

**O CASO ATENTO:
reflexões sobre as novas configurações do trabalho
a partir de uma multinacional de TIC¹**

***THE ATENTO CASE:
reflections on the new labor settings
from a multinational ICT company perspective***

Maria Aparecida Bridi*
Sidnei Machado**
Gabriela Portella***

Resumo

Existe uma diversidade de arranjos de empresas constituídas no novo cenário de um regime de acumulação e que se apresenta como campo aberto para a investigação sociológica e jurídica. Desse modo, para o presente trabalho, optou-se pelo estudo da empresa multinacional Atento, uma prestadora de serviços ligada ao segmento das tecnologias da informação e com presença em diversos países. Trata-se de uma das maiores prestadoras de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios na América Latina, comumente denominadas de *call centers*, centrais de *telemarketing* ou simplesmente centrais de atendimento. Sua carteira de clientes corresponde a uma miríade de empresas de diferentes setores da economia, incluindo telecomunicações, saúde, comércio, bancário e financeiro. Objetiva-se, neste artigo, analisar a configuração dessa empresa multinacional, que é, por condição ou natureza de sua atividade, intermediadora de mão de obra. Entre as questões destacadas, estão a identificação de como ela se encontra posicionada na rede e como se configuram o trabalho, as relações de trabalho e as condições trabalhistas no Brasil. Para isso, além da leitura de bibliografia pertinente, a metodologia da pesquisa compreende a análise de informações e dados da empresa disponíveis na rede, em seu sítio eletrônico, em relatórios corporativos e notícias, além da análise de acordos coletivos de diferentes estados do país, com vistas à apreensão das condições gerais de trabalho.

Palavras-chave: Terceirização. Prestadora de serviços. Centrais de telemarketing. Condições de trabalho.

Abstract

There is a wide array of corporate groups in a new scene of an accumulation regime which give us ample sources for legal and sociological investigation. This way, for the presented study, we have selected the multinational company Atento, a service provider from the TI sector and present in several countries. Atento is one of the biggest service providers for customer relationship management and business processes in Latin America, providing services for offices commonly known as call centers. Its client roster includes an extensive list of companies from different areas, including telecommunications, healthcare, commerce, banking and finance. The goal of this article is to analyze this company's condition and its activities as a contractor. Among the highlighted topics of discussion, there is the company's identity and how it positions itself in the environment, how they operate and how the work relationships and the work conditions are in Brazil. To achieve this, additionally to the reading of the related bibliography, an analysis of the company's data available on the internet, on its website, in corporate reports, news and collective agreements that regulate the labor in different Brazilian states was done, aiming to comprehend the company's general working conditions.

Keywords: Outsourcing. Service provider. Call centers. Working conditions.

¹Este artigo é uma versão modificada de um estudo que, em sua primeira versão, foi apresentado no XXXI Congresso da Associação Latinoamericana de Sociologia, em 2017.

* Doutora em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná. Professora do Departamento de Sociologia da Universidade Federal do Paraná. E-mail: macbridi@gmail.com.

** Doutor em Direito pela Universidade Federal do Paraná, com pós-doutorado na Université Paris Nanterre. Professor de Direito do Trabalho na Universidade Federal do Paraná. Advogado. E-mail: sidneimchd@gmail.com.

*** Mestranda em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Pós-Graduada lato sensu em Direito Constitucional pela Academia Brasileira de Direito Constitucional. E-mail: gabrielacportella@gmail.com.

Introdução

O fenômeno da globalização ou, nos termos de Chesnais (1996), da “mundialização do capital”, é resultado da confluência de fatores de ordem econômica, política e tecnológica. Diante das crises do capitalismo desde os anos 1970, as empresas alteraram suas configurações, se reestruturaram visando alcançar maior competitividade e lucratividade frente ao capitalismo global, adotando, para tanto, novas formas de gestão e de organização do trabalho. Do ponto de vista da política, o neoliberalismo contribuiu para criar as condições flexibilizadoras da contratação de trabalho. Já as tecnologias de informação e comunicação (TIC) permitiram a inauguração de uma agenda estratégica única e global por parte das empresas transnacionais, conforme Cassiolato (2013).

De fato, existe uma diversidade de arranjos de empresas constituídas nesse novo cenário de um regime de acumulação flexível, na esteira de Harvey (1993), que corresponde a um campo aberto para a investigação sociológica e jurídica. O presente estudo se voltará à empresa Atento, uma prestadora de serviços ligada ao segmento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) com presença em diversos países, incluindo o Brasil. Apesar de jovem, a Atento experimentou uma rápida expansão no final do século 20, com a emergência da revolução informacional, que conectou empresas e pessoas através de computadores e outros meios de comunicação, possibilitando, assim, a formação e a organização de redes. Trata-se de uma das maiores prestadoras de serviços de gestão de relacionamento com clientes e processos de negócios na América Latina, comumente denominadas de *call centers*, centrais de *telemarketing* ou teleatendimento. Sua carteira de clientes corresponde a uma miríade de empresas de diferentes setores da economia, nos âmbitos público e privado: telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, comércio e outros.

A mercadoria produzida pela Atento é imaterial, consiste em oferecer o relacionamento entre um cliente e o seu cliente/consumidor ou potencial consumidor². Produz, portanto, uma mercadoria que não apresenta uma materialidade concreta, uma tangibilidade, visto se tratar de uma relação: a relação entre cliente e empresa, que é a sua *expertise*.

O presente estudo tem como objetivo mapear essa empresa multinacional, uma empresa terceira, com múltiplas “filiais” em todo o mundo. Trata-se de uma das maiores empregadoras do Brasil, sobretudo de mão de obra jovem. Busca-se demonstrar como ela se configura, voltando-se para a natureza da atividade que realiza e as condições e relações de trabalho no país. Para tanto, serão analisadas as informações que constam no sítio eletrônico da empresa e seus relatórios de responsabilidade social, os acordos coletivos de trabalho entre empresa e sindicato de trabalhadores de distintas localidades do país, bem como realizadas algumas

² O trabalho imaterial pode ser compreendido como “aquele que produz bens imateriais, como a informação, o conhecimento, ideias, imagens, relacionamentos e afetos. De um modo geral, o trabalho imaterial diz respeito à produção que não resulta em bens materiais ou duráveis, ou seja, trata-se de trabalho que produz bens imateriais, tais como serviço, produto cultural, conhecimento ou comunicação” (BRAUNERT; BRIDI, 2015, p. 3).

considerações sobre as perspectivas de atuação da empresa frente à recente promulgação das Leis n.º 13.429/2017 e n.º 13.467/2017.

Entre as principais discussões que orientam este artigo destacam-se aquelas que analisam o trabalho e as configurações do trabalho no setor da tecnologia de informação e comunicação (TIC), enfrentando criticamente o debate teórico em torno do trabalho imaterial (GORZ, 2005) e daquelas abordagens que vislumbraram as possibilidades de um trabalho livre, autônomo e emancipador. Ressalta-se a discussão estabelecida na obra organizada por Antunes e Braga (2009) sobre a degradação do trabalho informacional e o debate sobre condições desse trabalho virtual estabelecido por Lima (2015), marcado pela heterogeneidade e diversidade do setor.

Considerando-se que a Atento é uma empresa intermediadora de mão de obra, prestadora de serviços, são adotados como pontos de referência e de perspectiva os estudos sobre terceirização no Brasil desenvolvidos por Antunes e Druck (2014), Druck e Franco (2007) e Biavashi (2013), apenas para citar alguns. Partindo de abordagens e campos distintos, esses autores reconhecem que o trabalho terceirizado se dá em condições piores para os trabalhadores, sendo formas resultantes da reorganização do capital, de um regime de acumulação flexível (HARVEY, 1993) característico da atual fase do capitalismo, cujas consequências vêm se traduzindo em maior precariedade do trabalho.

Multinacionais, papel na economia global e uma breve conceituação

Uma multinacional corresponde a uma empresa ou grupo “em geral de grande porte, que, a partir de uma base nacional, implantou no exterior filiais em vários países, seguindo uma estratégia e uma organização concebidas em escala mundial” (MICHALET, 1985, *apud* CHESNAIS, 1996, p. 73). Essa definição clássica destaca o local de nascimento da empresa, sua base nacional que, em um processo mais ou menos longo, vai desenvolvendo uma dinâmica “de concentração e centralização do capital” (...) “que, frequentemente, se diversificou, antes de começar a se internacionalizar” (CHESNAIS, 1996 p. 73). Para configurar uma multinacional são centrais, portanto, a base nacional, a relação com o Estado em suas estratégias de competitividade e a forma jurídica da composição de *holding* internacional.

No entanto, ressalta o autor, a ideia de “implantação de filiais” como uma característica-chave das empresas multinacionais perdeu, em parte, sua validade. Isto porque a “forma principal, senão única, de filial que ainda existe nos países industriais do centro é a de tipo montadora. Por sua vez, esse tipo de filial tende cada vez mais a se tornar parte de um conjunto maior, com fronteiras, muitas vezes, difíceis de determinar com precisão” (CHESNAIS, 1996, p. 75). Suas estratégias são globais e frequentemente descoladas de uma base necessariamente nacional. São demandantes de contratações e subcontratações para além de suas fronteiras de produtos e serviços das mais diversas naturezas.

Com a reorganização dessas empresas, elas passam a se constituir como empresas-rede, isto é, empresas interconectadas e ligadas por contratos de parceria de fornecimento de produtos e serviços, entre outras modalidades. É enorme o poder dessas corporações, sendo capazes de influenciar países e políticas de governo. Cassiolato (2013) sistematiza a dimensão dessas empresas no cenário global:

As empresas transnacionais (ETN) são as principais propulsoras deste fenômeno. De acordo com a Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), na década de 1990 havia 37.000 ETN com 175.000 subsidiárias no exterior. No final de 2007, elas já eram 79.000 com um total de 790.000 filiais estrangeiras. Sua importância na economia mundial é correspondente. Estima-se que as ETN geraram em todo o mundo, tanto no país sede quanto no exterior, um valor adicionado de aproximadamente US\$ 16 trilhões em 2010, representando mais de um quarto do produto interno bruto (PIB) global. As trocas entre matrizes e filiais representavam, no mesmo período, aproximadamente 60% do comércio mundial (UNCTAD, 2011, *apud* CASSIOLATO, 2013, p. 365).

Esta concentração pode ser interpretada como resultado das transformações produzidas pela globalização de matriz neoliberal dos anos 1980 e 1990 que, segundo Sousa Santos (2011), levou a uma poderosa centralização de poder econômico por parte das empresas multinacionais. O autor destaca que “das 100 maiores economias do mundo, 47 são empresas multinacionais; 70% do comércio mundial é controlado por 500 empresas multinacionais; 1% das empresas multinacionais detém 50% do investimento direto estrangeiro” (SOUSA SANTOS, 2011, p. 310).

Para Cassiolato (2013), essas empresas não apenas dominam a produção global de tecnologia, como são também as grandes “responsáveis pela grande maioria dos gastos privados em pesquisa e desenvolvimento (P&D)”³.

Cabe ainda ressaltar a análise de Chesnais (1996) sobre o caráter rentista impregnado nas empresas transnacionais e o domínio do capital financeiro que marcam suas decisões. Outro aspecto a considerar consiste na busca dessas empresas em orientar suas atividades produtivas para países de baixo custo de mão de obra. Nesta direção, Cassiolato (2013) e Harvey (1993) destacaram que as estratégias de terceirização e externalização adotadas pelas empresas resultaram em uma maior fragmentação dos trabalhadores e uma perda do poder de barganha.

Desse modo, o fenômeno da globalização é resultado da confluência de fatores de ordem econômica, política e tecnológica. As tecnologias de informação potencializaram e/ou criaram as condições para a realização do capital e do trabalho sob outras bases. Nos termos de Cassiolato

³ Conforme os dados do Eurostat da União Europeia, as maiores 1.500 empresas transnacionais foram responsáveis por aproximadamente 90% dos gastos globais em P&D em 2012. Suas atividades tecnológicas estão fortemente concentradas nos países-sede. Por exemplo, os gastos em P&D das subsidiárias das transnacionais norte-americanas correspondiam, em 2007, a apenas 17 daquelas das matrizes; a maior parte destes gastos das subsidiárias era realizada em outras nações desenvolvidas (UNCTAD, 2008, *apud* CASSIOLATO, 2013, p. 366).

(2013, p. 369), as tecnologias de informação e computação (TIC) criaram a “possibilidade de instalação de uma agenda estratégica única e global por parte destas empresas”, mais ainda:

As novas TIC permitiram a fragmentação dos processos de produção e a crescente internacionalização da aquisição de bens e serviços intermediários. Evidentemente, um objetivo importante destas mudanças foi a redução dos custos do trabalho. Elas também incluíram a terceirização de fases do processo produtivo que pudessem ser realizadas fora do âmbito da corporação por custo mais baixo. Na maioria dos casos, as novas estratégias tentam preservar atividades estratégicas, como design e inteligência de negócios, e os estágios do processo produtivo, como a integração final do produto, que são produtores de altas margens de lucros. Mas a terceirização tem também atingido etapas de desenvolvimento tecnológico necessários para a inovação (CASSIOLATO, 2013, p. 370).

Em contraponto àquelas visões que viram as potencialidades das novas tecnologias da informação (TI) em termos de descentralização das decisões, Chesnais (1996) identificou que elas contribuiriam para a manutenção das estruturas decisórias de modo bastante hierarquizado, permitindo a submissão “das atividades das filiais à estratégia central de maximização de valor de curto prazo e subordinação aos ditames das finanças” (CASSIOLATO, 2013, p. 372).

Portanto, existe uma diversidade de arranjos de empresas, que vão desde as formas clássicas com estruturas verticalizadas, hierarquias rígidas, por exemplo, até configurações mais fluídas, desterritorializadas, virtuais, horizontalizadas, organizadas em redes, com maior mobilidade e que se deslocam rapidamente para qualquer país, muitas vezes com menor compromisso com os países que sediam suas atividades, os quais se apresentam como campos abertos. Segundo Dupas (1999), o que se vê nessas transnacionais:

Não são mais estruturas verticalizadas nas quais várias etapas de produção de um bem são executadas, mas fragmentação e dispersão do processo de produção por várias nações, através das filiais e dos fornecedores ou subcontratados. Assim, obtém-se um produto final global composto de várias partes desenvolvidas em inúmeros países, aproveitando ao máximo as vantagens comparativas de cada um (DUPAS, 1999, p. 14).

Essas empresas objetivam, segundo o autor, tanto atingir um mercado consumidor global, como o fazem utilizando mão de obra, tecnologias e matérias-primas locais. Nota, ainda, que as transnacionais, além de produzirem diferentes partes do produto em vários países, também costumam adotar formas de contratação variadas, utilizando mão de obra familiar, pagamento por peças ou mesmo formas de contratação-padrão, isto é, por tempo indeterminado. De modo geral, as transnacionais buscam se adaptar às condições locais. Por isso têm sido tão comuns denúncias de formas de trabalho degradantes no coração dos sistemas produtivos de grandes empresas transnacionais⁴. Essas características, contudo, são comumente observáveis em

4 Entre os inúmeros exemplos existentes, podemos citar os casos no setor de confecção, como a Zara, em que foram encontradas situações de trabalho análogo ao trabalho escravo no Brasil, e também o caso da norte-americana Apple e sua fornecedora de celulares, a Foxconn.

empresas intensivas em mão de obra e produtoras de mercadorias tangíveis, ou seja, de bens materiais. No caso de empresas transnacionais no setor de serviços intensivas em mão de obra, parecem existir algumas particularidades, as quais se buscará identificar neste artigo.

A empresa Atento, o que é e onde está situada no mundo

A Atento surgiu no final de 1998, como parte do Grupo Telefônica, da Espanha, ao qual permaneceu ligada até 2009, quando foi vendida para o grupo americano *Brain Capital*, por um valor de aproximadamente um bilhão e trezentos milhões de dólares. Está presente especialmente em países latino-americanos, como Brasil, Uruguai, Chile, Colômbia, El Salvador, Guatemala, Panamá, Peru e Porto Rico. Porém, também figura nos Estados Unidos, na França, na Espanha e no Marrocos.

É uma empresa fornecedora global provedora de gestão de relacionamento com clientes e serviços na América Latina e está “entre os três principais fornecedores de todo o mundo, com base nas receitas de terceirização de processos de negócios – CRM e BPO”⁵ (ATENTO, 2019). Seus serviços são prestados a mais de quatrocentos clientes em setores muito variados, como telecomunicações, bancos e serviços financeiros, mídia e tecnologia, saúde, varejo e administração pública. De acordo com seu sítio eletrônico, emprega mundialmente mais de 150 mil pessoas, conta com cem *contact centers* (centros de contato) e 92 mil estações nos países em que está presente.

Alguns de seus clientes são também grandes empresas, tais como Vivo, Tim, Telefônica, Apple, Facebook, Samsung, Coca Cola, Nestlé, Suzuki, Sony, Nikon, Unilever, P&G, Ford, Fiat, ExxonMobil, Shell, Itaú, BBVA, McDonald's e Avianca. A diversidade de seus clientes demonstra que o serviço oferecido busca atender diferentes tipos de empresas e de setores.

Esta multinacional presta um tipo de serviço que é a atividade de atendimento entre as empresas e seus consumidores. Sua *expertise* é a **relação** entre a empresa e o consumidor. Afirma que sua atividade consiste em promover “uma experiência diferenciada e que gera valor para clientes e consumidores e que é possível graças a uma combinação única de nossas pessoas, soluções e canais” (ATENTO, 2019).

A presença nos diversos países latino-americanos é enfatizada como um diferencial da empresa, reforçando a sua condição de bem representar e atender o cliente, uma vez que permite o conhecimento sobre as culturas locais e, portanto, maior efetividade no atendimento às necessidades. Conforme o sítio eletrônico:

Nossa forte presença operacional na América Latina e Espanha nos permite oferecer suporte a clientes em nossos mercados locais e fornecer uma solução *nearshore* de

⁵ CRM (*Customer Relationship Management*) corresponde a um modelo de gerenciamento das interações entre clientes e empresa, clientes e perspectivas de venda. O BPO significa *Business Process Outsourcing*, consistente na terceirização dos processos de negócios.

liderança para empresas nos EUA. Desenvolvemos relacionamentos duradouros com os clientes graças ao nosso profundo conhecimento dos setores e ambientes culturais em que as empresas operam. Como resultado, fornecemos ideias inovadoras para os negócios de nossos clientes e nos tornamos um parceiro confiável para suprir as crescentes expectativas de seus consumidores (ATENTO, 2019).

A empresa reitera o trabalho em equipe como princípio de organização do trabalho, bem como o entendimento das necessidades dos seus clientes, sempre ressaltando as capacidades multinacionais da empresa e da possibilidade de escala. Ainda, como a maioria das grandes empresas globais, pauta-se em princípios da boa governança, da promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania. Signatária desde 2011 do Pacto Global das Nações Unidas⁶, afirma a incorporação dos dez princípios do Pacto como orientadores de suas ações nos diversos países em que atua.

Com a leitura e análise dos dados contidos nos relatórios de responsabilidade social corporativa dos anos de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e o *Integrated Report* de 2016, documentos divulgados pela própria empresa em seu ambiente eletrônico, foi possível constatar características de sua mão de obra e das contratualidades adotadas por ela. Estas serão demonstradas adiante.

Perfil da mão de obra e contrato de trabalho a partir dos relatórios de responsabilidade social

Os relatórios de responsabilidade social da Atento revelam dados sobre o número de trabalhadores empregados ao redor do mundo, bem como algumas características desta mão de obra. Observe-se na tabela uma síntese de algumas dessas informações:

Tabela 1 – Informações globais da Empresa Atento: número de empregados, tipo de contrato e percentual de mulheres – diversos anos*

Ano	Número de empregados (mil)	Contratados por tempo indeterminado	Percentual de mulheres
2011	156.734	69,9%	69,1%
2012	153.638	70,84%	60%
2013	155.000	Não consta	75%
2014	159.000	75 %	67%
2015	163.974	Não consta	66,40%
2016	151.601	87,18%	65,49%

Fonte: Relatórios de responsabilidade social corporativa Atento (diversos anos). Elaboração própria.

* Não há no sítio eletrônico da empresa relatórios de responsabilidade social corporativa posteriores a 2016 e, por este motivo, a análise dos relatórios está limitada a esse ano.

6 O Pacto Global criado oficialmente em julho de 2000 funda-se em princípios universais, oriundos da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

De acordo com o relatório de responsabilidade social corporativa relativo ao ano de 2011, naquele ano havia aproximadamente 156 mil pessoas empregadas na Atento. Desse contingente, 69% era formado por mulheres, com idade média de 27 anos. A maioria dos empregados estava submetida a contratos de trabalho por tempo indeterminado (quase 70%) e a jornadas integrais (77%). A maioria dos trabalhadores permanecia pouco menos de dois anos na empresa. Isso corrobora com outros estudos, tais como de Mocelin e Silva (2008) e Rosenfield (2007), que demonstram se tratar de uma característica desse tipo de atividade.

Ao tratar da remuneração, o relatório lista os pilares sobre os quais se estabelece a política empresarial, quais sejam: equidade interna, que diz respeito aos salários relativos a postos de mesmas funções e responsabilidades; a equidade externa, segundo a qual a estrutura salarial adotada pela empresa reflete as circunstâncias de cada país em que ela opera; a diferenciação por mérito e desempenho e a remuneração variável (ATENTO, 2011, p. 36).

No ano seguinte, os países em que a Atento mais empregava eram Brasil, México e Peru. Em seguida, Uruguai e Argentina. Dos cerca de 50 mil empregados, 70% eram submetidos a contratos por tempo indeterminado e 78% estavam sujeitos a jornadas de trabalho integrais.

Mais de 70% da força de trabalho era constituída por mulheres. A idade média dos empregados era de 20 anos de idade e o tempo médio de permanência na empresa não mudou. Mais de 136 mil trabalhadores eram agentes de telefonia. Permaneciam os mesmos pilares da estrutura remuneratória. Os incentivos são divididos entre curto prazo e médio/longo prazo. Os primeiros consistem no pagamento variável mensalmente recebido pelos empregados da área operacional, baseado em resultados. Os segundos aos incentivos aos trabalhadores em posições executivas (ATENTO, 2012, p. 30).

Em 2013, a Atento figurava em 16 países no mundo todo e empregava mais de 150 mil trabalhadores. Cerca de 70% da mão de obra era constituída por mulheres e a média de permanência na empresa permaneceu inalterada (ATENTO, 2013, p. 28). Em 2014, já empregava mais de 159 mil pessoas. Cerca de 20% estava submetido a contratos temporários de trabalho. Mais de 128 mil trabalhavam em período integral e 77% da mão de obra era formada por mulheres (ATENTO, 2014, p. 54).

O Relatório de Sustentabilidade Atento Global de 2015 informa um total de quase 174 mil empregados, dos quais 66% são mulheres. Mais de 71% da força de trabalho estava abaixo dos 30 anos. No ano seguinte, observa-se a primeira queda do número de empregados de todo o período analisado até então. Eram pouco mais de 151 mil trabalhadores, dos quais 75% eram mulheres, 87% estavam em regimes de contrato de trabalho por tempo indeterminado, 37% em horário integral e mais da metade tinha menos de 30 anos de idade. No Brasil, estava concentrada 51% de toda a mão de obra da Atento, existindo imensa diferença para o segundo colocado, México, em que estavam aproximadamente 12% dos trabalhadores da multinacional.

Da análise destes relatórios, é possível verificar que os trabalhadores da multinacional são, em sua maioria, mulheres, jovens e residentes no Brasil. Ainda, que a maior parte está

sujeita a contratos de trabalho por tempo indeterminado e cumpre regime de jornada integral.

Os dados coletados dos relatórios de responsabilidade social corporativa e demonstrados acima revelam algumas características marcadas pelos diferentes contextos políticos e de regulação do mercado de trabalho dos países, o que pode significar uma adaptação às características de mercado e sindicais locais.

No que se refere ao direito coletivo do trabalho, o relatório de 2014 revelou não existir uma distribuição uniforme dos trabalhadores amparados por negociação coletiva nos vários países em que a Atento estava presente. Do total de empregados da multinacional, 75% estava amparado por instrumentos coletivos. No Brasil, no Uruguai e na Espanha, todos os trabalhadores estavam sob esta condição. Na Argentina, no México e no Chile, o percentual era mais baixo: 89%, 59% e 52%, respectivamente. Em El Salvador, menos de dois por cento; no Peru e na Colômbia, menos de um por cento. Nos demais países, nenhum trabalhador estava submetido a instrumentos coletivos de regulação do trabalho (Guatemala, Porto Rico, Panamá, Estados Unidos, França, República Checa e Marrocos).

Análise dos acordos coletivos de trabalho e configuração das relações de trabalho na Atento do Brasil

A Atento chegou ao Brasil no mesmo mês de sua criação pela Telefônica, mais precisamente em 7 de dezembro de 1998, começando a operar em 1999. Estabeleceu-se, portanto, em um contexto de privatização e do que pode ser chamado de esfacelamento do sistema Telebrás, decorrente do processo de abertura de mercados, liberalização da economia e privatizações: o tripé apregoados pelos organismos econômicos globais.

Sua presença no Brasil ocorre em grandes capitais, como São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Belo Horizonte, Porto Alegre, Goiânia e nas cidades de Campinas, São Bernardo do Campo, Santo André, São José dos Campos, Santos, Ribeirão Preto, Feira do Santana e Guarulhos. Segundo a empresa, seus serviços estão presentes em mais de novecentas cidades brasileiras.

Seu crescimento foi bastante rápido, tornando-se uma das maiores empregadoras do Brasil. Apenas para citar como referência, em 2014 a Atento era a quarta maior empregadora do Brasil com setenta e quatro mil e cento e sete empregados⁷. Dados os problemas econômicos, políticos e jurídicos no país que levaram a uma mudança substancial do mercado de trabalho no país, no ano de 2019 a Atento saltou para a posição de maior empregadora do país, com setenta e três mil e oitocentos e vinte e dois trabalhadores, posição que era ocupada por outros setores econômicos⁸.

7 Disponível em: <https://exame.abril.com.br/revista-exame/as-10-empresas-que-mais-empregam-no-brasil/>

8 Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>

As atividades desenvolvidas pelos trabalhadores e trabalhadoras nas empresas de *call centers* são repetitivas, monótonas e contêm alto grau de padronização. Os trabalhadores devem seguir um manual preestabelecido de forma rigorosa. Os controles, no entanto, além do supervisor que vigia e fiscaliza, se dão por meio de ferramentas tecnológicas bastante precisas, submetendo os trabalhadores e as trabalhadoras a intensa pressão.

Para tratar do trabalho nessa empresa, optou-se por analisar os acordos coletivos que constituem uma fonte importante de informações sobre a configuração das relações de trabalho em seu âmbito. Com o objetivo de identificar padrões na negociação coletiva, nas páginas que seguem, o estudo voltou-se à análise dos acordos coletivos firmados pelos sindicatos de trabalhadores de diferentes estados brasileiros, sendo que, em sua maioria, a categoria é representada pelos Sindicatos de Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL), presentes nos vários estados da Federação no qual a empresa está estabelecida. Os documentos foram consultados junto ao Sistema de Negociações Coletivas do Trabalho (Sistema Mediador) da Secretaria das Relações de Trabalho⁹.

Entre os Acordos Coletivos analisados, observou-se que, de forma geral, tem-se a distinção entre as jornadas dos teleoperadores (180 horas mensais/ seis horas diárias) e os promotores de venda e do setor administrativo (220 horas semanais/oito horas diárias). A diferença de jornada para teleoperadores e digitadores se deve à condição do trabalho, movimentos repetitivos e longos períodos em uma mesma posição, com possibilidades de adoecimento por esforço repetitivo. A maioria dos acordos têm definido, a título de benefícios, os itens vale-alimentação, vale-refeição, auxílio-saúde, convênio odontológico (por adesão), auxílio-funeral, auxílio-creche e seguro-saúde (por adesão). Para trabalhadores que cumprem jornada parcial, de quatro horas, há exclusão ou minoração de muitos desses benefícios. Há também diferenciações quanto ao tipo de contrato: por tempo indeterminado, de experiência ou de aprendizagem. Os acordos regulamentam, ainda, a implementação do banco de horas e fixam o reajuste salarial. Na maioria dos acordos está estabelecida a relação entre sindicato e empresa, assegurando acesso do trabalhador à informação sindical e para os dirigentes, a participação em atividades sindicais com um percentual de horas ou dias de ausência no trabalho.

Em alguns instrumentos específicos foram ajustados abonos, a exemplo do acordo coletivo de 2009, celebrado pelo SINTTEL do Espírito Santo, em que se estabeleceu o pagamento de duzentos e setenta e cinco reais aos empregados a título de abono. Outro exemplo neste sentido: a concessão de vale-compra em montante que varia de quatrocentos e quarenta e quatro reais a mil e quinhentos reais, para os trabalhadores dos estados de Goiás e Tocantins, no ano de 2008. No ano seguinte, contudo, este vale-compra foi suprimido, sendo substituído então por uma parcela de cento e trinta reais, a título de abono indenizatório.

Há acordos que tratam especificamente da participação de lucros e resultados (PLR), a exemplo daquele celebrado pelo SINTTEL no Paraná em 2009, no qual se estipulou que o valor

⁹ Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/consultarinstcoletivo>

da PLR seria de 40% do salário nominal do empregado, acrescida de parcela variável conforme o tempo de empresa e nível de absenteísmo. Em 2012, no acordo firmado pelo SINTTEL no Espírito Santo, o valor foi fixado em 20% do salário nominal.

Estabelecidos os pisos salariais, há comumente previsão de implementação de formas de remuneração variável. Em 2009, por exemplo, enquanto no Paraná, os teleoperadores (com jornada de 180 horas mensais) tiveram seu piso salarial fixado em 550 reais, em Goiás e Tocantins o valor foi de 548 reais. No Espírito Santo, o piso foi estabelecido com jornadas de 220 horas mensais, o valor foi de 649,57 reais, sendo que os trabalhadores que cumprissem jornadas inferiores, como os teleoperadores, receberiam proporcionalmente ao piso estipulado.

Da empresa terceira: entre as vantagens anunciadas e os conflitos no contexto brasileiro

A Atento anuncia que a virtuosidade da terceirização do tipo de serviço oferecido para as empresas que a contratam consiste na elevação da eficiência, na medida em que as permite se dedicarem ao negócio principal, o que possibilitaria uma atuação enxuta, sem se ocupar com a relação com o cliente e a atividade que envolve a comunicação via computadores, telefones e celulares, especialização esta da multinacional.

O Brasil recentemente passou por um processo de reforma da legislação trabalhista operacionalizado pelas leis n.º 13.429/2017 e n.º 13.467/2017, a partir do qual passou a se admitir a terceirização de maneira generalizada, isto é, sem as condições outrora impostas pela súmula n.º 331 do Tribunal Superior do Trabalho, que vedava a terceirização das atividades finalísticas da empresa. Também o Superior Tribunal Federal, no âmbito do julgamento do Recurso Extraordinário 713.211/M e da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 324, reputou serem indevidas as limitações introduzidas pela súmula à prática da terceirização, reconhecendo como legítima a possibilidade da terceirização indiscriminada no país. Disse o Ministro Luís Roberto Barroso, relator da ADPF: “Não é direito, é economia”, justificando a prática irrestrita da terceirização como um elemento importante para a preservação da competitividade das empresas na economia globalizada.

Antes, basicamente, a terceirização lícita de serviços poderia ocorrer nas hipóteses de: trabalho temporário (Lei n.º 6.019/74); serviços de vigilância (Lei n.º 7.102/70); serviços de conservação e limpeza e serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador (súmula 331, III, TST). Embora a terceirização da atividade-fim permanecesse sendo praticada por muitas empresas, tal situação correspondia à fraude contra o regime de emprego. A súmula 331 buscou preservar o espaço da atividade-fim para a contratação direta de empregados, em correspondência à exigência constitucional da proteção social aos direitos fundamentais dos trabalhadores e do cumprimento da função social da empresa (MPT).

A súmula, ao traçar os limites jurídicos da terceirização, o faz para o bem e para o mal. Isso porque ela veio a reforçar e legitimar a terceirização de mão de obra quando, num cenário

ideal para o Direito do Trabalho, o empregador deveria estar sempre vinculado ao tomador. Porém, considerando-se a disseminação da prática, alinhada às demandas do *just in time*, fez-se necessária a criação de alguns parâmetros para conter o fenômeno. A solução delineada foi a de onerar mais fortemente as práticas de terceirização, com o intuito de reduzi-las em quantidade ou melhorá-las em qualidade, amenizando os seus efeitos perversos (VIANA; DELGADO; AMORIM, 2011).

A discussão sobre a súmula 331 chegou ao Supremo Tribunal Federal por meio do Recurso Extraordinário 713.211/MG. O recurso foi interposto pela empresa Celulose Nipo Brasileira S/A – Cenibra – contra decisão da Justiça do Trabalho que, acolhendo pleito formulado em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Trabalho, condenou-lhe a se abster de terceirizar serviços inseridos em sua atividade-fim. Entre as atividades finalísticas estariam aquelas de silvicultura previstas em seu objeto social, de modo que sua terceirização representaria fraude à relação de emprego.

Antes da promulgação da Lei n.º 13.429/2017, observava-se, no campo jurisprudencial, uma infinidade de processos judiciais que discutiam a licitude ou ilicitude da terceirização promovida e o eventual reconhecimento de vínculo empregatício do trabalhador da Atento diretamente com a empresa tomadora do serviço – entre as quais se destacam as instituições financeiras e as empresas de telecomunicações. A empresa, que buscava defender a sua especialização e a caracterização de sua atividade como “atividade-meio” da tomadora de serviços, compreendia que a possibilidade do reconhecimento judicial do vínculo empregatício correspondia a um fator de insegurança jurídica para sua atuação. Neste sentido, em 2017, o presidente da Atento do Brasil à época, Mario Câmara, pronunciou-se sobre a perspectiva da promulgação da lei da terceirização:

No entanto, em relação aos colaboradores, Mário Câmara se mostra favorável ao Projeto de Lei 30/2015, sobre a terceirização de atividades-fim seja aprovado, a fim de aumentar o potencial competitivo, ampliar o nível de profissionalização do serviço e gerar mais oportunidades às empresas de contact center. “Com o texto proposto, a terceirização seria regulamentada, dando justamente maior segurança jurídica para os contratantes, contratados e todos seus empregados. Nesse cenário, haverá possibilidade de crescimento, gerando mais empregos e aumentando a renda em um momento de instabilidade econômica. O Brasil deve ganhar com esta regulamentação (BAZOLLI, 2017).

O tratamento a ser despendido ao teletrabalho pela reforma trabalhista também foi objeto de atenção pela presidência da Atento do Brasil antes do advento da Lei n.º 13.429/2017:

Com isso, os funcionários poderão utilizar seus próprios computadores e telefones, em casa, com os custos cobertos pela empresa. Segundo o executivo, trata-se de um ponto essencial para a sobrevivência do seu negócio, que vem passando por grandes transformações, nos últimos anos, graças ao avanço da tecnologia. “Por isso, a reforma é fundamental”, diz Câmara. Com as regras do jogo sendo alteradas em seu principal mercado, a Atento espera um sinal verde do governo para se modernizar (CAETANO, 2017).

Considera-se que, no caso da Atento, a legalização de todas as atividades de terceirização também para atividades-fim representa um fator de segurança jurídica para a atuação indiscriminada da empresa em seus diversos clientes, afastando possíveis caracterizações de ilicitudes pelo Poder Judiciário. Do estudo até aqui empreendido, revela-se a fragilidade da regulação jurídica da intermediação de mão de obra no setor de serviço de informação, quer por suas características organizacionais de uso intensivo da informação e comunicação, em formas sempre flexíveis e difusas na estrutura empresarial, quer porque se estrutura como uma empresa distanciada do sentido clássico de empresa.

Considerações finais

Constata-se que compreender o papel desempenhado pela multinacional Atento é um desafio importante quando contextualizado no quadro mais geral da dispersão das empresas multinacionais no processo de globalização financeira. Do ponto de vista jurídico, a dinâmica organizativa da empresa põe em evidência as discussões a respeito do esgotamento do modelo clássico do Direito do Trabalho, com um cenário de maior assimetria entre os impulsos socioeconômicos e os fenômenos jurídicos experimentados.

A diversidade dos serviços prestados e a heterogeneidade de setores nos quais a empresa disputa presença evidencia sua flexibilidade. Oferece-se uma infinidade de soluções: vendas, atendimento ao cliente, suporte técnico, gestão da reclamação, cobrança, *back office*, gestão de crédito, *trade marketing*, entre outros. Antes da vigência da Lei n.º 13.429/2017 era possível constatar que, embora a empresa busque se firmar como prestadora de um serviço especializado, detentora de notável *expertise*, caminhava-se entre a tênue distinção entre atividade-meio e atividade-fim das empresas tomadoras do serviço. Isso é demonstrado pelos inúmeros casos de terceirização ilícita e reconhecimento de vínculo empregatício em decisões da Justiça do Trabalho, que usava de modo frequente como fundamento a jurisprudência predominante da súmula n. 331 do Tribunal Superior do Trabalho. No entanto, com a autorização do uso da terceirização também em atividades-fim da empresa — estabelecida pelas leis 13.429/2017 e 13.467/2017 —, este cenário se altera, pois as novas regulamentações conferem legalidade à terceirização antes compreendida pela jurisprudência dos tribunais como ilícita.

Observou-se ainda que, embora os relatórios da empresa apontem para a predominância do contrato por tempo indeterminado, nos acordos coletivos foi possível identificar a previsão da adoção de contratos por tempo parcial, contratos de experiência, contratos de aprendizagem e, genericamente, “contratos para serviços especiais”. Verifica-se, portanto, que a empresa incorpora o nomadismo contratual, o que, segundo Lima (2015) é característica da fragmentação do processo produtivo e da evidente deslocalização das empresas multinacionais, que lhes permite a busca por vantagens comparativas em termos de condições de trabalho. No caso brasileiro, com a legalização de novas modalidades contratuais a partir da reforma trabalhista de 2017, será

importante observar no médio e longo prazo como as mudanças impactarão a ação coletiva, o trabalho e as relações de trabalho nesse segmento da economia.

Referências

- ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.
- ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A epidemia da terceirização. In: ANTUNES, R. (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2014. v. 3, p. 13-24.
- ATENTO. **Corporate Social Responsibility Report 2011**. Disponível em: <http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/>. Acesso em: 11 jun. 2016.
- ATENTO. **Corporate Social Responsibility Report 2012**. Disponível em: <http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/>. Acesso em: 11 jun. 2016.
- ATENTO. **Corporate Report 2013**. Disponível em: http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/_Portugues.pdf. Acesso em: 11 jun. 2016.
- ATENTO. **Integrated Report 2016**. Disponível em: <http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/>. Acesso em: 12 out. 2019.
- ATENTO. **Política de responsabilidade social**. Disponível em: <http://atento.com/pt/quem-somos/politica-de-responsabilidade-social/>. Acesso em: 18 fev. 2019.
- ATENTO. **Quem somos**. Disponível em: <http://atento.com/pt/quem-somos/somos-atento>. Acesso em: 18 fev. 2019.
- ATENTO. **2015 Sustainability Report Atento Global**. Disponível em: <http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/>. Acesso em: 11 jun. 2016.
- ATENTO. **2014 Sustainability Report Atento Global**. Disponível em: <http://atento.com/about-us/corp-social-responsibility/>. Acesso em: 11 jun. 2016.
- BIAVASCHI, Magda Barros. O capitalismo contemporâneo e as novas formas de contratação da força de trabalho: a terceirização. In: KREIN, José Dari *et al.* (org.). **Regulação do trabalho e instituições públicas**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013. p. 141-166.
- BAZOLLI, Afonso. O 1º ano de Mário Câmara frente à Atento. In: **Blog Televidas & Cobrança**. 5 abr. 2017. Disponível em: <https://www.televidasecobranca.com.br/entrevista/exclusivo-r-brasil-e-novas-tecnologias-o-1o-ano-de-mario-camara-frente-a-atento-72008/>. Acesso em: 1 mar. 2019.
- BRIDI, Maria Aparecida; BRAUNERT, Mariana. O trabalho na indústria de software: a flexibilidade como padrão das formas de contratação. **Caderno CRH**, Salvador, v. 20, n. 51, p. 447-462, set./dez. 2007.
- CAETANO, Rodrigo. **À espera do sinal verde**. In: **Istoé Dinheiro**. São Paulo, 28 abr. 2017. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/espera-sinal-verde/>. Acesso em: 1 mar. 2019.
- CASSIOLATO, José E. Empresas transnacionais e o desenvolvimento tecnológico brasileiro: uma introdução ao artigo “present international patterns of foreign direct investment: underlying causes and some policy implications for Brasil”. **Rev. Econ. Contemp**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 365-375, set./dez. 2013.
- CHESNAIS, François. **A Mundialização do Capital**. São Paulo: Xamã, 1996.
- DUPAS, Gilberto. **Economia global e exclusão social**: pobreza, emprego, Estado e o futuro do capitalismo. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- DRUCK, Graça; FRANCO, Tania. Terceirização e precarização: o binômio anti-social em indústrias. In: DRUCK, G.; FRANCO, T. (org.). **A Perda da Razão Social do Trabalho**: Precarização e Terceirização. São Paulo: Boitempo, 2007. p. 97-118.

- GORZ, André. **O imaterial**: conhecimento, valor e capital. São Paulo: Annablume, 2005.
- HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola: 1993.
- LIMA, Jacob Carlos. Trabalhadores digitais. Palestra na Mesa Redonda “Repensando o trabalho: ocupações, valores e formas de organização”. In: CONGRESSO DE SOCIOLOGIA BRASILEIRA, 17. Porto Alegre: UFRGS, 2015.
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Terceirização da atividade-fim na iniciativa privada**. Disponível em: <http://portal.mpt.mp.br/wps/wcm/connect/portal_mpt/14e6a342-cc4d-464b-93e3-7c61f1397039/Terceriza%C3%A7%C3%A3o+da+Atividade+Fim_WEB.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_395C1B00K89D40AM2L613R2000-14e6a342-cc4d-464b-93e3-7c61f1397039-kTu5pcw>. Acesso em: 2 set. 2018.
- MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em *call centers*. **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 361-383, mai./ago. 2008.
- PACTO GLOBAL. Disponível em: <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/os-10-principios>. Acesso em: 10 jun. 2016.
- ROSENFELD, Cinara Lerrer. Paradoxos do capitalismo e trabalho em call centers: Brasil, Portugal e Cabo Verde. **Caderno CRH**, Salvador, v. 20, n. 51, p. 447-462, set./dez. 2007.
- SOUSA SANTOS, Boaventura. **A Globalização e as Ciências Sociais**. São Paulo: Cortez, 2002.
- SOUTO MAIOR, Jorge Luiz. Terceirização da atividade-fim é o fetiche da terceirização. In: FELICIANO, Guilherme Guimarães; TREVISÓ, Marco Aurélio Marsiglia; FONTES, Saulo Tarcísio de Carvalho (org.). **Reforma trabalhista**: visão, compreensão e crítica. São Paulo: Ltr, 2017. p. 199-214.
- VIANA, Márcio Túlio; DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder Santos. Terceirização: aspectos gerais: a última decisão do STF e a Súmula n. 331 do TST: novos enfoques. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, São Paulo, v. 77, n. 1, p. 54-84, jan./mar. 2011.

Recebido em: 13/05/2019

Aceito em: 9/10/2019