e VASCONCELOS, 2005, p. 40)

E quanto à localização, ou melhor, quanto ao local de prestação do teletrabalho, há que ser feita a diferenciação entre trabalho à distância e teletrabalho. Utilizando-se novamente de critérios restritivos, tem-se que o trabalho a

domicílio tem como elemento caracterizador o local de trabalho, na medida em que o trabalho a domicílio exige necessariamente que este ocorra na residência do trabalhador, onde predominam as atividades de manufatura, sem emprego de ferramentas tecnológicas.

Por seu turno, no teletrabalho há emprego de tecnologia da informação no desenvolvimento da atividade, permitindo a execução de atividades imateriais à distância.

Deste modo, o critério restritivo apresentado, qual seja, o uso extensivo das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) como instrumento imprescindível para a produção e transmissão de resultados, é o que parece melhor diferenciar de outras formas parecidas de prestação do *labor*, como o trabalho a domicílio, por exemplo.

Alice Monteiro de Barros aponta que o perfil do teletrabalho difere do trabalho à domicílio:

O teletrabalho distingue-se do trabalho a domicílio tradicional não só por implicar, em geral, a realização de tarefas mais complexas do que as manuais, mas também por porque abrange setores diversos como: tratamento, transmissão e acumulação de informação; atividade de investigação; secretariado, consultoria, assistência técnica e auditoria; gestão de recursos, vendas e operações mercantis em geral; desenho, jornalismo, digitação, redação, edição, contabilidade, tradução, além da utilização de novas tecnológica, como informática e telecomunicações, geralmente afetas ao setor terciário. (BARROS, 2010, p. 302)

Assim, o trabalho a domicílio pode ser entendido, então, como gênero, do qual o teletrabalho é uma espécie. Bem acertada Alice Monteiro de Barros (2010), quando afirma que o teletrabalho é uma modalidade especial de trabalho a distância, o qual poderá ser transregional, transnacional e transcontinental. Contudo, a referida autora, peça ao generalizar, afirmando que o teletrabalho é executado por pessoas com média ou alta qualificação, as quais se utilizam da informática ou da telecomunicação no exercício das atividades. (BARROS, 2010)

Em sentido extensivo, utilizado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), o teletrabalho deve ser analisado a partir das variáveis (a) local/espço de trabalho; (b) horário/tempo de trabalho (integral ou parcial); (c) tipo de contrato

(trabalho assalariado ou independente) e (d) competências requeridas (conteúdo do trabalho).

Assim também é o entendimento de Morgan (2004), segundo o qual o conceito de trabalho flexível pode assumir diferentes tipos de conotação, entre as quais: locais flexíveis, horários flexíveis ou contratos flexíveis. Segundo esse autor, haveria uma diversidade de arranjos que, combinando esses três tipos de flexibilidade, poderiam ser denominados teletrabalho.

E no que se refere às modalidades de prestação do teletrabalho, Rosenfield e Alves apontam seis categorias de teletrabalho:

1) teletrabalho em domicílio, (*small office home office*); 2) trabalho em escritórios satélites (extensões atomizadas de uma empresa central); 3) telecentros ou *telecottages* (estabelecimentos, normalmente próximos do domicílio dos trabalhadores ou regionais, que oferecem postos de trabalho a empregados de uma ou várias organizações ou serviços telemáticos a clientes remotos); 4) trabalho móvel (fora do domicílio do trabalhador ou de seu centro principal de trabalho, como viagens de negócios, trabalho de campo ou nas instalações do cliente); 5) empresas remotas ou *off-shore* (*call centers* ou centrais de teleatividades – CTA's, através dos quais empresas europeias e americanas instalam os seus escritórios-satélites ou subcontratam empresas de tele-serviços de outras zonas do globo com mão de obra mais barata, pondo em prática o chamado teletrabalho *off-shore*); e 6) trabalho informal ou teletrabalho misto (arranjo que o empregado faz com o empregador para trabalhar algumas horas fora da empresa). (ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 216)

O teletrabalho pode ser entendido, então, como ferramenta e produto da reestruturação global do capital, do trabalho e dos mercados, em direção à fluidez da acumulação flexível, de modo que haveria neste o desaparecimento dos limites espaciais e temporais, possuindo o trabalhador maior autonomia, o que não significa que não estará submetido a qualquer espécie de subordinação.

Pelo contrário, combinando todas essas variáveis, é grande a quantidade de modalidades ou formas que o teletrabalho pode assumir, influenciando diretamente a natureza jurídica do instituto, onde poderemos observar teletrabalhadores autônomos e teletrabalhadores subordinados, justificando plenamente, assim, sua qualificação de flexível.

3. RELAÇÃO JURÍDICA DO TELETRABALHO

Foi no contexto da era informacional, cujas bases foram moldadas pelo advento da reestruturação produtiva, da globalização e do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, que surgiu a figura do teletrabalho. Como vimos, essa forma de trabalho apresenta algumas características que a diferencia das formas de trabalho tipicamente taylorista-fordista que predominaram na primeira metade do século XX.

Assim, observa-se que no contexto brasileiro, a prestação e a transmissão de trabalho por meio do uso extensivo das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), em local diverso da sede da empresa, que mantém a existência de uma dinâmica entre prestador e tomador de serviço pode tanto ser regulada pelo direito civil – quando houver suporte fático indicando que trata-se de teletrabalho autônomo – ou pelo direito trabalhista – quando houver suporte fático indicando que trata-se de teletrabalho subordinado.

Neste passo, importante distinguir a relação de emprego das demais relações de trabalho, apontando, inclusive, as peculiaridades dos elementos caracterizadores da relação de emprego de um teletrabalhador.

3.1. Relação de trabalho e relação de emprego

A fim de melhor analisarmos o tema, inicialmente, importa destacar o conceito de relação jurídica. Segundo Del Vecchio (*apud* DINIZ, 2009, p.515), “a relação jurídica consiste num vínculo entre pessoas, em razão do qual uma pode pretender um bem a que a outra é obrigada”. Para a existência de uma relação jurídica, Diniz (2009), entende que o vínculo entre pessoas esteja regulado por uma norma jurídica, de modo que sem norma incidente numa relação social ou fática, essa relação não se eleva a nível jurídico.

Maurício Godinho Delgado (2011) refere que as particularidades das relações jurídicas próprias de cada ramo maior do Direito é que irão justificar a construção de características teóricas e normativas de cada um dos ramos que compõem o universo jurídico.

As relações de trabalho, assim, seriam as relações jurídicas caracterizadas por terem sua prestação essencialmente centrada em uma obrigação de fazer consubstanciada em trabalho humano. Assim, no universo jurídico trabalhista existem diversas modalidades de relações de trabalho, contudo, a que mais se destaca é a relação de emprego, pelos motivos que veremos em tópico próprio.

Outrossim, e no que se refere ao uso dos termos técnicos, Maurício Godinho Delgado (2011, p. 276) aponta que, em face da notoriedade da relação empregatícia no ordenamento jurídico, “firmou-se, na tradição jurídica, a tendência de designar-se a espécie mais importante (*relação de emprego*) pela denominação cabível ao gênero (*relação de trabalho*)”.

Nessa linha, utiliza-se a expressão relação de trabalho para se indicarem típicas relações, institutos ou normas concernentes a relação de emprego, no sentido específico. Alice Monteiro de Barros (2010) também destaca tal tendência ao referir que a relação de emprego, trata-se, na verdade, de relação de trabalho *stricto sensu*.

Nessa linha, Amauri Mascaro Nascimento assevera sobre relação de trabalho e contrato de trabalho:

Quando a lei dispõe sobre relação de trabalho, quer se referir a contrato de trabalho. Faça-se a ressalva sobre a antiga discussão sobre o sentido das duas expressões: aquela, uma visão objetivista do vínculo de emprego, esta, uma postura contratualista. Mas não se controverte que relação de trabalho é um gênero, ou, em outras palavras, contrato de trabalho é um gênero, e não se confunde com relação de emprego ou contrato de emprego, que é uma modalidade — a mais importante — de contrato de trabalho. (NASCIMENTO, 2011, p. 546)

Podemos destacar que o trabalho autônomo, o trabalho eventual, o trabalho avulso, o trabalho temporário, o estágio, o trabalho voluntário, e o trabalho cooperativo são modalidades de relações de trabalho, donde a relação de emprego é a modalidade que mais se destaca.

Assim, uma prestação de trabalho por uma pessoa física a outrem pode assumir diversas características, mas a relação empregatícia, mostra-se de fato como uma relação de trabalho especial, conforme leciona Maurício Godinho:

Assim, a prestação de trabalho pode emergir como uma obrigação de fazer pessoal, mas sem subordinação (trabalho autônomo em geral); como uma obrigação de fazer sem pessoalidade nem subordinação (também trabalho autônomo); como uma

obrigação de fazer pessoal e subordinada, mas episódica e esporádica (trabalho eventual). Em todos esses casos, não se configura uma relação de emprego (ou, se se quiser, um contrato de emprego). Em todos esses casos, portanto, consubstanciam relações jurídicas que não se encontram, em princípio, sob a égide da legislação trabalhista (CLT e leis esparsas) e, até o advento da EC 45/2004 (novo art. 114, CF/88), nem se encontravam, regra geral, sob o manto jurisdicional da Justiça do Trabalho. (DELGADO, 2011, p. 277)

A relação de emprego, corresponde a um tipo legal próprio e específico, inconfundível com as demais modalidades de relação de trabalho ora vigentes, visto que o Direito do Trabalho se estrutura em torno desta relação, de modo a Consolidação das Leis do Trabalho estabelece seus requisitos.

A Justiça do Trabalho – principalmente após a EC45/2004 – tornou-se competente para apreciar as várias outras relações de trabalho e não apenas as de emprego, que tem como característica que a distingue das demais relações de trabalho a presença de subordinação jurídica.

3.1.1. A configuração da relação de emprego

A consolidação das Leis do Trabalho desde de sua criação, em 1943, até os dias atuais passou por diversas modificações e incrementos. Esta legislação tem um cunho fortemente garantista, uma vez que trata de regulamentar a relação que se estabelece entre o trabalhador e o empregador.

Frise-se durante o século XX, o Direito do Trabalho ocupava-se com relações de trabalho de cunho simples, na qual, via de regra, as formas de laborar eram predominantemente de cunho fordista-taylorista, donde havia uma forma de produção centralizada e em que as relações de trabalho consistiam em prazos indeterminados em que os trabalhadores normalmente continuavam na empresa por longos anos, sem necessidade de amplitude de conhecimentos ou qualidade na mão-de-obra, em um trabalho essencialmente mecânico.

Neste contexto, era essencial garantir uma grande proteção ao trabalhador, pois o empregador, exercendo o direito do trabalho clássico esse mecanismo de defesa do operário das grandes fábricas, diante da proletarização do trabalho e da inexistência à época de instrumentos legais uma relação jurídica harmoniosa entre as partes.

Assim, o trabalho empregatício constitui, hoje, a relação jurídica mais importante entre todas as relações de trabalho no âmbito da sociedade capitalista, pois tem na sua essência uma série de garantias ao trabalhador que reprime o abuso de poder pelo empregador.

Maurício Godinho (2011, p. 279), esclarece que a relação empregatícia, enquanto fenômeno sociojurídico, resulta da “síntese de um diversificado conjunto de fatores reunidos em um dado contexto social, que sem os quais não se configura a mencionada relação”.

A doutrina é uníssona ao apontar que são cinco os elementos fático-jurídicos componentes da relação de emprego²: a) prestação de trabalho por pessoa física a um tomador qualquer; b) prestação efetuada com pessoalidade pelo trabalhador; c) também efetuada com não eventualidade; d) efetuada ainda sob subordinação ao tomador dos serviços; e) prestação de trabalho efetuada com onerosidade.

Na legislação trabalhista é a CLT que aponta esses elementos em dois preceitos combinados. No caput de seu artigo 3º: “Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviço de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” e no caput do artigo, 2º da mesma Consolidação: “Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços”.

Assim resumindo, é possível haverá relação empregatícia quando é realizado um trabalho não eventual, prestado "intuitu personae" por pessoa física, em situação de subordinação, com onerosidade.

Evidenciados os elementos da relação de emprego, é necessário melhor analisá-los individualmente.

Primeiramente, é de se destacar que a relação de emprego se consubstancia, via de regra, por meio do contrato de emprego. Por outro lado, a CLT utiliza a expressão contrato de trabalho, de modo que, no cotidiano, contrato de trabalho é sinônimo de contrato de emprego, e, logo, relação de emprego.

² Assim apontam, por exemplo, Maurício Godinho Delgado (2011, p. 198), Volia Bonfim Cassar (2008, p.261) e Alice Monteiro de Barros (2010, p.216).

O Direito do Trabalho tutela bens jurídicos que importam à pessoa física, não podendo ser usufruídos por pessoas jurídicas. Maurício Godinho Delgado (2011) adverte que a palavra trabalho já denota, necessariamente, atividade realizada por pessoa natural, ao passo que o verbete serviços abrange obrigação de fazer realizada quer por pessoa física, quer pela jurídica.

O elemento pessoalidade exige que o empregado execute suas atividades pessoalmente, sem se fazer substituir, a não ser em caráter esporádico, com a aquiescência do empregador. Desse modo, é essencial para a configuração da relação de emprego que a prestação do trabalho, pela pessoa natural, tenha efetivo caráter de infungibilidade, no que tange ao trabalhador.

Neste sentido, Maurício Godinho Delgado (2011, p. 281) refere que a relação jurídica pactuada deve ser de “caráter *intuitu personae* com respeito ao prestador de serviços, que não poderá, assim, fazer-se substituir intermitentemente por outro trabalhador ao longo da concretização dos serviços pactuados”.

Vólia Bonfim (2012, p.262), destaca que o caráter *intuitu personae* significa que “é aquela pessoa física escolhida quem deve executar o serviço contratado porque o contrato de trabalho é intransmissível”.

Essa mesma autora tece breves críticas a doutrina nacional a respeito do elemento pessoalidade. Segundo Vólia Bonfim (2012, p.263), “a maioria dos autores trabalhistas consideram que a pessoalidade vincula-se ao trabalhador, na verdade, relaciona-se ao contrato ou à obrigação”.

E segue a autora ao afirmar que:

Em virtude disto, afirmamos que o contrato de trabalho tem caráter pessoal, que pode ser comprovado pela intenção expressa das partes (contrato escrito ou oral) ou pela simples repetição da mão-de-obra no tempo por uma mesma pessoa. O trabalho em si não é uma obrigação personalíssima, pois pode ser executado por outros, o que é personalíssimo e o contrato de emprego. (CASSAR, 2008, p.263)

O elemento da não eventualidade, insculpido no artigo 3º da CLT, traduz-se pela exigência de que os serviços sejam de natureza não eventual, isto é, se a necessidade daquele tipo de serviço ou mão-de-obra para a empresa é permanente ou acidental.

Contudo, o conceito de não eventualidade é um dos mais controvertidos do Direito do Trabalho, de modo que a dissensão se apresenta na doutrina, na jurisprudência e nos próprios textos legais. Por consequência, o trabalho de natureza eventual, quando definido pode estabelecer, pela via inversa, o que seria o trabalho não eventual.

Maurício Godinho (2011), partir das teorias sobre o tema e da proposição metodológica informadora de que não se deve perquirir pela figura do trabalhador eventual tomando-se um exclusivo critério formula a seguinte caracterização do trabalho de natureza eventual:

a) descontinuidade da prestação do trabalho, entendida como a não permanência em uma organização com animo definitivo; b) não fixação jurídica a uma única fonte de trabalho, com pluralidade variável de tomadores de serviços; c) curta duração do trabalho prestado; d) natureza do trabalho tende a ser concernente a evento certo, determinado e episódico no tocante a regular dinâmica do empreendimento tomador dos serviços; e) em consequência, a natureza do trabalho prestado tendera a não corresponder, também, ao padrão dos fins normais do empreendimento. (DELGADO, 2011, p. 286)

Sobre o elemento onerosidade, inicialmente Vólia Bomfim Cassar (2012) aponta que onerosidade significa vantagens recíprocas, na medida em que o patrão recebe os serviços e o empregado o respectivo pagamento. Assim, toda prestação de trabalho corresponde uma contraprestação, que pode ser pecuniária ou in natura.

O parágrafo único do art. 1º da Lei nº 9.608/1998, estabelece que o serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim. No mesmo sentido, o art. 1º também dispõe que serviço voluntário é a atividade não remunerada.

Assim, embasado que o contrato de trabalho é oneroso, conclui-se que se não há remuneração, inexistente vínculo de emprego.

Por fim, desponta a subordinação como elemento fático-jurídico de maior importância para a caracterização da relação de emprego, e por via expressa, o ponto central do direito individual do trabalho.

A expressão subordinação deriva do termo *subordinare* (sub - baixo; ordinare - ordenar), traduzindo a noção etimológica de imposição da ordem, submissão, dependência, hierárquica.

Segundo Thais Mendonça Aleluia (2014, p. 155), a subordinação consistente na situação jurídica derivada do contrato de trabalho, “pela qual o trabalhador compromete-se a acolher o poder de direção empresarial no tocante ao modo de realização de sua prestação laborativa”, de modo que se manifesta pela intensidade de ordens do tomador de serviços sobre o respectivo trabalhador, tratando-se, assim, de subordinação de natureza jurídica.

Mauricio Godinho Delgado (2011, p. 291), refere que “a subordinação corresponde ao polo antitético e combinado do poder de direção existente no contexto da relação de emprego”. Para melhor entendermos este conceito inicial é necessário apontar outro fator determinante no elemento subordinação. Trata-se do poder de direção.

Tradicionalmente, tem-se que empregador é dotado do poder de direção por comandar, escolher e controlar os fatores de produção da empresa. Desse modo, segundo Vólia Bomfim (2012, p. 266), “o poder de direção se desdobra em poder diretivo, em poder disciplinar e em poder hierárquico ou de organização”.

Sinteticamente, (Amauri, 2011) leciona que o poder de direção é a faculdade atribuída ao empregador de determinar o modo como a atividade do empregado, em decorrência do contrato de trabalho, deve ser exercida. O poder de direção manifesta-se mediante três principais formas: o poder de organização, o poder de controle sobre o trabalho e o poder disciplinar sobre o empregado.

A manifestação do poder de organização da atividade pertence ao empregador, e segundo Sergio Pinto Martins (2010, p. 89), “poder de organização consiste na organização das atividades do empregado, inserindo-as no conjunto das atividades de produção, visando a obtenção dos objetivos econômicos e sociais da empresa”.

Dentro de tal poder, o empregador estabelecerá a organização/estrutura da empresa, iniciando pela escolha da atividade que será desenvolvida até a quantidade de funcionários, bem como suas funções. A empresa é a organização complexa que combina os fatores da produção, de modo que ao empregador cabe dar a unidade no empreendimento, moldando-o para que cumpra as diretrizes a que se propõe.

O poder disciplinar é o direito do empregador de exercer a sua autoridade sobre o trabalho de outro, de dirigir a sua atividade, de dar-lhe ordens de serviço e de impor sanções disciplinares.

O poder de controle dá ao empregador o direito de fiscalizar o trabalho do empregado. A atividade deste, sendo subordinada e mediante direção do empregador, não é exercitada do modo que o empregado pretende, mas daquele que é imposto pelo empregador. Revela-se como o poder que possui o empregador de fiscalizar o efetivo cumprimento das suas determinações.

Segundo Gustavo Felipe Barbosa Garcia (2009, p. 167), o poder de controle autoriza:

[...] que o empregador gerencie a atividade laboral dos empregados, no que tange à prestação de serviços, no sentido de observarem as diversas regras e ordens por ele e pelo sistema jurídico exigidas. [...] Dessa forma, o empregador pode, dentro dos limites estabelecidos pelo ordenamento jurídico, verificar se os empregados estão respeitando as exigências e diretrizes estabelecidas para o desempenho da atividade laborativa.

3.2. Teletrabalho autônomo e teletrabalho subordinado

Observamos ao longo do texto que na última metade do século XX o sistema capitalista passou por um processo de reestruturação, constantemente influenciado pela revolução tecnológica que se desenvolvia e ainda se desenvolve.

Neste contexto, surge uma nova economia que está organizada em torno de redes globais de capital que utilizam-se das tecnologias de informação para gerar produtividade com base na competitividade. A tecnologia, então, é adotada como um vetor de produção, de modo que o trabalho, com mediante o uso das TIC's, pode ser prestado a partir de qualquer lugar, longe das posições pessoais de comando e direção da empresa.

Todos estes fatores causaram, a princípio, uma dificuldade na determinação da natureza jurídica do teletrabalho – que é uma forma de trabalho notadamente flexível – de modo que o teletrabalhador encontra-se na chamada “zona grise” entre o trabalho subordinado e o trabalho autônomo (Alice, 2010, p. 324).

Cientes deste problema, diversos autores têm se empenhado no estudo da parassubordinação, um instituto “importado” da Itália, que seria, sinteticamente, uma terceira categoria de trabalho intermediária entre o trabalho autônomo e o subordinado, tendendo para a coordenação no lugar da subordinação.

No Brasil tal formulação doutrinária não é adotada, de modo que existe, inclusive, dissenso entre os doutrinadores. Assim, parece mais acertado quando o trabalho parassubordinado tiver características preponderantes de subordinação, mais simples será enquadrá-lo como tal (trabalho subordinado), para o efeito de aplicação da legislação pertinente.

Evidentemente que existem diversas formas de “teletrabalhar”, de modo que em algumas situações o teletrabalho desempenhado irá em direção ao trabalho autônomo, noutras, fica mais acentuada a subordinação, contudo, de um modo geral, é necessário que nos atentemos para uma nova interpretação dos requisitos clássicos da relação de emprego diante da latente revolução informacional em processo.

3.2.1. O teletrabalho e os requisitos da relação empregatícia

Vimos que a relação de emprego se configura a partir do preenchimento de requisitos fático-jurídicos. No teletrabalho são exigidos os mesmos requisitos – elencados no art. 3º, conforme prevê o art. 6º, ambos da CLT, no entanto se apresentam de forma diferente.

Assim, tradicionalmente, entende-se que a relação é de emprego quando o trabalho é pessoal (executado pelo próprio trabalhador contratado), não eventual (trabalho que perdura e se prolonga no tempo), subordinado (recebimento de ordens pessoais do dador de trabalho, submissão ao poder disciplinar empresarial, cumprimento de metas e horários de trabalho definidos, etc.) e mediante um pagamento (uma contraprestação, em regra pecuniária, pelos serviços prestados).

Na atualidade, as tecnologias de informação e comunicação intermediam o trabalhador e o tomador de seus serviços, de modo que os contornos da

subordinação jurídica e demais requisitos da relação de emprego devem ser ampliados, ou interpretados *pro* trabalhador.

As condições de trabalho, portanto, continuam as mesmas, o que muda é apenas o elemento tecnológico, que dá um novo formato aos requisitos da relação de emprego.

Com relação à não eventualidade, nas relações de teletrabalho tal elemento perde importância pois a quantidade de trabalho e a periodicidade do trabalho podem oscilar de acordo com a necessidade do tomador do serviço, que, certamente, está inserido na lógica toyotista de produção flexível.

Neste ponto, destaca-se, mais do que a questão temporal, a situação em que o teletrabalhador é contratado com a finalidade de atender necessidades permanentes do tomador. Assim, o elemento da não eventualidade também deve ser ampliado a fim de enquadrar àquele teletrabalhador que, mesmo não constituindo uma prestação de serviço pelo um período de tempo rígido, ainda que descontínuo o trabalho atende necessidades permanentes do tomador, de modo que teletrabalhador será um empregado de curta ou longa duração, e o contrato será regido pela CLT, por prazo determinado ou indeterminado.

Emília Sako faz boa menção ao que seria um teletrabalho eventual:

O teletrabalho somente será eventual quando a prestação de serviços, além de eventual, for realizada de acordo com as conveniências do teletrabalhador, que organiza as suas atividades de modo a compatibilizá-las com os serviços prestados a outras pessoas, impondo suas próprias condições de trabalho, trabalhando apenas quando quiser, como quiser, a quem quiser e pelo tempo que quiser. (SAKO, 2012, p. 26)

A subordinação jurídica por sua vez foi a que sofreu maior desvalorização diante da flexibilidade do teletrabalho.

Note-se que nesta forma de trabalho, a subordinação não mais se apresenta em seu estilo tradicional, subjetivista, moldado no modelo taylorista-fordista, em que seus elementos eram facilmente identificados e se resumia ao trabalho prestado dentro da grande fábrica fordista, sob direção e ordens diretas do empregador, com fiscalização *in loco* assídua destes, podendo o empregado eventualmente sofrer punição disciplinar.

Estes novos traços da subordinação jurídica no teletrabalho advém, segundo Alice (2010), de diversos fatores. Segundo a autora, o controle é facilitado pelos aparelhos de vídeofiscalização, capazes de fazer registros diversos, até superiores aos que seriam realizados pelo homem médio, bem como os métodos de controle se tornam cada vez mais discretos, quando não invisíveis.

Neste ponto, observa-se que no teletrabalho, de um modo geral, que as rotinas de trabalho podem ser observadas minuciosamente através da supervisão e direção remotas, o controle físico é substituído pelo tecnológico, mais eficaz que o tradicional porque permite a vigilância direta, embora, diferida. O supervisor não mais circula pelo chão de fábrica e sim pelo sistema utilizado ou pelo controle de metas.

Assim, até o ano de 2011, o Poder Legislativo ainda não tinha tratado do assunto, de modo que a celeuma sobre a existência ou não do vínculo empregatício no teletrabalho era abordada pelos Tribunais do Trabalho, sendo que o posicionamento predominante³ era no sentido de considerar possível a existência do vínculo empregatício.

Gerava grande instabilidade o fato de o trabalhador exercer seu ofício longe do local tradicional de prestação do trabalho, ou seja, dentro dos limites da fábrica ou empresa. Por não existir sequer mínima regulamentação sobre o tema, considerava-se, muitas das vezes, que o trabalhador que prestava seu trabalho por intermédio das TIC's longe do local tradicional de trabalho teria sobre si o poder diretivo e a subordinação amenizados, de modo que tal forma de trabalho tendia para uma forma autônoma de trabalhar.

Em 15 de dezembro de 2011 passou a vigorar a Lei nº 12.551, dando nova redação ao artigo 6º da CLT:

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.

³ TST-AIRR-812235-02.2001.5.01.5555, Relator Ministro: Renato de Lacerda Paiva, Data de Julgamento: 13/10/2004, 2ª Turma, Data de Publicação: DJ 12/11/2004.
TST-RR-36340-68.2007.5.21.0007, Relatora Ministra: Dora Maria da Costa, Data de Julgamento: 19/8/2009, 8ª Turma, Data de Publicação: DEJT 21/8/2009.

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.

Com a nova redação do artigo 6º da CLT, o requisito da subordinação jurídica, que era pessoal e direto, para o necessário reconhecimento da relação de emprego, foi equiparado pelo legislador aos meios telemáticos e informatizados de comando, a fim de albergar as novas possibilidades de prestação do trabalho, desde que, é claro, satisfeitos os demais requisitos da relação empregatícia.

Por outro lado, a doutrina, atenta às peculiaridades desta forma de trabalho, aponta outros traços que podem indicar a existência da relação de emprego de um teletrabalhador.

Emília Sako (2012, p.18) destaca que os elementos da relação de emprego na atualidade são aferidos por meios diversos, tais como “os comandos empresariais indiretos, a inserção do trabalhador na dinâmica empresarial, o controle informático e a dependência econômica”.

Vólia (2012, p. 345), por sua vez, aponta que “haverá subordinação quando o trabalhador estiver em situação de sujeição ao poder de comando empresarial, sujeito às ordens disciplinares, ao sigilo, à fidelidade, à apresentação de resultados”.

Alice Monteiro de Barros bem destaca outros elementos indicadores da subordinação jurídica:

A submissão do teletrabalhador a um programa informático confeccionado pela empresa, que lhe permite dirigir e controlar a atividade do empregado; o fato de o credor do trabalho ter a faculdade de escolher e substituir o programa operativo específico, com assunção de riscos; disponibilidade de tempo em favor do empregador, com a obrigação de assistir a reuniões ou cursos de treinamento, sob pena de sanção disciplinar. Outro indicio consiste em ser a empresa proprietária dos equipamentos de produção (computador, linha telefônica, fax, impressora, etc.); recebimento de importância fixa pelos serviços prestados; assunção de gastos pelo credor do trabalho com água, luz, aluguel, estacionamento, manutenção de equipamentos e outros. (BARROS, 2010, p. 332)

Neste contexto de insuficiência do conceito clássico de subordinação, além da existência dos já citados outros indícios indicadores da subordinação jurídica, a doutrina esforçou-se em formular novos conceitos acerca do instituto no sentido de albergar novas formas de relação de emprego surgidas no contexto da era informacional.

O jurista Maurício Godinho Delgado (2011) apresenta-nos as três dimensões da subordinação jurídica, as quais, segundo o autor, se complementam e permitem melhor analisar as novas relações de trabalho. O aclamado autor refere que:

Na essência, é trabalhador subordinado desde o humilde e tradicional obreiro que se submete à intensa pleora de ordens do tomador ao longo de sua prestação de serviços (subordinação clássica), como também aquele que realiza, ainda que sem incessantes ordens diretas, no plano manual ou intelectual, os objetivos empresariais (subordinação objetiva), a par do prestador laborativo que, sem receber ordens diretas das chefias do tomador de serviços, nem exatamente realizar os objetivos do empreendimento (atividades-meio, por exemplo), acopla-se, estruturalmente, à organização e dinâmica operacional da empresa tomadora, qualquer que seja sua função ou especialização, incorporando, necessariamente, a cultura cotidiana empresarial ao longo da prestação de serviços realizada - subordinação estrutural. (DELGADO, 2011, p. 295)

Desse modo a dimensão estrutural da subordinação é dotada de grande potencial para adoção nas relações de teletrabalho, uma vez que pode suprir as lacunas abertas em razão das novas tecnologias que, de certa forma, amenizaram os efeitos da subordinação clássica, mas como visto, não exauriram o instituto.

Percebe-se assim, que se há remessa ou ações concretas geradas pelo teletrabalhador, conversíveis em elementos de produção de interesse patronal, dentro da dinâmica estrutural do tomador, mesmo que tenham origem em ordem remota emanada do tomador de serviços, a situação se equipara agora, para fins de caracterização do elemento subordinação jurídica, ínsita à relação de emprego, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.

Note-se que o teletrabalho confere, à primeira vista, uma maior autonomia ao teletrabalhador na medida em que o obreiro conta com uma certa liberdade para organizar, dirigir e controlar de forma mais ou menos independente o seu trabalho, de modo que tal situação pode, de certa maneira, acobertar e disfarçar a subordinação jurídica, o que pode levar trabalhadores a viverem na informalidade com os chamados falsos autônomos.

4. A PRECARIEDADE DO TELETRABALHO NO CONTEXTO DA ERA INFORMACIONAL

Observamos ao longo do presente trabalho que a emergência do processo de reestruturação produtiva do capital ampliou o tensionamento entre os sujeitos do trabalho de modo que as novas formas contratuais surgidas no referido contexto cada vez mais entram em atrito com a teoria do Direito do Trabalho e seu espectro protetivo.

Dentro desse cenário de novas formas contratuais de trabalho (precarizado) – no qual se inserem a terceirização, o trabalho por produção, a subcontratação, o trabalho em regime de tempo parcial (*part-time job*) – o teletrabalho talvez represente a forma de trabalho que de melhor maneira revela as mutações no mundo do trabalho na era informacional.

Para melhor apontar as mutações na objetividade e subjetividade do mundo do trabalho e a direta relação com a precariedade intrínseca do teletrabalho, resolvemos traçar um breve paralelo entre formas de teletrabalho qualificado e não qualificado. Assim, em relação ao teletrabalho não qualificado, foram abordados os teletrabalhadores em *call centers*, ao passo em relação ao teletrabalho qualificado formam abordados os teletrabalhadores em arranjo *home office*.

Note-se que primeira vista o teletrabalho, ligado às tecnologias de informação e comunicação, traduziria uma redução da amplitude da divisão do trabalho entre os que concebem e os que executam, na medida em que essas tecnologias apontariam a atividades de natureza compreensiva e imaterial, resultando em ganhos para o trabalhador. Contudo, o que se observa são os paradoxos intransponíveis do capitalismo em rede.

4.1. A Autonomia no trabalho informacional

No atual cenário de acumulação flexível as novidades trazidas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC's) possibilitaram a manipulação e transformação de informações tal como se fazia com matérias-primas de dimensão

material, o que permite ao capitalismo de contemporâneo transformar e explorar mercadorias não só no plano material como no plano imaterial.

Neste contexto de um novo paradigma tecnológico, observamos uma flexibilização organizacional dos detentores dos meios de produção a fim de melhor garantir qualidade e competitividade dos produtos frente às imposições do mercado.

O modelo japonês de organização da produção, como vimos anteriormente, foi o que melhor se adaptou a essas transformações, constatando, para este fim, a necessidade de mobilização subjetiva dos trabalhadores.

Note-se que é grande o giro paradigmático. Se antes o modelo taylorista-fordista buscava eliminar ou neutralizar a autonomia do trabalhador, agora o modelo japonês toma a autonomia como meta e elemento a ser gerido pela administração.

Cinara Rosenfield e Daniela Alves bem apontam essa nova face da dominação do capital, sendo necessário que “o trabalhador se identifique pessoalmente, que se mobilize subjetivamente, que lance mão de suas capacidades psíquicas e relacionais para bem executar seu trabalho.” (ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 448)

Segundo o discurso da Gestão Empresarial⁴, existiria maior margem de autonomia no trabalho imaterial ligado às TIC's – e aqui incluímos o teletrabalho – visto que essas novas tecnologias exigiriam maior qualificação e competência do trabalhador em suas tarefas de natureza criativa e imaterial, traduzindo-se em ganhos para o trabalhador, na medida em que indicariam a supressão da tradicional divisão do trabalho entre os que concebem e os que executam.

Conceitos básicos dentro do contexto da Administração de Empresas acabaram modificados por influência do processo de reestruturação produtiva. Maria Hespanhol Bernardo (2009), entende que a noção de competência, entendida dentro do contexto da Gestão de Pessoas, vem ganhando maior espaço no discurso da gestão empresarial por ser se apresentar mais adaptada à era da flexibilização do que a ideia de qualificação.

⁴ TROPE, A. **Organização virtual**: impactos do teletrabalho nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

A qualificação seria diretamente associada ao taylorismo, visto que busca formalizar as tarefas com o objetivo de torná-las mais rotineiras, homogêneas e automáticas, priorizando as habilidades adquiridas anteriormente pelo trabalhador – as qualificações do trabalhador – contudo, a noção de qualificação estaria em decadência junto com o taylorismo.

Por outro lado, a noção de competência prioriza as potencialidades do trabalhador. Neste passo, Zarifian (2001) aponta que a capacidade para desenvolver uma atitude reflexiva em relação ao trabalho, a disposição em assumir responsabilidades e riscos e a capacidade de aprendizagem seriam os aspectos que essenciais na definição da noção de competência.

Hespanhol (2009) destaca que o enfoque da competência prevê mudanças no gerenciamento cotidiano do trabalho, visto que o conjunto de conhecimentos, de capacidades de ação e de comportamentos – as competências do trabalhador – estariam mobilizados em função dos objetivos empresariais, não mais em tarefas.

Fica claro, aqui, que o discurso de valorização da pessoa do trabalhador visaria apenas garantir que sua subjetividade fosse utilizada para interesses da empresa.

Neste ponto, Eder Dion de Paula Costa (2015) já apontara a necessidade de reflexão das formas que o capitalismo encontra para sujeitar o trabalhador e manter o curso da exploração da mais-valia a partir da relação existente entre o modelo fordista/taylorista, consubstanciado nos moldes de uma sociedade da disciplina, hierarquizada, verticalizada e, de outro lado, o modelo toyotista identificado com o preconizado por uma sociedade de controle.

Assim, o contexto da acumulação flexível é marcado pela constante busca da captura da subjetividade do trabalhador, e, segundo Giovanni Alves (2011, p. 19), “mais do que nunca, o foco do novo complexo de reestruturação produtiva a atingir as empresas capitalistas é a gestão do trabalho vivo e da força de trabalho”.

Pode-se observar, como bem aponta Giovanni Alves (2011), que a gestão da força de trabalho se dá com a margem de autonomia permitida com a flexibilização das práticas de trabalho, ativando intensos dispositivos de envolvimento estimulado do trabalho vivo com a lógica da produção do capital.

Rosenfield e Alves (2011) esclarecem que a autonomia no trabalho possui três dimensões: a) uma dimensão operacional, ligada às exigências funcionais, operacionais, que remetem à organização do trabalho; b) uma dimensão identitária, marcada pela busca de afirmação de si, de liberdade, de realização, conforme o binômio individualismo-emancipação, e c) uma dimensão social.

Isabel de Sá Affonso da Costa (2007, p. 110) destaca que a governança da organização contemporânea é construída sobre o discurso da empresa, que, busca certas competências nos trabalhadores, como “a iniciativa, autoconfiança e a habilidade de aceitar responsabilidade por si e por seus próprios atos”.

Neste sentido, Isabel de Sá Affonso da Costa, destaca que:

[...] se a organização burocrática encorajava a adesão estrita a normas e procedimentos, a lealdade e a abnegação de entusiasmos pessoais, os discursos organizacionais da acumulação flexível - tais como, o da excelência e o do profissionalismo - reforçam a importância de atitudes “proativas”, “orientadas para o mercado” e “empreendedoras”. (COSTA, 2007, p. 115)

Note-se que o teletrabalho bem representa a transmutação dos departamentos em unidades de negócios; o trabalho não é mais realizado dentro dos limites da típica grande empresa fordista, pelo contrário, pode ser realizado em qualquer lugar, por intermédio da telemática, com a devida transmissão da produção para o contratante, de modo que para tal intento os teletrabalhadores devem tornar-se responsáveis por seus próprios resultados e pela condução de suas atividades, necessitando, para tanto, a adoção da postura de empreendedores de si.

Não obstante, essa postura não se limita ao comportamento no ambiente organizacional, na realidade essa autonomia outorgada possui uma dimensão identitária, de construção da identidade do trabalhador.

Rosenfield e Alves (2011) apontam que a promessa implícita do discurso do teletrabalho é que a postura do trabalhador engajado garante maior adaptabilidade às circunstâncias flexíveis e suas eventuais vantagens, contudo, a realidade mostra que haverá teletrabalhadores cujo o engajamento individualizante é potencialmente virtuoso e teletrabalhadores cujo o engajamento individualizante é potencialmente precário.

Daniela Alves (*apud* ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 230) bem resume o engajamento individualizante e sua relação com a gestão da força de trabalho na era flexível:

Engajamento individualizante na flexibilidade indica que subjetivamente o indivíduo estaria aderindo, por um lado, aos discursos e às práticas que o consideram a fonte da produtividade de seu trabalho, responsável pela gestão de seu próprio trabalho, formação profissional e carreira, e, por outro, aos discursos e práticas de flexibilidade do trabalho, no sentido espaço temporal e no sentido da organização do trabalho e do emprego. Significa também que o indivíduo seria considerado autor de seu próprio trabalho e responsável direto pelos resultados de sua atividade. Nesse sentido, o controle e a organização do trabalho não ocorreriam sem o engajamento e o comprometimento do indivíduo no trabalho.

A concepção de engajamento pressupõe a relação entre autonomia e subordinação, de modo que entre um polo mais virtuoso e outro mais precário “há um continuum de muitas outras situações socioprofissionais” (ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 220), uma vez que o teletrabalho comporta situações de trabalho diversas e qualitativamente diferentes.

No decorrer do capítulo buscaremos compreender as formas de exploração do teletrabalho, assim entendido dentro de um contexto do capitalismo informacional em nosso país de industrialização tardia.

4.2. Teletrabalhadores cujo engajamento é potencialmente virtuoso

A flexibilização expressa-se no teletrabalho em todas as suas dimensões, notadamente quanto a locais flexíveis, horários flexíveis ou contratos flexíveis. No que se refere aos contratos de trabalho, vimos que o teletrabalho tanto pode ser realizado sem o vínculo de emprego como pode ser realizado por trabalhadores assalariados com vínculo de emprego.

Rosenfeld e Alves (2011) destacam essa clivagem ao analisar as possibilidades de engajamento virtuoso nos teletrabalhadores independentes e assalariados.

As mesmas autoras apontam que o “engajamento individualizante virtuoso refere-se à situação em que se encontram teletrabalhadores com alta remuneração,

alto desempenho especializado e constante desenvolvimento de competências” (ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 216).

No caso dos teletrabalhadores independentes engajados de forma virtuosa, a autora percebeu que para este grupo⁵ o emprego tradicional, subordinado, é associado à opressão, ao controle e à falta de liberdade, ao passo que o teletrabalho é associado à liberdade e à autonomia.

Essa constatação aponta para a relação de “confronto” entre autonomia (outorgada) e a subordinação.

Para este grupo de teletrabalhadores, o referido “confronto” é amenizado, na medida que a autonomia – em todas as suas dimensões – sobrepuja os traços da subordinação.

Note-se que este grupo representa uma pequena parcela da grande maioria dos teletrabalhadores, consistindo, portanto, em teletrabalhadores autônomos que negociam diretamente com o cliente a cada demanda, aceitando ou não as condições propostas, gerindo seu trabalho de forma independente.

Rosenfield e Alves (2011, p. 220) destacam que “nessa situação, os efeitos da precarização são amenizados, na medida em que é maior o reconhecimento profissional e são menos deletérios os efeitos da insegurança”.

Ou seja, este grupo de teletrabalhadores experimenta autonomia operacional⁶ e reconhecem e tem reconhecido a utilidade de seu trabalho – imaterial, qualificado, criativo, não atingido pela divisão entre os que concebem e os que executam – vislumbrando, assim, uma contribuição social possível para seu trabalho.

Por outro lado, os teletrabalhadores assalariados engajados de forma virtuosa experimentam uma situação diversa do grupo anteriormente referido.

⁵ Segundo Rosenfield e Alves (2011, p. 221): Encontra-se nesse grupo, por exemplo, os tradutores especializados em um autor específico ou em manuais de equipamentos médicos e os desenvolvedores de *softwares* específicos. Mas também podem ter engajamento virtuoso teletrabalhadores capazes de desenvolver produtos e serviços em vários meios, articulando competências diversas dentro de uma rede de colaboradores, como, por exemplo, um *webdesigner* que trabalha sob demanda agregando colaboradores flutuantes dependendo do tipo de projeto a ser realizado: planejamento de ambientes/exposições, identidade visual (divulgação, posicionamento de mercado, kit para eventos), projeto gráfico (decoração, livro), *website* institucional etc.

⁶ Rosenfield e Alves (2011, p. 229) destacam que “mesmo o trabalho informacional independente, por conta própria, *a priori* sem subordinação, acaba subordinado, em maior ou menor medida, às imposições do mercado”.

Isabel Costa (2007), em um estudo no qual foram entrevistados 25 teletrabalhadores assalariados, apontou que seus entrevistados representavam uma elite de trabalhadores. Esse grupo era composto por teletrabalhadores com vínculo de emprego que desempenhavam suas funções no regime de *home office*, atuando nas áreas de venda, consultoria, elaboração de roteiros, desenvolvimento de sistemas, relações corporativas com a comunidade e marketing, para empresas multinacionais líderes ou altamente competitivas nas suas áreas de atuação, desempenhando funções intensivas em conhecimento, com o domínio do uso de tecnologias diversas, possuindo elevado nível de escolaridade, altos salários e boas moradias.

De um modo geral, observa-se que esses trabalhadores exercem um grau de autonomia relativa em relação à tomada de decisões, à solução de situações imprevistas sem consulta às chefias, uma vez que os referidos trabalhadores se encontram em níveis gerenciais.

Isabel Costa (2007, p. 109) destaca que a autonomia constatada nesses casos se deve a dois fatores: “ao nível hierárquico em que se situa o teletrabalhador e à própria condição do teletrabalho, que, por ser realizado à distância dos centros de comando, pressupõe a escolha de profissionais mais independentes e engajados”.

Rosenfield e Alves (2011), com o brilhantismo de sempre, apontam que até pode-se imaginar que este grupo de teletrabalhadores auferem alguma vantagem com o enriquecimento do conteúdo e da natureza de seu trabalho, contudo, o teletrabalho, via discurso do empreendedorismo de si, inscreve-se integralmente no registro da racionalidade econômica.

No mesmo sentido são as palavras de Eder Dion de Paula Costa:

Não há maior autonomia ou liberdade ao trabalhador na era de acumulação flexível, pois o trabalhador permanece circunscrito a condição de trabalho alienado, ocorrendo, no entanto, a intensificação do trabalho produtivo, o qual contribui para a formação e realização do capital, sendo fonte de mais valia. (COSTA, 2015, p. 51)

Desse modo, o discurso do empreendedorismo de si torna aceitável que este grupo de teletrabalhadores qualificados com vínculo de emprego se responsabilizem

por todas as tarefas necessárias ao seu trabalho, pois fazer tudo é sinônimo de autonomia e arcar com parte das despesas⁷ é contrapartida da independência.

Ou seja, a combinação trabalhar demais, misturar a vida pessoal com o trabalho, ter custos transferidos, ter pouco apoio de infraestrutura da organização e disponibilizar espaço dentro de casa parecem ser custos acomodáveis, dentro do projeto pessoal de ser um profissional/indivíduo bem-sucedido, valorizado, independente, empreendedor.

Isabel Costa (2007, p.119) aponta que essa situação a qual o teletrabalhador está submetido “pode ser entendida como uma espécie de *joint venture* entre o teletrabalhador e a empresa: ambos empreendedores em busca de seus interesses, ambos arcando com os custos do empreendimento”.

Não por outro motivo, Isabel Costa (2007) constatou em sua pesquisa que o teletrabalho em si não é o fator crucial que cativa os teletrabalhadores, mas sim a flexibilidade para trabalhar, de modo que oferecida uma proposta de emprego flexível mais vantajoso aos entrevistados, eles a aceitariam.

Isabel de Sá Affonso da Costa complementa ao referir que:

O que transparece é que a fonte dessa identificação é o fato de que o discurso/prática do teletrabalho alimenta as autonarrativas dos teletrabalhadores como empreendedores de si. O empreendedorismo de si é um projeto de encaminhamento da própria vida, que independe mesmo de o indivíduo estar, em determinado momento, empregado ou não. Ou seja, é um projeto que vai além da identificação com os papéis organizacionais ou com as próprias organizações para as quais os indivíduos trabalham. (COSTA, 2007, p. 122)

Manuel Castells (2011) aponta que no contexto da era informacional há uma “nova fratura social” polarizada por trabalhadores qualificados incluídos e trabalhadores desqualificados excluídos pela rede, de modo que, sob o impacto dos fluxos informacionais, a rede acolhe os vencedores e abandona os perdedores.

4.3. Teletrabalhadores cujo engajamento é potencialmente precário

⁷ As despesas podem ser entendidas como o investimento pecuniário – no caso da migração para o home office – ou investimento emocional – no caso do dilema de misturar a vida pessoal com o trabalho.

Vimos ao longo do trabalho que o processo de reestruturação produtiva em curso em escala mundial estaria alterando os princípios taylorista-fordistas de organização do trabalho no sentido de sua flexibilização.

Na tentativa de atribuir sentido às transformações em curso à luz das tecnologias informacionais e dos novos paradigmas produtivos, Jean Lojkine (1995, p.230) conclui pela possibilidade de “superação da divisão entre os que produzem e os que pensam a produção”.

Note-se que Ruy Braga (2009) aponta que Lojkine posteriormente reproblematicizou o seu posicionamento sobre o trabalho informacional, contudo sua visão otimista da década de 1990 – segundo a qual sociedade dos serviços é uma sociedade de empregos qualificados onde os assalariados têm uma formação superior e uma forte autonomia em seu trabalho – foi a mais absorvida pela opinião pública.

Sandro Ruduit e Paulo da Silva (2003, p.110) bem apontam que “haveria casos de eliminação do trabalho parcelado e de maior autonomia dos trabalhadores, mas isso não significaria a abolição do trabalho não-qualificado e das relações de trabalho precárias”.

Neste sentido, diversos autores apontam que os teletrabalhadores ocupados em centrais de teleatividades (CTA's) – os conhecidos *call centers* – embora estejam engajados subjetivamente no teletrabalho, são o grupo que sofre de maneira mais incisiva os efeitos da precarização da lógica toyotista.

Marco Aurélio Carino Bouzada e Eduardo Saliby apontam as características de um *call center* (2009, p. 391):

Do ponto de vista operacional, um *call center* caracteriza-se, basicamente, por um conjunto de teleoperadores, reunidos em um espaço e interligados ao público de uma empresa por sistemas de telefonia, recebendo e realizando ligações para atender, tirar dúvidas, ouvir reclamações, resolver problemas ou vender produtos e serviços. Do ponto de vista do negócio, um *call center* é um meio de relacionamento entre empresas e seus clientes, que tem como objetivos: estreitar esse relacionamento; melhorar, acelerar e desburocratizar processos; promover a fidelização do cliente com a empresa por meio das melhorias no atendimento; e aumentar receitas.

Ruy Braga (2006) destaca que o trabalho em *call center*, apesar de se basear no manuseio de tecnologia comunicacional, reproduz os pressupostos do taylorismo, mostrando-se como atividade extremamente rotinizada e fragmentada no que se refere ao planejamento e à execução do próprio trabalho.

Cinara Rosenfield comunga da mesma visão, destacando que tais atividades consistiriam em um “taylorismo da atividade mental”:

O trabalho informacional em *call centers* é limitado à execução de tarefas mecanizadas, programadas, repetitivas, com alto controle, mesmo que em um sentido renovado e mais apurado de taylorismo – que contempla um “taylorismo da atividade mental”, em consonância à atividade manual, para adequar-se à realidade do trabalho informacional (ROSENFELD, 2009, p. 185).

Os trabalhadores ocupados em *call centers* comunicam-se diariamente com clientes a partir de roteiros pré-estabelecidos pela empresa, chamados de scripts. Ou seja, tanto os vendedores de alguma mercadoria (denominados “ativos”), quanto os atendentes de reclamações ou informações sobre produtos já comprados (denominados de “receptivos”), em tese quase não haveria autonomia para esses trabalhadores realizarem seu próprio trabalho.

Desse modo, o modelo toyotista de acumulação do capital não representa uma ruptura com o modelo taylorista-fordista, na verdade, e aqui usando as palavras de Giovanni Alves (2011, p.15), “trata-se de uma reposição dos elementos essenciais da produção capitalista em novas condições de desenvolvimento capitalista e de crise estrutural”, de modo que para os trabalhadores em *call centers* vivenciam experiências típicas dos dois modelos de produção.

Não por outro motivo, Ruy Braga (2009) entende que os teleoperadores em *call center* representam uma espécie de obstáculo imprevisto, um contratempo às promessas do trabalho idealizado no toyotismo.

Interessante notar o sentido atribuído por Ruy Braga (2009, p.70) a denominação “operador”. Segundo ele:

A denominação de “operador”, conferida aos trabalhadores em geral e aos operários em particular, aponta para um processo econômico e político cujo eixo consiste em dissolver a diferenciação entre trabalhadores qualificados e não qualificados, reforçando o desaparecimento da hierarquização no interior da classe trabalhadora, de modo que a categoria de “operário” cede lugar à categoria homogênea e indiferenciada de “operador”.

Segundo Cinara Rosenfield (2007, p. 452), o legado taylorista é identificável através de certas características do trabalho em *call centers*:

a) os tempos são cronometrados nos segundos (inclusive as pausas e a produtividade), até mesmo com muito mais fineza e precisão do que era possível no trabalho taylorista; b) há um forte controle dos movimentos e gestos (o atendente fica preso ao posto de atendimento pelo head phone ou head set, e seu escopo de movimentação restringe-se ao alcance do fio); c) o próprio processo de trabalho é constantemente monitorado e controlado (através das gravações das ligações, da supervisão em tempo real, das auditorias, além do controle do volume de vendas em tempo real, de maneira a induzir a vender mais para atingir as metas); d) há uma importante rotatividade de operadores; e) a organização do trabalho em postos individualizados de atendimento impõe a individualização do trabalho, de maneira que os operadores devem se remeter sempre à supervisão e nunca aos pares.

Por outro lado, o trabalho em *call centers* demanda do trabalhador um investimento pessoal, um engajamento individualizante no trabalho, de modo que é necessário que o trabalhador lance mão de competências comunicacionais e relacionais para concretizar a ação de comunicação entre o cliente e a empresa.

Cinara Rosenfield (2007, p. 453) aponta as formas de envolvimento subjetivo dos trabalhadores em *call centers*:

a) da autonomia real exercitada na interação com o cliente, na diversidade, na variabilidade de cada “caso” atendido (a troca interpessoal é uma das raras fontes de autonomia e reconhecimento para os teleoperadores – daí a dificuldade de suportar ofensas e xingamentos); b) do fato de a subjetividade e as emoções do operador desempenharem um papel importante na interação com o cliente (tanto que, quando destratados pelo cliente, os operadores se sentem pessoalmente atingidos, o que se torna fonte de stress); c) da inventividade e flexibilidade utilizada para vender (“ouvir” o cliente, já que se atendem pessoas de várias partes do país e mesmo de fora dele, como no caso do call center offshore); d) de experimentar a satisfação do trabalho útil a alguém, ao flexibilizar o *script* de atendimento e adaptá-lo àquele cliente, na troca interpessoal (satisfação da interação pessoal, reconhecer um sujeito do outro lado da linha e ser reconhecido também como tal).

As contradições, portanto, que surgem de um trabalho altamente controlado de herança taylorista-fordista, que demanda mobilização subjetivas são claras. Ao trabalhador em *call centers* é exigido, cobrado, demandado doar-se ao trabalho e, ao mesmo tempo, a tudo se sujeitar.

Essa precariedade desemboca em uma fragilidade identitária, no enfraquecimento da relação com o trabalho e com aquilo que, no trabalho, se traduz em construção identitária. Assim, sem reconhecer e ter reconhecida a importância e

a utilidade do seu trabalho “os teleoperadores não vislumbram uma contribuição social possível para o seu trabalho, o que seria capaz de lhe conferir um sentido e efetuar um retorno para o sujeito que trabalha em termos de realização de si” (ROSENFELD, 2009, p. 185).

Neste contexto de falta de contribuição social possível para o trabalho desempenhado e sua relação com a os processos de construção identitária, os conflitos morais advindos do trabalho ganham relevo.

A partir de entrevistas realizadas por Cinara Rosenfield (2009) em sua pesquisa, mostra-se interessante observar o relato de uma trabalhadora “ativa” em call center que buscava restituir, para a American Express, a pontuação promocional conseguida pelos usuários do cartão de crédito. Nestes casos em que os clientes aceitavam realizar a doação, as despesas com prêmios ou trechos aéreos financiados pela American Express seriam menores do que os recursos endereçados às instituições assistenciais.

A trabalhadora, entretanto, já havia percebido o significado daquelas doações: “A gente sabe que uma prótese ortopédica não vale 50 mil pontos, ou seja, 100 mil reais”. (ROSENFELD, 2009, p.186)

Em uma outra fala, a trabalhadora expõe seu dilema moral:

Um dia a minha supervisora tava do mau lado quando eu fui ligar pro cliente né? Aí eu repeti todos os pontos ele, até eu fiz uma cara assim, nossa !? Pergunta: Você repetiu todos os pontos? R: É. Aí, na hora que eu fui pedir, eu mesmo fiz uma cara, tipo assim, nossa!? eu tô até com vergonha de pedir esse tanto de ponto. Ele não vai querer me doar, porque eu acredito que se fosse eu, eu não doaria, por exemplo, sabe?. Aí ela (supervisora) pediu pra eu desligar a ligação. ‘Luciana, se nem você acredita como é que você vai ligar pedindo?’. Aí ela brigou comigo né?, aí eu fico calada né?. Mas é difícil, porque, nossa!? Parece que você ta enganando. Assim, no fundo você ... você pensa que é porque, você sabe que uma parte é doada pra as instituições, mas não é tudo. (ROSENFELD, 2009, p.186)

Ruy Braga (2009) aponta que o crescimento dos *call centers* se insere em um período de mundialização do capital e corresponde a uma forte tendência de externalização da relação de serviço. A externalização da relação de serviços, na realidade, resume-se a realocação de partes do processo produtivo de uma empresa e objetiva buscar países onde as leis trabalhistas sejam menos exigentes ou locais do território global onde o custo da hora de trabalho seja infinitamente mais barato.

Rosenfield (2007) parece ter percebido bem essa problematização ao comparar as experiências de trabalhadores em call centers no Brasil, em Portugal e Cabo Verde.

Segundo a autora, no Brasil desponta, ao mesmo tempo, uma dimensão provisória e precária, pois, de maneira geral, os trabalhadores encaram a ocupação como um emprego “trampolim”, não desejando permanecer trabalhando em *call centers*, contudo vão levando e se adaptando, mesmo que em condições insatisfatórias.

Em Cabo Verde, uma empresa de comunicações Portuguesa implantou um *call center* no país para atendimentos mais simples e de menos exigência. Cabo Verde foi escolhido como sede por ser o país cuja pronúncia (o sotaque) do português mais se aproximava da de Portugal, além dos bons índices de escolaridade da população e, evidentemente, os baixos salários.

Observou-se nos trabalhadores em call centers de Cabo Verde as mesmas vivências de provisoriedade e precariedade no trabalho informacional, contudo, “a conquista do português ‘correto’ significa um ganho social e um trampolim para ascender a um status e a reconhecimento superiores”. (ROSENFELD, 2007, p. 549)

Em seu estudo, Cinara Rosenfield (2007, p. 456) observou que “o trabalho em call centers é muito procurado pela flexibilidade de horários e pela possibilidade de estudar simultaneamente, além de não haver exigências de qualificação e experiência prévia”.

Ao reduzir a dimensão intelectual das tarefas⁸, reduzir as qualificações para lidar com computadores e em função da padronização das tarefas conseguida através de softwares, é possível constatar-se o grande aumento do número de pessoas aptas a ocuparem um posto de trabalho em call center.

⁸ Antônio de Pádua Bosi (2009, p.189) aponta que mesmo nas operações ativas, que consiste na venda de produtos, não há uma grande margem de autonomia e de envolvimento, pois a venda de uma mercadoria é sempre mediada por técnicas pré-determinadas de “neuro-linguística” e, no caso de confirmação do interesse do comprador, por informações e procedimentos organizados, contidos e fornecidos por softwares ou orientados, em última instância, pelo supervisor.

Rosenfield (2007) aponta que o treinamento para trabalhar em *call center* é bastante simplificado, de modo que as empresas treinam mais trabalhadores do que podem imediatamente empregar, formando seu próprio exército de reserva.

Marx já apontara este quadro desolador:

O sobretrabalho da parte ocupada da classe trabalhadora engrossa as fileiras de sua reserva, enquanto, inversamente, a maior pressão que a última exerce sobre a primeira obriga-a ao sobretrabalho e à submissão aos ditames do capital. A condenação de uma parcela da classe trabalhadora à ociosidade forçada em virtude do sobretrabalho da outra parte e vice-versa torna-se um meio de enriquecimento do capitalista industrial e acelera, simultaneamente, a produção do exército industrial de reserva numa escala adequada ao progresso da acumulação social (MARX, 1996, p. 256).

Neste sentido, Braverman (1987, p. 326) aponta que “o exército de reserva industrial assume formas variadas na sociedade moderna, os desempregados, os temporariamente empregados, os empregados em tempo parcial, os exércitos de imigrantes”.

Assim, observa-se que há um abismo entre o trabalho em *call center* idealizado e o autêntico, de modo que existem barreiras que impossibilitam a conciliação entre autonomia e sujeição nesta modalidade de trabalho.

A partir da observação das experiências laborais de teletrabalhadores em *call centers* e de teletrabalhadores qualificados com maior margem de autonomia, a hipótese de Rosenfield e Alves, segundo a qual haveria uma nova forma de divisão do trabalho, apresenta-se em afinada sintonia com as transformações na economia e no mundo do trabalho, de sorte que, segundo as autoras:

Na sociedade da informação vê-se a distância entre os que utilizam as informações para atingir objetivos definidos por eles mesmos – e, portanto, dispõem de autonomia – e os que sofrem os “efeitos” do mercado de trabalho e da avalanche de informações – e são reduzidos à dependência econômica e cultural. (ROSENFELD e ALVES, 2011, p. 228)

CONCLUSÃO

A proposta mais ampla deste estudo foi analisar o teletrabalho a partir do processo de reestruturação capitalista e das experiências de diferentes tipos de teletrabalhadores, de modo a melhor refletir sobre as reais possibilidades de “teletrabalhar” em um país de industrialização tardia como o nosso.

Para tanto, e a partir de leituras iniciais, pudemos observar que a literatura gerencial apontava o teletrabalho como uma nova forma de trabalho, moderna, cujos trabalhadores representariam o novo paradigma da organização do trabalho, de modo que as palavras de ordem nestes estudos eram “organização”, “trabalho em equipe”, “multifuncionalidade”, “flexibilidade”, entre outros.

De outro lado, despontou a necessidade de melhor analisar o processo de reestruturação do trabalho e os modelos de organização do trabalho e suas características para a acumulação do capital, notadamente os modelos taylorista, fordista e toyotista.

Em um primeiro momento os estudos pareciam apontar que o toyotismo representaria uma superação do modelo taylorista-fordista, sobretudo a partir da eliminação da divisão entre os trabalhadores que concebem e os que executam o trabalho e uma maior margem de autonomia no trabalho.

Contudo, essas afirmações generalistas, em sua maior parte, pertenciam a autores pouco comprometidos com a sociologia do trabalho.

O teletrabalho, assim, representaria bem os traços do trabalhador ideal no modelo toyotista, principalmente a partir de sua estrita relação com as tecnologias de informação e comunicação, que propiciariam uma maior liberdade para a realização do trabalho, uma diminuição da vigilância do empregador e um maior senso de comprometimento do trabalhador para com seu trabalho.

Não obstante, note-se que a própria característica flexível do teletrabalho já aponta que não seria possível ao toyotismo cumprir sua promessa de superação do modelo taylorista-fordista, principalmente porque existem diversas formas de teletrabalhos e de “teletrabalhar”, de modo que cada forma de teletrabalho estaria

ligada a uma realidade socioprofissional distinta, demonstrando, assim, uma clivagem entre o teletrabalho autêntico e o idealizado.

Neste sentido, analisamos os requisitos da relação de emprego a par das transformações no mundo do trabalho levadas a efeito pelas novas tecnologias. Observou-se que a situação jurídica do teletrabalho assalariado não foi devidamente regulada de forma eficaz, de modo que os requisitos clássicos da relação de emprego – sobretudo o requisito da subordinação – parecem não mais serem suficientes para albergar as flexíveis características do teletrabalho, sob pena de teletrabalhadores que desempenham funções de características subordinadas serem taxados como teletrabalhadores autônomos, não estando inseridos, assim, no espectro protetivo da norma trabalhista.

O toyotismo mostrou-se eficaz em suprir as necessidades de mudanças e adequação nos períodos críticos do capitalismo, e, ao contrário do modelo taylorista-fordista, buscou inserir a subjetividade do trabalhador no processo produtivo, estimulando-o a desenvolver um comportamento de adesão e a ser um profissional com iniciativa.

Em algumas formas de teletrabalho, sobretudo no teletrabalho autônomo, a margem de autonomia proporcionaria ao teletrabalhador reconhecer e ter reconhecido a utilidade de seu trabalho vislumbrando, assim, uma contribuição social possível para seu trabalho.

Assim, mesmo em teletrabalhos assalariados de alta qualificação, observamos que a margem de autonomia (outorgada) leva os trabalhadores a se engajarem trazendo contribuições pessoais e, ao mesmo tempo, mantem a disciplina e as ordens estabelecidas, o que lhes priva de terem autonomia e liberdade de fato, ou melhor, o teletrabalhador tem autonomia para gerir o tempo, mas, paradoxalmente, não tem controle sobre seu tempo de trabalho, pois este é determinado pelos ditames do volume de trabalho.

De outro lado, observou-se que o teletrabalho em *call centers* representa um trabalho tipicamente taylorista inserto em um contexto toyotista, na medida em esta forma de teletrabalho é altamente controlada – quiçá mais que o controle supervisonal fabril típico do século XX – ao mesmo tempo em que demanda uma

alta carga de mobilização subjetiva do trabalhador, ou melhor, ao trabalhador em *call centers* é exigido, cobrado, demandado doar-se ao trabalho e, ao mesmo tempo, a tudo se sujeitar.

Portanto, a institucionalização do controle e da pressão sobre os trabalhadores dentro do próprio processo de trabalho promovido pelo taylorismo-fordismo foi um imenso ganho de poder para as empresas, e apesar de todo o discurso atual sobre autonomia, elas não tem nenhum interesse em perde-lo, mas ao contrário, aperfeiçoa-lo, de maneira que é possível afirmar, nos casos analisados, que as novas tecnologias de informação e comunicação, longe de promover e proporcionar algum tipo de prazer pelo trabalho bem feito ou estimular a inteligência, serviram como um forte mecanismo de ajustamento desses trabalhadores às necessidades das empresas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 8ª edição. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho**. 6ª Edição. São Paulo: LTr, 2010.

BARROS JR, Cassio Mesquita. Teletrabalho. In: GRECO, Marco Aurélio e MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Direito e Internet: relações jurídicas na sociedade informatizada**. São Paulo: RT, 2001.

BATISTELA, Antônio Carlos; BONETI, Lindomar Wessler. **A relação homem/natureza no pensamento moderno**. Curitiba: PUCPR, 2008. Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/1424_959.pdf>. Acesso em: 31 jun. 2016.

BAUMGARTEN, Maíra; HOLZMANN, Lorena. Reestruturação produtiva. In: CATTANI, Antonio David (Org.); HOLZMANN, Lorena (Org.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. 2ª Edição. Porto Alegre: Zouk, 2011.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. 3ª Edição. Rio de Janeiro: LTC, 1987.

BRAGA, Ruy. **Uma sociologia da condição proletária contemporânea**. Tempo Social, São Paulo, v. 18, n. 1, 2006, p. 133-52.

_____. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo (Org); BRAGA, Ruy (Org). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

BERNARDO, Maria Hespanhol. **Trabalho duro, discurso flexível: uma análise das contradições do toyotismo a partir da vivência de trabalhadores**. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2009.

BOSI, Antônio de Pádua. **Não somos máquinas: passado e presente dos trabalhadores em telemarketing**. Política & trabalho. Revista de Ciências Sociais, nº 31, Setembro de 2009, p. 169-196.

BOUZADA, Marco Aurélio Carino; SALIBY, Eduardo. **Prevendo a Demanda de Ligações em um Call Center por meio de um Modelo de Regressão Múltipla**. Revista Gestão & Produção, São Carlos, v. 16, n. 3, julho-setembro de 2009, p. 382-397.

CARMO, Paulo Sérgio do. **A ideologia do trabalho**. São Paulo: Moderna, 2010.

CASSAR, Vólia Bonfim. **Direito do trabalho**. 6ª Edição. Rio de Janeiro: Impetus, 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

CORIAT, Benjamin. Ohno e a Escola Japonesa de Gestão da Produção- um ponto de vista conjunto. IN: HIRATA, Helena (org). **Sobre o “Modelo” Japonês**. São Paulo, Edusp, 1993.

_____. **Pensar pelo avesso**: o modelo japonês de trabalho e organização. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ/Reavan, 1994.

COSTA, Isabel de Sá Affonso da. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. Revista Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, fevereiro de 2007, p. 105-124.

COSTA, Eder Dion de Paula. **Trabalho Portuário e Modernização dos Portos**: empobrecimento e riqueza no mesmo contexto. Jundiaí: Paco Editorial, 2015.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 10ª Edição. São Paulo: LTr, 2011.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do Direito**. 20ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2009.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. 2ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

ENGELS, Friedrich. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1984.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Manual de direito do trabalho**. São Paulo: Método, 2009.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 23ª Edição. São Paulo: Loyola, 2012.

HOLZMANN, Lorena. Fordismo. In CATTANI, A. D. (org); HOLZMANN, L. (org). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre, RS: Zouk, 2011.

IANNI, Octávio. **A sociedade global**. 6ª Edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1992.

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 1995.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 26 Edição. São Paulo: Atlas, 2010.

MARX, Karl. **O Capital: crítica da economia política**. 22ª Edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. 26ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2011.

NILES, Jack. **Fazendo do teletrabalho uma realidade**. São Paulo: Futura, 1997.

NOGUEIRA, Carla. **Uma nova maneira de trabalhar**: teletrabalho – conceito e lei aplicável. Revista Direito e Liberdade, Mossoró, v. 3, n. 2, setembro de 2006, p. 129-142.

PINTO, José Augusto Rodrigues. **Tratado de direito material do trabalho**. São Paulo: LTr, 2007.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20: Taylorismo, fordismo e toyotismo**. São Paulo: Editora Expressão popular, 2010.

RANGEL, Maurício Crespo. **Relações de trabalho: novos paradigmas**. Rev. TST, Brasília, vol. 73, n. 3, jul/set 2007

ROSENFELD, Cinara. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo (Org); BRAGA, Ruy (Org). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **Paradoxos do capitalismo e trabalho em call centers**: Brasil, Portugal e Cabo Verde. Caderno CRH, Salvador, v. 20, n. 51, p. 447-462, Dec. 2007.

_____. ALVES, Daniela Alves de. **Autonomia e trabalho informacional**: o teletrabalho. Dados, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, p.207-233, 2011.

RUDUIT GARCIA, Sandro e SILVA, Paulo H. C. da. Terceirização nas telecomunicações: condições de emprego e de trabalho dos instaladores de terminais telefônicos. In: TAVARES DOS SANTOS, J. V. *et al.* **Transformações no trabalho no século XXI**. Pelotas: EDUCAT, 2003. p.107-134.

SAKO, Emília Simeão Albino. **Teletrabalho telessubordinado, dependente e por conta alheia: reengenharia dos requisitos da relação empregatícia**. Revista TST, Brasília, vol. 78, n. 03, jul/set 2012.

SAKUDA, Luiz Ojima; VASCONCELOS, Flávio de Carvalho. Teletrabalho: desafios e perspectivas. Revista O&S, v.12, n. 33, Abril/Junho – 2005.

TAYLOR, W. Frederick. **Princípios de administração científica**. 8ª edição, 16ª reimpressão, São Paulo: Atlas, 2011.

WOOD JR, Thomaz. **Fordismo, toyotismo e volvismo**: os caminhos da indústria em busca do tempo perdido. Revista de Administração de Empresas (RAE), São Paulo, v. 32, p. 6-18, set. 1992.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2001.