

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS
Faculdade de Direito
Programa de Pós-Graduação em Direito



Dissertação de Mestrado

**Mulheres negras no telemarketing:
uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas
do setor nas relações de trabalho precarizadas**

Mariana Dantas de Oliveira Silva

Pelotas, 2023

Mariana Dantas de Oliveira Silva

Mulheres negras no telemarketing:

uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas do setor nas relações de trabalho precarizadas

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Rotta Almeida

Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Jane Gombar Azevedo Oliveira

Pelotas, 2023

Mariana Dantas de Oliveira Silva

Mulheres negras no telemarketing:

uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas do
setor nas relações de trabalho precarizadas

Dissertação aprovada, como requisito parcial, para
obtenção do grau de Mestre em Direito, Programa
de Pós-Graduação em Direito, Faculdade Direito,
Universidade Federal de Pelotas.

Data da Defesa: 13 de setembro de 2023

Banca examinadora:

Prof. Dr. Bruno Rotta Almeida (Orientador)
Pós-Doutor em Criminologia e Sociologia Jurídico-Penal pela Universitat Barcelona (UB).
Doutor em Ciências Criminais pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do
Sul (PUC-RS)

Prof.^a Dr.^a Jane Gombar Azevedo Oliveira (Coorientadora)
Doutora em Direito pela Università Degli Stui Roma Tre-Itália.

Prof.^a Dr.^a Carmen Hein de Campos
Doutora em Ciências Criminais pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do
Sul

Prof. Dr. Adrian Barbosa e Silva
Doutor em Direito pela Universidade Federal do Pará

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas
Catalogação na Publicação

S586m Silva, Mariana Dantas de Oliveira

Mulheres negras no telemarketing : uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas do setor nas relações de trabalho precarizadas / Mariana Dantas de Oliveira Silva ; Bruno Rotta Almeida, orientador ; Jane Gombar Azevedo Oliveira, coorientadora. — Pelotas, 2023.

85 f.

Dissertação (Mestrado) — Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, 2023.

1. Mulheres negras. 2. Dano social. 3. Telemarketing. 4. Trabalho precarizado. 5. Interseccionalidade. I. Almeida, Bruno Rotta, orient. II. Oliveira, Jane Gombar Azevedo, coorient. III. Título.

CDDir : 342.6

Escrevo a miséria e a vida infausta dos favelados. Eu era revoltada, não acreditava em ninguém. Odiava os políticos e os patrões, porque o meu sonho era escrever e o pobre não pode ter ideal nobre. Eu sabia que ia angariar inimigos, porque ninguém está habituado a esse tipo de literatura. Seja o que Deus quiser. Eu escrevi a realidade.

Carolina Maria de Jesus

Às mulheres negras trabalhadoras do setor de telemarketing.

AGRADECIMENTOS

Ei, Povoada é um-um nome curioso né?
Porque a gente sempre fala de Povoada
Em relação à Terra né?
A Terra é povoada
Mas, também sou terra
A gente também é terra de povoar
Deus te ajuda
Deus te ajude e te livre do mal
Te desejo tudo de bom, viu fia'? (Povoada!)
Eu sou uma, mas não sou só, minha fia'
Povoada
Quem falou que eu ando só?
Nessa terra, nesse chão de meu Deus
Sou uma, mas não sou só
Povoada
Quem falou que eu ando só?
Tenho em mim mais de muitos
Sou uma, mas não sou só
Povoada
Quem falou que eu ando só?
Nessa terra, nesse chão de meu Deus
Sou uma, mas não sou só
Povoada
Quem falou que eu ando só?
Tenho em mim mais de muitos
Sou uma, mas não sou só
Eu sou uma, mas não sou só, 'mermo!

Sued Nunes

“Eu sou uma, mas não sou só, ‘mermo!”, e, para chegar até aqui, tive muita gente comigo!

Escrevo estas linhas com o coração transbordando de gratidão!

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo suporte financeiro enquanto bolsista, o que me permitiu viver o mestrado com dedicação exclusiva à minha pesquisa.

Em primeiro lugar, agradeço à Deus o dom da vida e por ter me mandado para esse mundo sob os cuidados dos melhores: **Maria do Carmo e Caetano**. Mãe e Pai, gratidão pelo amor e dedicação que sempre dispensaram a mim, por terem me ensinado

os valores de humanidade, justiça social e liberdade que eu carrego. Seu respeito e o apoio incondicional às minhas escolhas ao longo da minha vida é essencial para mim. Vocês me fazem forte! Nada do que eu sou seria o mesmo sem vocês! A vocês, todo o amor!

Ao meu irmão, **Mateus**, pelo incentivo, carinhos e sacudidas para “acordar pra vida”. A **Kai**, pela pureza do amor que me faz sentir e pelo desejo de vê-lo crescer feliz.

A **Well**, meu namorado, companheiro e grande incentivador. Agradeço pelo amor que estamos construindo e por todo o cuidado e carinho comigo. Seu apoio tem sido fundamental nos dias bons e ruins. Te amo! Sou muito grata pela sua família maravilhosa que me acolheu com tanto carinho. É muita sorte a minha ser amada por vocês!

A **toda a minha família**, pela compreensão quando estive ausente e pela torcida pelo meu sucesso.

Do período de mestrado e de estada em Pelotas saio transformada, com muito aprendizado e carregando muita gente e muitas lembranças no coração.

Agradeço de forma especial ao meu orientador, **Prof. Bruno** e à minha coorientadora **Prof.^a Jane** pela generosidade de acompanhar este trabalho e por todo o conhecimento que compartilharam comigo na construção da dissertação. À **Prof.^a Carmen Hein** e ao **Prof. Adrian Silva**, banca examinadora que avalia o presente trabalho, agradeço pela leitura, avaliação e contribuições que virão.

Ao Sistema de Educação Brasileiro, público, gratuito e de qualidade, que me proporcionou a oportunidade de desenvolver minha vida acadêmica na UFPel, instituição de excelência e compromisso social. Aos colegas que compõe o projeto de extensão **Clínica Jurídico-Penitenciária**. Também a todo o corpo técnico e terceirizado da Universidade na pessoa de **Paloma Vaz**, que com sua humanidade e atenção, foi muito importante na secretaria do PPGD.

Sou muito feliz por ter tantas amigas e amigos e por poder contar com essas pessoas de luz na minha vida. Agradeço a quem já estava comigo antes do mestrado: à **Bela e Rebe** pelos milênios de amizade e amor, carinho, apoio emocional e por tantos conselhos; ao meu amado **Adriano**, por todos os debates acalorados, sugestões de leituras e apoio. Gratidão também a quem chegou na minha vida através do mestrado: **Rafa, Karen, Thay, Alex**, por fazerem meu período em Pelotas ser mais aconchegante e feliz. A **Henrique** por todas as colaborações e boas conversas. Às bolsistas do PPGD, que além de amigas, foram companheiras de muito trabalho, resenhas, desabafos,

momentos de leveza e boas risadas: **Bruna, Tai, Mari, Dandara e Yuri**. Vocês foram, cada um à sua maneira, importantíssimos na minha jornada!

À amada amiga **lanne**, por seu apoio e colaboração ativa, principalmente na conclusão deste trabalho. Sua leitura atenta, comentários afiados, críticas construtivas e dicas foram essenciais. Sou muito grata por esse encontro de almas!

A **Moisés**, psicólogo que me acompanha com tamanha sensibilidade e contribui inúmeras vezes para me recentrar e a conseguir racionalizar a vida.

Agradeço **às pesquisadoras e pesquisadores** que vieram antes de mim e produziram todo o conhecimento que eu pude acessar para a construção deste trabalho.

Por último, agradeço à Mariana do passado, que sonhou com a vida acadêmica e que lutou diariamente com os monstros internos para conseguir chegar até aqui.

RESUMO

SILVA, Mariana Dantas de Oliveira. Mulheres negras no telemarketing: uma análise do dano social resultado das violências produzidas pelas empresas do setor nas relações de trabalho precarizadas. 85 f. Dissertação (Mestrado em Direitos) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2023.

O presente trabalho é resultado da pesquisa realizada a nível de Mestrado, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, inserida na linha de pesquisa Direito e Vulnerabilidade Social, Projeto Estado, crimes de sistema e danos sociais, na área de concentração em Direitos Sociais. Investiga os danos sociais resultados das violências enfrentadas pelas mulheres negras em suas relações de trabalho no setor de telemarketing, buscando compreender as empresas enquanto entes produtores de violências. Tem como objetivo geral compreender, na relação de trabalho das mulheres negras, o dano social resultado das violências produzidas pelas empresas de telemarketing através da precarização. Parte da pergunta: como as violências decorrentes da precarização se traduzem em danos sociais produzidos pelas empresas de telemarketing contra as trabalhadoras negras na relação de trabalho? A pertinência social da pesquisa é de olhar para as teleoperadoras negras que são a maior parte da mão de obra do setor de telemarketing e que compõe o grupo mais vulnerabilizado pelos danos sociais resultado da prática das empresas, bem como construir a compreensão das empresas enquanto produtoras de violências, tendo em vista a escassez de pesquisas sobre o tema. A pesquisa adota o método qualitativo e prevalentemente indutivo, com orientação empírica, com base em revisão bibliográfica interdisciplinar para extração das categorias dos danos. Inicia com a caracterização da mulher negra e do seu trabalho no telemarketing através de uma análise interseccional, bem como apresenta os elementos da precarização no setor e como esses elementos afetam a mulher negra de forma particular. Em seguida traça um percurso da epistemologia criminológica para evidenciar a importância da apropriação do dano social como objeto de estudo para compreensão das empresas como produtoras de violências. Depois identifica as espécies de danos produzidos pelas empresas de telemarketing a partir da precarização do trabalho e que desembocam nos danos sociais tornando a mulher negra a principal vítima desses danos. Por fim, compreende que a mulher negra é o maior grupo vulnerabilizado pelas práticas precarizantes das empresas de telemarketing que resultam em danos sociais.

Palavras-chave: Mulheres negras; Dano Social; Telemarketing; Trabalho precarizado; Interseccionalidade.

ABSTRACT

SILVA, Mariana Dantas de Oliveira. Mulheres negras no telemarketing: Black women in telemarketing: an analysis of the social harm resulting from the violence produced by companies in the sector in precarious working relationships. 85. f Dissertation (Master's Degree in Social Rights) - Postgraduate Program in Law, Faculty of Law, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2023.

This present study is the result of a research carried out at Master's level, developed in the Graduate Program in Law at the Federal University of Pelotas, as part of the research line Law and Social Vulnerability, State Project, system crimes and social harm, in the Social Rights concentration area. It investigates the social harm resulting from the violence faced by black women in their working relationships in the telemarketing sector, seeking to understand companies as violence-producing entities. Its general aim is to understand the social harm resulting from the violence produced by telemarketing companies through precariousness in the working relationship of black women. It starts with the question: how does the violence resulting from precariousness translate into social harm produced by telemarketing companies against black women workers in the employment relationship? The social relevance of the research is to look at black female telemarketers, who are the majority of the workforce in the telemarketing sector and who make up the group most vulnerable to the social damage resulting from the companies' practices, as well as to build an understanding of the companies as producers of violence, due the scarcity of research on the subject. The research adopts the qualitative and predominantly inductive method, with an empirical orientation, based on an interdisciplinary bibliographical review to extract the categories of damage. It begins with a characterization of black women and their work in telemarketing through an intersectional analysis, as well as presenting the elements of precariousness in the sector and how these elements affect black women in a particular way. It then traces a path through criminological epistemology to highlight the importance of appropriating social harm as an object of study in order to understand companies as producers of violence. It then identifies the types of damage produced by telemarketing companies as a result of the precariousness of work and which lead to social damage, making black women the main victims of this damage. Finally, it understands that black women are the largest group made vulnerable by the precarious practices of telemarketing companies that result in social harm.

Keywords: Black women; Social Harm; Telemarketing; Precarious work; Intersectionality.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	MULHERES NEGRAS, TRABALHO E TELEMARKETING	16
2.1	MULHER NEGRA: UMA CONSTRUÇÃO INTERSECCIONAL	16
2.2	MULHER NEGRA NO MERCADO FORMAL DE TRABALHO	18
2.3	MULHERES JOVENS NEGRAS NO TELEMARKETING	22
2.4	A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING	24
3	DANO SOCIAL: UMA LENTE CRIMINOLÓGICA PARA ANÁLISE DAS EMPRESAS ENQUANTO SUJEITOS PRODUTORES DE VIOLÊNCIA	36
3.1	PERCURSO EPISTEMOLÓGICO DA CRIMINOLOGIA	36
3.2	DO CRIME AO DANO SOCIAL	41
3.3	ILEGALISMO PRIVILEGIADO E A RESPONSABILIZAÇÃO DE EMPRESAS PRODUTORAS DE VIOLÊNCIAS	48
4	MULHERES NEGRAS E DANO SOCIAL NO TELEMARKETING	52
4.1	EMPRESAS PRODUTORAS DE VIOLÊNCIA, EM ESPECIAL CONTRA AS TRABALHADORAS MULHERES NEGRAS	52
4.2	DANOS NO TRABALHO EM TELEMARKETING	53
4.3	DANO SOCIAL NO TRABALHO EM TELEMARKETING	68
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
	REFERÊNCIAS	74

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é resultado da pesquisa realizada a nível de Mestrado, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pelotas, inserida na linha de pesquisa Direito e Vulnerabilidade Social, Projeto Estado, crimes de sistema e danos sociais, na área de concentração em Direitos Sociais. Investiga os danos sociais resultados da violências enfrentadas pelas mulheres negras em suas relações de trabalho no setor de telemarketing, buscando compreender as empresas enquanto entes produtores de violências¹.

Em primeiro lugar, é importante destacar que este tema é muito caro a mim, enquanto pesquisadora. Sou mulher negra, filha e neta de mulheres negras, feminista, nordestina e advogada e por isso carrego comigo o compromisso moral e social de olhar para minhas iguais e para as injustiças que lhes afetam. Acredito que a academia não é apenas um lugar para a construção de reflexões teóricas, é também, um espaço adequado para expor toda e qualquer forma de violação de direitos, especialmente, contra pessoas em vulnerabilidade social. Dito isso, seguimos para a entrada no tema do trabalho.

A sociabilidade da mulher negra ocorre através dos aspectos que compõem sua identidade. Raça e classe são elementos predominantes para ditar as dinâmicas sociais e as formas como experienciam a vida. Historicamente a inserção da mulher negra no mercado de trabalho formal se deu por meio de atividades informais, geralmente ligada a cuidados ou a serviços domésticos. Posteriormente, o setor de serviços passou também a receber essa mão de obra, mas ainda ligados a serviços menos remunerados. Dentro desse setor, o cenário do telemarketing despontou como uma alternativa dentro do mercado formal para que as mulheres negras pudessem acessar funções diferentes daquelas de cuidados e limpeza.

Para olhar para a mulher negra trabalhadora no telemarketing, precisamos conhecer o cenário do telemarketing, que é um fenômeno típico do capitalismo informacional desde meados da década de 1990. Esse setor é marcado pela utilização

¹ Trabalho elaborado conforme orientações do Manual de normas UFPel para trabalhos acadêmicos.

de tecnologias cada vez mais avançadas e figura como um dos que mais cresce no mercado global, atravessando crises econômicas praticamente sem sofrer abalos significativos e mantendo suas taxas de lucratividade (ANTUNES; BRAGA, 2009). Esses resultados são garantidos às custas da precarização do trabalho dos indivíduos que compõem o quadro de mão de obra dessas empresas. E não é uma coincidência que o maior grupo de pessoas que compõem as funções no ramo do telemarketing são as mulheres negras. Enquanto atividade hiperprecarizada própria do capitalismo emergente, é evidente que os empregadores, e o próprio mercado, dá preferência para a mão de obra mais barata, e parafraseando Elza Soares, a mão de obra mais barata do mercado é mão de obra negra, e neste caso, negra e feminina.

Conforme Jane Gombar (2012, 2013, 2023), as relações de trabalho na atualidade são fortemente influenciadas tanto pelos avanços tecnológicos, quanto pelas demandas da economia globalizada na sociedade pós-moderna. No Brasil, as empresas de telemarketing cresceram ainda mais a partir das políticas neoliberais de desestatização e privatização de serviços públicos, dentre os quais as telecomunicações ganharam espaço de destaque (ANTUNES; BRAGA, 2009; VENCO, 2009; NOGUEIRA, 2009). As Centrais de Teleatividade, comumente conhecidas como telemarketing ou *call centers*, foram criadas para gerir e oferecer serviços de telecomunicação na maior parte das situações sob a forma terceirizada.

Contraditoriamente, esse setor que está localizado na vanguarda tecnológica, se apropria de antigos formatos de controle de produção e da gestão de mão de obra (ANTUNES; BRAGA, 2009). Nesse descompasso está inserida a relação de trabalho no telemarketing. Trabalhadoras e trabalhadores de telemarketing representam uma grande fatia da população economicamente ativa e, sobretudo, de pessoas que sofrem diuturnamente violações e danos aos seus direitos num cenário de empresas que lucram explorando essas pessoas, numa relação marcada pela precarização das condições de trabalho e flexibilização contratual, gerando graves danos à saúde física e mental, bem como prejuízos materiais para os trabalhadores, todos esses danos em conjunto são entendidos aqui como danos sociais.

Voltando à discussão sobre a mão de obra no telemarketing, merece destaque o fato de que o setor se esforça para aparentar ser inclusivo e plural, uma vez que admite pessoas cuja aparência é percebida como “fora do padrão” (aqui podemos citar pessoas

com deficiência, LGBTQIAP+ e negras). Esses sujeitos que são sistematicamente invisibilizados em outras profissões e postos de trabalho, encontram no telemarketing uma oportunidade, entretanto, têm suas subjetividades apagadas novamente, já que não são vistas pelo público.

Dentre os grupos que são invisibilizados pelo mercado formal de trabalho e que encontram no telemarketing uma alternativa de inserção, tem maior relevância para esta pesquisadora, as mulheres negras. Isto porque, em 2018 fora desenvolvida pesquisa empírica para produção de trabalho monográfico de conclusão de curso realizado na Bahia (intitulado “Nada mais do que sua voz”: experiência do dano social vivida pelas operadoras de telemarketing). Neste trabalho foi possível identificar quem mais sofre os danos e violências nesse cenário, a teleoperadora *standard*: jovem, negra e moradora da periferia. Esse é um perfil sintomático do racismo estrutural (ALMEIDA, S. 2018) e machismo observáveis na constituição da mão de obra explorada nas bases socioeconômicas no país.

Na referida pesquisa, o trabalho de campo foi desenvolvido a partir da inspiração etnográfica e da pesquisa participativa, exercendo a função como atendente em uma central de telemarketing durante quarenta e cinco dias, o que permitiu, além da experiência pessoal e o uso do próprio corpo como ferramenta de pesquisa, o contato direto com as teleoperadoras e o desenvolvimento de diálogos nos quais foi possível conhecer as vivências cotidianas através das perspectivas e narrativas das colegas de trabalho, o que alimentou o desejo de conhecer mais sobre o tema.

Em pesquisas análogas (NOGUEIRA 2006a, 2006b, 2009; VENCO, 2009; ALMEIDA, L. e col., 2019; FLEURY, 2020; FLEURY e DUTRA, 2021; FREITAS, 2022) também é possível identificar que o perfil preponderante da mão de obra em telemarketing se repete. A reflexão sobre esse dado tão preocupante, fez surgir o interesse de entender mais profundamente como as múltiplas opressões (machismo, racismo e de classe) (DAVIS, 2016) impactam na forma como os danos sociais se apresentam e são percebidos pelas operadoras negras na experiência do trabalho no telemarketing.

Assim, com o fato de quantitativamente a maior parte dos postos de trabalho em telemarketing é ocupado um grupo muito específico que compreende mulheres negras, jovens e de baixa renda, o que as constitui como maior grupo atingido pelas violências

perpetradas pelas empresas de telemarketing na relação de trabalho, é razão pela qual elas são o grupo de interesse na presente investigação.

Outro aspecto importante a se observar diz respeito à expansão, nos últimos anos, de empresas de telemarketing para estados do Norte e Nordeste do Brasil, com o deslocamento das suas centrais de teleatividade para essas regiões, entretanto, com manutenção das esferas de controle e gerenciamento concentradas no eixo Sul-Sudeste. Essas manobras revelam uma estratégia que as empresas utilizam para se beneficiar das desigualdades territoriais em favor do seu crescimento. A pouca mobilização sindical, indicadores sociais da região, custos por funcionário, incentivos fiscais entre outros fatores contribuem para essa migração (MORAES; OLIVEIRA, 2019).

Através de consulta no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES² nota-se a ausência de produção acadêmica que questione o papel das empresas de telemarketing enquanto produtora de danos e violências na relação de trabalho, daí a importância do estudo da categoria criminológica do dano social ser uma das principais orientações teóricas no presente trabalho, uma vez que se faz necessário observar por suas lentes essa problemática que se dá em um ambiente anteriormente não analisado por um esforço conjunto entre Direito do Trabalho, Sociologia do Trabalho e Criminologia, o que justifica a relevância acadêmica desta pesquisa.

Geertz (2013) destaca que o Direito é construído a partir do fazer e saberes, de acordo com a cultura onde se desenvolve. Beltrão, Barata e Aleixo (2017), em consonância com o autor, completam que o estudo e a prática do Direito precisam ser construídos levando em conta as sensibilidades jurídicas e as formas (jurídicas ou não) com as quais as pessoas lidam com os seus conflitos.

A relevância social está em atentar para as violências sofridas pelas trabalhadoras negras do telemarketing que são quantitativamente a maior fatia da mão de obra do setor e conseqüentemente são as mais atingidas por essas violências. Além disso, a pesquisa propõe lançar um olhar sobre as violências que as empresas produzem a fim de provocar

² Termos buscados: “telemarketing dano social” apresentou 0 resultados; “telemarketing mulher” apresentou 1 resultado; “telemarketing mulher negra” apresentou 1 resultado (mesma pesquisa apresentada no termo anterior); e “telemarketing trabalho” apresentou 56 resultados (áreas do conhecimento das Ciências Sociais, 15; Ciências Sociais Aplicadas, 14; Ciências da Saúde, 3 e Multidisciplinar, 3).

uma reflexão acerca da responsabilização desses agentes que por muito tempo permaneceram longe do poder punitivo e se beneficiam através da exploração dos trabalhadores.

É importante lembrar que as trabalhadoras do telemarketing são pessoas com as quais temos contato cotidianamente no mundo em que vivemos, seja quando ligamos ou quando recebemos ligações das centrais de atendimento das mais diversas áreas de serviços (operadoras de telefonia, empresas bancárias, serviços de cartão de crédito e outras). São as vozes dessas mulheres negras que estamos acostumados a ouvir, entretanto não estamos preocupados em escutar.

Apesar de reconhecermos a importância das narrativas das trabalhadoras, já que contando suas histórias que elas poderiam expressar suas sensibilidades, suas vivências pessoais, coletivas e as formas como lidam com as violências no ambiente de trabalho, nesta pesquisa, adotou-se uma perspectiva teórica com revisão bibliográfica sobre o tema. Isto porque não foi possível a realização da pesquisa que originalmente se intentava. O plano de trabalho original propunha realizar uma escuta responsável através de entrevistas semidiretivas, como principal ferramenta para entender as narrativas dessas mulheres que tem muito a nos contar e a nos fazer refletir. No entanto, embora esta pesquisadora tenha realizado a submissão da pesquisa ao Comitê de Ética da UFPel que inclusive retornou com algumas solicitações de ajustes, por razões pessoais e com muito pesar, não foi possível dar prosseguimento à pesquisa empírica, fazendo o presente trabalho ganhar novos contornos metodológicos.

O novo caminho, então, foi analisar entrevistas realizadas por outras pesquisadoras (NOGUEIRA 2006a, 2006b, 2009; VENCO, 2009; ALMEIDA, L. e col., 2019; FLEURY, 2020; FLEURY e DUTRA, 2021; FREITAS, 2022), bem como resgatar a experiência pessoal da minha própria pesquisa participativa realizada em 2018 que me permite falar a partir de um espaço que eu também ocupei enquanto mulher negra trabalhadora do telemarketing. Essa revisão bibliográfica em associação ao resgate da minha própria experiência me permitiu identificar e compreender as categorias de violências produzidas contra as trabalhadoras negras que se traduzem em danos de diversas naturezas e que, ao fim e ao cabo, constituem o dano social no setor de telemarketing, buscando-se um grau de generalização possível para categorizar os danos.

Para isso, utilizou-se uma abordagem prevalentemente indutiva, qualitativa e de orientação empírica como marcador para o presente trabalho. O emprego de métodos qualitativos, como afirma Igreja (2017) que podem ser combinados de acordo com os objetivos da pesquisa e características do objeto de estudo, assim, aliou-se à pesquisa bibliográfica interdisciplinar, a análise de entrevistas realizadas em outras pesquisas. Além disso, será utilizada a experiência própria da pesquisadora enquanto teleoperadora como um aparato auxiliar de informações. Essas informações advindas da vivência da pesquisadora ganham importância à medida que podem ser enquadradas como escrituras, ferramenta metodológica pensada por Conceição Evaristo (2009) que valoriza a vivência do ponto de vista pessoal ou do ponto de vista coletivo.

Quando nos deparamos com pesquisas em Direito, majoritariamente encontramos trabalhos que tratam sobre o “dever ser” (CUNHA e SILVA, 2013). Nesta pesquisa, numa tentativa de aproximar o olhar acadêmico da realidade das trabalhadoras, buscou-se a orientação empírica para observar a realidade e expor o “ser” dos danos sociais na experiência das trabalhadoras. Assim, o objetivo geral da presente pesquisa é identificar os danos sociais resultantes das violências enfrentadas pelas mulheres negras em suas relações de trabalho no setor de telemarketing, buscando compreender as empresas enquanto entes produtores de violências. Para isso, está organizada em três partes, além desta introdução e das considerações finais.

No primeiro momento apresentamos as particularidades das mulheres negras enquanto sujeitas desta pesquisa que, pelos fatores de opressões que se entrecruzam são o grupo mais atingido pelas violências observadas no ambiente de trabalho do telemarketing. Também é tratada a inserção dessas mulheres no mercado de trabalho e como as empresas encarnam o racismo estrutural, ainda sequela do passado escravocrata do nosso país, de modo que os papéis dentro do trabalho ainda sejam menos acessíveis a essas mulheres. O telemarketing é apresentado a partir da literatura majoritariamente da Sociologia do Trabalho de modo a compreendermos o panorama geral do setor e ao final do capítulo tratar sobre como a mulher negra atua nesse cenário e as particularidades das suas características que se interseccionam.

Depois, fazemos um percurso pela construção epistemológica da Criminologia para compreender o dano social como resultado de violências produzidas por empresas

e para finalmente enxergarmos as empresas a partir do lugar de produtoras de violências das quais devem ser responsabilizadas.

Por fim, congregamos todos os outros elementos teóricos e soma os danos em espécie reconhecidos pelo Direito do Trabalho o conceito de dumping social para compreender como os danos materiais, à saúde e morais se traduzem em violências produzidas pelas empresas de telemarketing e que resultam em dano social.

2 MULHERES NEGRAS, TRABALHO E TELEMARKETING

A Favela é o quarto de despejo de uma Cidade. Nós, os pobres, somos os trastes velhos.

Carolina Maria de Jesus

Antes de analisarmos as violências experimentadas pelas mulheres negras no telemarketing e como tais violências constituem um dano social perpetrado pelas empresas do setor, se faz necessário identificar de quem estamos falando, isto é, o que significa ser uma mulher negra no Brasil e os quais marcadores sociais acompanham esses corpos. Para tanto, analisaremos alguns fatores que diferenciam as mulheres negras das outras mulheres e dos demais sujeitos inseridos no mercado de trabalho e como as mulheres negras são o principal grupo que constitui a mão de obra no setor.

2.1 MULHER NEGRA: UMA CONSTRUÇÃO INTERSECCIONAL

A estratificação e as desigualdades sociais não são fenômenos recentes na história da humanidade. Sempre existiram distinções sociais para classificar e determinar diferentes posições sociais para os sujeitos de determinada sociedade. Essa estratificação tem sua origem em diferentes fatores, dentre os quais ganham destaque neste trabalho, a raça, o gênero e a classe. Raça e gênero são marcadores sociais que representam desvantagens históricas para determinados grupos. A importância desses fatores é tamanha que a verificação de apenas um deles ou a interseccionalidade de ambos pode ser determinante na definição da posição social de gerações inteiras de indivíduos.

Para Fraser (2001), gênero e raça são paradigmas bivalentes que abrangem dimensões sociais, econômicas e culturais e podem ser entendidos como mecanismos de produção e reprodução dos processos de estratificação social.

As desvantagens sociais experimentadas por determinados grupos em razão da raça e gênero influenciam diretamente a posição social que esses indivíduos podem alcançar na mobilidade social, assim o “preconceito e a discriminação estão associados

à competição por posições na estrutura social, refletindo-se em desigualdades entre os grupos sociais na apropriação de posições na hierarquia social” (LIMA, RIOS e FRANÇA, 2013, p. 55), de tal forma que o a ascensão social, o acesso à educação, oportunidades de colocação no mercado de trabalho e até relações afetivas sofrem interferências desses fatores.

Tendo em vista a mulher, negra e trabalhadora, encontramos pelo menos três marcadores sociais que impactam nas dinâmicas sociais em que elas estejam inseridas, assim, buscamos o olhar interseccional nessa pesquisa porque:

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras (Crenshaw, 2002, p. 177).

A combinação desses eixos de opressão enfrentados pela mulher se reforça porque “existe todo um sistema econômico, político e jurídico que perpetua essa condição de subalternidade, mantendo-as com baixos salários, fora dos espaços de decisão, expostas a todo tipo de violência” (ALMEIDA, S., 2018, p.42) o que, segundo o autor, é também resultado da falta de representação política desse grupo nos espaços de decisão públicos e privados.

É importante salientar que a posição social ocupada pelas mulheres negras faz parte do processo histórico, conforme destaca Sueli Carneiro:

O racismo como fonte do colonialismo e da escravidão, a persistência dessas práticas discriminatórias, o caráter determinante que elas têm na pobreza e marginalização social dos afro-latino-americanos e, sobretudo, as múltiplas formas de opressão que a conjugação de racismo com sexismo produz nas mulheres afrodescendentes. (CARNEIRO, 2015, p.111)

Esses múltiplos fatores que envolvem a mulher negra, se transpõem da vida social e se replicam também no mercado de trabalho, fazendo com que a experiência da mulher negra trabalhadora seja ainda mais propícia a violações de direitos justamente pela vulnerabilidade social que esse grupo vive.

2.2 MULHER NEGRA NO MERCADO FORMAL DE TRABALHO

Não digam que fui rebotalho,
que vivi à margem da vida.
Digam que eu procurava trabalho,
mas fui sempre preterida

Carolina Maria de Jesus

Ser uma mulher negra no Brasil não importa apenas no preterimento nas relações pessoais, afetivas ou sociais, o racismo também afeta diretamente as relações de trabalho dessas mulheres. Afinal, as consequências do racismo ultrapassam o aspecto individual das relações e interações sociais e alcança toda a estrutura da sociedade, num movimento vertical e horizontalizado. Conforme define Sílvio de Almeida, o racismo na sua modalidade estrutural:

transcende o âmbito da ação individual, e, segundo, ao frisar a dimensão do poder como elemento constitutivo das relações raciais, não somente o poder de um indivíduo de uma raça sobre outro, mas de um grupo sobre outro, algo possível quando há o controle direto ou indireto de determinados grupos sobre o aparato institucional. (ALMEIDA, S., 2019, p.32)

Assim, pela influência que mercado de trabalho recebe das interações sociais, o fator racial interfere no modo como as mulheres negras se inserem (ou são excluídas) do mercado formal de trabalho, uma vez que “instituições reproduzem as condições para o estabelecimento e a manutenção da ordem social” (ALMEIDA, S., 2019, p.31), dessa forma reproduzindo o machismo, racismo, classicismo e demais opressões, desse modo:

As instituições são apenas a materialização de uma estrutura social ou de um modo de socialização que tem o racismo como um de seus componentes orgânicos. Dito de modo mais direto: as instituições são racistas porque a sociedade é racista. (ALMEIDA, S., 2019, p.33)

Sueli Carneiro lucidamente atenta que o “acesso ao emprego e ao trabalho é condição primordial para a reprodução da vida, e sua exclusão é também a primeira forma de negação desse direito básico da cidadania” (CARNEIRO, 2015, p.101). Tendo em vista que as mulheres negras são muitas vezes a única provedora das suas famílias, mais do que a outras pessoas, o trabalho é essencial para si e para de quem delas depende.

No âmbito do mercado de trabalho o racismo estrutural se apresenta de diversas maneiras. Em primeiro lugar, o fator racial representa um dos aspectos de rigidez social mais expressivo no Brasil. A rigidez racial interfere nas chances de mobilidade social, na desigualdade racial entre os sujeitos com maior grau de escolarização, na probabilidade de diminuição na hierarquização social e por fim, o aspecto que mais interessa em nossa análise, o fator social tem crucial relevância na determinação de posições sociais de maior ou menor status (RIBEIRO, 2009).

Lélia Gonzales (1984) sintetiza a influência da lógica escravagista no imaginário popular, que tenta relegar às pessoas negras os lugares e não lugares, numa divisão espacial do espaço.

Desde a época colonial aos dias de hoje, percebe-se uma evidente separação quanto ao espaço físico ocupado por dominadores e dominados. O lugar natural do grupo branco dominante são moradias saudáveis, situadas nos mais belos recantos da cidade ou do campo e devidamente protegidas por diferentes formas de policiamento que vão desde os feitores, capitães de mato, capangas, etc., até à polícia formalmente constituída. Desde a casa grande e do sobrado até aos belos edifícios e residências atuais, o critério tem sido o mesmo. Já o lugar natural do negro é o oposto, evidentemente: da senzala às favelas, cortiços, invasões, alagados e conjuntos “habitacionais” (...) dos dias de hoje, o critério tem sido simetricamente o mesmo: a divisão racial do espaço (...) (GONZALES, 1984, p.232)

Essa divisão espacial extrapola o físico e reflete também nas posições sociais que as pessoas negras são relegadas a ocupar. Enquanto *locus* do capitalismo excludente (o que é na verdade uma redundância), parte preponderante de uma estrutura racista, o mercado de trabalho tende a refletir as desigualdades da vida social como um todo.

A estratificação social originada pelo racismo é reproduzida nos processos pelos quais os sujeitos ingressam no mercado de trabalho, bem como na definição da posição laboral de cada indivíduo de acordo com sua origem social, raça ou gênero. No caso das mulheres negras, há uma interseccionalidade evidente entre raça e gênero que torna a posição social dessas mulheres ainda mais invisibilizadas e consideradas de ‘menor importância’ para o capital e para o mercado formal de trabalho. Dito de outro modo, o fato de ser mulher e ser negra têm influência direta na forma como esses corpos são ‘lidos’ pelo mercado de trabalho e eventualmente são admitidas para exercer alguma função laboral:

(...) a participação das mulheres negras no mercado de trabalho é um aspecto extremamente relevante para a compreensão da interseccionalidade de gênero e raça na constituição das desigualdades sociais brasileiras. A trajetória

socioeconômica das mulheres negras tem sido analisada como fruto do inter cruzamento das mudanças ocorridas na participação das mulheres no mundo do trabalho e da estabilidade das desigualdades raciais que só recentemente começou a declinar. (LIMA, RIOS e FRANÇA, p. 56)

As condições de inserção das mulheres negras no mercado de trabalho formal são, portanto, diretamente influenciadas pelos fatores expostos anteriormente, somado ao fato de também precisarem enfrentar as questões decorrentes do racismo, fez com que a entrada no mercado de trabalho ocorresse com:

especial vulnerabilidade da força de trabalho feminina, e notadamente das mulheres cisgênero negras, cujas ocupações históricas no trabalho doméstico e de cuidado remunerado, no comércio de rua e nas relações de assalariamento ilegal determinadas pela intensa precariedade ou pelo ocultamento de vínculos (trabalhadoras terceirizadas de limpeza em situação de desrespeito aos direitos trabalhistas, vendedoras de cosméticos, trabalhadoras “autônomas” em salões de beleza, entre outras) tendem a encontrar rendimentos mais baixos que os masculinos e proteção social incompatíveis com os ônus familiares assumidos por esse conjunto, acumulando as condições de subjugação e abuso da força física que Angela Davis já denunciava. (FLEURY; DUTRA, 2021, p.302)

Assim, enquanto as mulheres brancas encontraram abertura no mercado de trabalho formal, inicialmente em atividades ligadas ao cuidado e educação na esfera pública, às mulheres negras essa inserção se deu a partir dos serviços ligados aos cuidados domésticos ou “uma série de atividades que marcam seu ‘lugar natural’: empregada doméstica, merendeira na rede escolar, servente nos supermercados, na rede hospitalar, etc.” (GONZALEZ, 1979, p. 16).

Portanto, a inserção da mulher negra se dá em funções em que o seu corpo e sua imagem estavam invisibilizados ou naturalizados num “lugar natural”, ou, quando sua imagem é necessária, o uso de procedimentos estéticos de apagamento ou disfarce do fenótipo negro são utilizados, como alisamento dos cabelos e maquiagem.³

Dessa forma, ainda que as mulheres negras tenham conseguido se inserir no mercado de trabalho formal,

isso aconteceu sem, contudo, alterar as desigualdades e subalternidades que marcam seu acesso à nossa pirâmide ocupacional, sempre em posições pior remuneradas, seja em relação a homens cisgênero de forma geral, seja em relação a mulheres cisgênero brancas (FLEURY; DUTRA, 2021, p.304)

³ Vale lembrar a exigência do uso de “farda” para babás exigido por prédios e clubes para diferenciação dessas trabalhadoras nos espaços de circulação comuns, de forma a marcar, como um distintivo social a possibilidade da existência dessas pessoas, os seus “lugares” e “não lugares”. Veja em: <https://www.geledes.org.br/o-uniforme-branco-das-babas-e-coisa-nossa-por-cidinha-da-silva/>

Tal cenário vem mudando nos últimos anos e a participação das mulheres negras no trabalho doméstico, principalmente na faixa etária entre 20 e 29 anos, vem apresentando uma queda considerável, o que corresponde ao número progressivo no acesso à qualificação e educação, inserção em postos formais de emprego e com melhores salários (LIMA e PRATES, 2019).

Esse deslocamento para melhores postos de trabalho, com maior formalização e maiores rendimentos (quando comparado às ocupações ligadas aos cuidados domésticos ou serviços gerais, e muitas vezes informais) se deu majoritariamente no setor de serviços, como comércio, serviços de beleza, auxiliar administrativo e telemarketing.

Apesar dessa mudança, a diferença entre o acesso das mulheres brancas e das mulheres negras a melhores ocupações e maiores rendimentos ainda persiste. Enquanto olhamos para mulheres trabalhadoras e as precarizações que elas sofrem no mercado de trabalho, esse é um problema de classe e de gênero, porém, quando a mulher trabalhadora é, também, negra e pobre, esses outros eixos de opressão a inscrevem em uma posição de muito mais vulnerabilidade social, conforme Angela Davis destaca:

Claro que classe é importante. É preciso compreender que classe informa a raça. Mas raça, também, informa a classe. E gênero informa a classe. Raça é a maneira como a classe é vivida. Da mesma forma que gênero é a maneira como a raça é vivida. A gente precisa refletir bastante para perceber as intersecções entre raça, classe e gênero, de forma a perceber que entre essas categorias existem relações que são mútuas e outras que são cruzadas. Ninguém pode assumir a primazia de uma categoria sobre as outras. (DAVIS, 1997)⁴

Durante um discurso no Women's Rights Convention em Akron, Ohio, Estados Unidos, no ano de 1851, Sojourner Truth questionou "E eu não sou uma mulher?"⁵. Essa conferência discutia os direitos civis das mulheres (brancas) e Sojourner, mulher negra que se libertou do processo de escravidão e que à época já era idosa, num discurso

⁴ As mulheres negras na construção de uma nova utopia. Conferência realizada no dia 13 de dezembro de 1997, em São Luís (MA), na Iª Jornada Cultural Lélia Gonzales, promovida pelo Centro de Cultura Negra do Maranhão e pelo Grupo de Mulheres Negras Mãe Andreza. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/as-mulheres-negras-na-construcao-de-uma-nova-utopia-angela-davis/>

⁵ Para conferir o discurso completo, acesse: <https://www.geledes.org.br/e-nao-sou-uma-mulher-sojourner-truth/>.

brilhante chamou atenção ao fato de as mulheres negras também serem mulheres muito embora não terem suas pautas sequer observadas.

2.3 MULHERES JOVENS NEGRAS NO TELEMARKETING

O número de mulheres na população economicamente ativa cresceu exponencialmente nas últimas décadas de acordo com os números do IBGE apontados no artigo de Claudia Mazzei Nogueira (2009) Esse acréscimo se deveu em alguma medida no setor de teleatendimento, que é no segmento de serviços o que mais emprega no país, portanto, sendo uma das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho.

A autora insiste no termo “jovem trabalhadora” porque “no setor de call center perto de 70% da força de trabalho existente é feminina e 45% é formada por jovens entre 18 e 25 anos, geralmente no seu primeiro emprego” (NOGUEIRA, 2009, p.192), dessa forma podemos inferir que o telemarketing tem a maior parte da sua mão de obra constituída por mulheres jovens.

Além de jovens, nesse recorte de gênero, as mulheres negras são o maior grupo dentro do setor de teleatendimento no país, o que é reflexo ainda das consequências da escravidão e de uma abolição mal planejada que culminou em grandes volumes de pessoas negras em trabalhos subalternizados e precários.

Fleury e Dutra (2021) apresentam um breve percurso histórico da inserção das mulheres negras nos espaços de trabalho remunerado a partir da abolição da escravatura, que vai sobretudo dos trabalhos domésticos e serviços gerais, ao trabalho autônomo, passando pelos trabalhos formais precarizados e por fim chegando ao setor de serviços, no qual se encontra o telemarketing. Outras pesquisas análogas, segundo as autoras, apontam que as jovens negras encontram no telemarketing uma oportunidade de saída do ciclo do trabalho doméstico remunerado e de serviços gerais.

Todos os pontos expostos até aqui, se comunicam de forma íntima com a realidade observada e pelos relatos das outras teleoperadoras com as quais tive contato na pesquisa participante da qual vivenciei em 2018, o que nos leva a crer que não se trata de mera coincidência que os resultados de tantas pesquisas empíricas apontem para a mesma direção. Aqui nos deparamos com uma produção e reprodução sistêmica dos danos no âmbito das relações de trabalho em telemarketing, por essa razão é

imperioso que todo esse cenário seja observado com o auxílio do aporte criminológico para compreender as empresas enquanto produtoras de violências contra seus trabalhadores e que culminam em danos sociais.

Selma Venco questiona “Por que esse setor privilegia a contratação massiva do sexo feminino?” (VENCO, 2009, p.159). A partir de pesquisas empíricas anteriores sobre telemarketing no interior dos bancos e em empresas terceirizadoras de serviços, em resposta à essa pergunta, ouviu respostas relacionadas às qualidades socialmente designadas para as mulheres, como “a paciência, a capacidade de ouvir, a delicadeza no trato com os clientes e, por fim, a conclusão de que todos, homens e mulheres, preferem falar ao telefone com uma mulher” (VENCO, 2009, p.161). Homossexuais e mulheres costumam ser consideradas pelo patronato como mais adequadas às atividades em razão de suas características pessoais e “sua docilidade”.

Dessa forma, percebe-se que as relações sociais de gênero constroem patamares de poder e dominação, selecionando espaços e atividades para cada gênero: ao homem, o espaço produtivo; à mulher, o espaço reprodutivo. Nesses processos, a valoração do trabalho cria valores diferentes para os trabalhos do homem e da mulher, não só em relação à remuneração, mas em relação ao reconhecimento social da profissão. Desta forma se opera uma hierarquização sexual nos ambientes de trabalho.

A autora conclui que, segundo as respostas dos gestores de empresas, a preferência das contratações é afastada dos homens porque “eles não são educados na família e na sociedade para se submeterem ou para obedecerem e esses aspectos não atendem aos princípios de uma organização do trabalho taylorista para o setor de serviços” (VENCO, 2009, p.161). Dessa forma o “ser-mulher” é incorporado como característica principalmente de docilidade e obediência que esse modelo de controle preconiza.

Vale ressaltar que, como nos lembra Carla Akotirene, “iniquidades de gênero nunca atingiram mulheres em intensidades e frequências análogas” e isso se dá porque “gênero inscreve o corpo racializado” (AKOTIRENE, 2018, p.19), dessa forma, uma mulher negra é atravessada por pelo menos dois eixos de opressões diferentes: gênero e raça. Quando então, falamos da mulher negra trabalhadora, o eixo da opressão racial é mais um fator que se soma na produção de violências e desigualdades.

Além de suportar os resultados do entrecruzamento das opressões de gênero e raça, a mulher negra trabalhadora de telemarketing é também impactada pelas precarizações características do setor. Esse impacto é bastante expressivo, justamente porque se torna mais um fator gerador de violações, fazendo com que as mulheres negras sejam o grupo mais atingido por esses efeitos, justamente por ocupar a posição de especial vulnerabilidade. Vejamos a seguir.

2.4 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING

A precarização do trabalho no telemarketing é elemento essencial no setor, porque é resultado de diversos processos de barateamento de produção e controle dos trabalhadores que garante cada vez mais aumento dos lucros que se dão através da prática de diversas violências que se traduzem no fim das contas em danos sociais.

O mercado de trabalho e o modo de produção capitalista realizaram um longo percurso para se tornar ambiente propício para que a precarização do trabalho seja um dos principais elementos do setor de telemarketing.

Nesse percurso, podemos demarcar um ponto inicial importante no qual as décadas de 1960 e 1970 testemunharam a passagem da sociedade industrial, cujo foco era a produção de bens, para a sociedade pós-industrial, focada na produção e venda de informação. Esse período apresentou um crescimento na produção e venda de serviços, focada no controle de inovações, que afetou toda a organização do trabalho desde então, principalmente pela inserção da tecnologia e inteligência artificial (GOMBAR, 2022).

A partir da década de 1980, a Sociologia do Trabalho deu mais atenção para um tema gritante que é a flexibilização do trabalho, direcionando o olhar mais ainda ao interior das empresas, evidenciando as novas formas de organização, as novas tecnologias empregadas no trabalho, as mudanças na organização empresarial e globalização da economia, os fatores que concorrem para produzir esse fenômeno.

Foi também nesse período, a partir da entrada mais numerosa de mulheres no mercado de trabalho, que a Sociologia do Trabalho passou a dar mais atenção ao tema das relações de gênero nas empresas em processo de modernização. Com bastante influência da sociologia do trabalho latino-americana, se voltou para a análise da

possibilidade de inserção das mulheres e redução das formas de discriminação de gênero nos ambientes de trabalho.

Posteriormente, com a virada da década de 1990 e as novidades na gestão político-econômica do país, a investigação da sociologia do trabalho brasileira retorna ao foco do mercado de trabalho como objeto principal, observando principalmente os elementos de reestruturação produtiva e as implicações sobre o trabalho e os trabalhadores, sobretudo pensando mais sobre a organização empresarial. São trabalhados dois conceitos importantes: precarização do trabalho e encadeamento produtivo.

A precarização do trabalho passa a ser percebida, então, como o encadeamento da flexibilização, das subcontratações e da terceirização do trabalho e do barateamento dos meios de produção, que se reproduzem em todo o cenário do mercado de trabalho de forma viral, criando condições de exploração da mão de obra, redução dos custos de produção e crescimento dos lucros das empresas.

A precarização e flexibilização do trabalho, reforçadas pelas direções neoliberais aplicadas à economia e mercado de trabalho, aparecem como elementos de grande contribuição para a heterogeneidade e fragmentação da classe trabalhadora, o que indubitavelmente gera grandes empecilhos à organização sindical e enfraquece ainda mais os trabalhadores submetidos à essas formas de trabalho.

Nos anos 2000, novidades do cenário político-econômico na América Latina apontaram um incentivo ao crescimento e ao desenvolvimento econômico, como os programas de desenvolvimento interno dos países e aumento da remuneração dos trabalhadores somado à ascensão política de forças de esquerda como as eleições de Lula, no Brasil e Kirchner, na Argentina, dando reoxigenação de órgãos de negociação coletiva, que permitiram uma melhora às condições de emprego. Esse período foi também marcado por maior articulação dos países do Mercosul, inclusive com o apoio financeiro aos países com alguma dificuldade, a fim de garantir o desenvolvimento econômico dos países membros.

Nesse sentir, a Sociologia do Trabalho vem se empenhando para se adaptar às novas demandas teóricas, como a necessidade de entender as novas formas precarizadoras do trabalho, as novas regulamentações e desregulamentações e

sobretudo a heterogeneidade das organizações econômicas e políticas da América Latina.

Atualmente a Sociologia do Trabalho está cada vez mais próxima da investigação sobre a gestão do trabalho, que vai desde o controle de jornadas e do desempenho às formas de controle exacerbado da produção, os aspectos da saúde e segurança do trabalhador entre outros temas ligados mais diretamente à subjetividade dos trabalhadores inseridos no mercado, adotando estratégias metodológicas mais amplas que permitam a conjugação de estudo qualitativo e quantitativos, gerando a possibilidade de olhares múltiplos.

Com esse apanhado, pretendemos localizar a preocupação da nossa pesquisa olhando também pelo viés da Sociologia do Trabalho o problema dos danos sociais nas relações de trabalho, como tema com abordagem subjetiva, por um lado, na medida em que observa os atores envolvidos nas relações discutidas e uma abordagem mais objetiva, por outro, quando atenta às empresas e o mercado de trabalho como participantes estruturais dessas relações.

Compreendemos que o processo espraiamento da precarização do trabalho é condição de existência e fortalecimento de diversos setores e negócios. Nesse universo, encontramos as Centrais de Teletendimento (CTA ou “*call centers*” como são mais conhecidos) que são empresas de grande porte que gerem recursos humanos e materiais para a promoção do serviço de telemarketing. A maior parte dessas Centrais são terceirizadoras desses serviços a outras, a exemplo das operadoras de telefonia e concessionárias de serviços públicos.

Importante contextualizar que, no Brasil, o crescimento dessa categoria de trabalhadores se deu a partir do período de privatizações e financeirização do setor de telecomunicações na década de 1990, que foi um momento importante de abertura da economia brasileira ao mercado, num movimento que permitiu aumentar o acúmulo de capital em detrimento do interesse público.

Essa abertura econômica ao mercado e a intensificação do capitalismo informacional produziu um cenário propício à utilização de mão de obra terceirizada, alongamento das jornadas, reduções de salários e outros meios de precarização do trabalho que permitissem maiores possibilidades de acumulação de capital. Nas palavras de Antunes e Braga:

Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à *mercadorização* dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros. (ANTUNES e BRAGA, 2009.p.10) (grifos originais)

O telemarketing se apresenta atualmente como um ícone das relações de trabalho na sociedade de consumo, isso porque traços fortes de controle, precarização e alienação do trabalho delineiam essas relações, conformando um cenário típico do sistema capitalista informacional em que vivemos. No trabalho em telemarketing, as contradições do trabalho precarizado escancaram as contradições do capitalismo informacional no qual estamos inseridos. Antunes e Braga esclarecem:

[...] o trabalho no setor de telemarketing é rigidamente condicionado pelas características desse processo de reprodução contraditória. Articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador; associa o serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas, estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os teleoperadores, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho. Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à *mercadorização* dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros. (ANTUNES e BRAGA, 2009, p.10)

Sendo assim, o trabalho do telemarketing consegue unir, contraditoriamente, a modernidade e a contemporaneidade, na medida em que se apropria das mais arcaicas e opressoras formas de controle e organização do trabalho com as inovações tecnológicas para criar um modo de produção cada vez mais rigoroso e rentável.

No telemarketing, a rotina a ser cumprida pelo trabalhador apresenta como características das principais atividades:

1) (...) uma grande disponibilidade uma vez que as operações de tele atendimento ocorrem em ciclo contínuo, ou seja, são realizadas no decorrer das 24 horas diárias e nos sete dias da semana; 2) a atividade dos operadores é totalmente submissa à pressão do fluxo informático - ao término de uma chamada segue-se imediatamente uma outra, seja de forma automática (a intervalos de 0 a 20 segundos, conforme o tipo de operação), seja manualmente, depois de, no máximo, dois ou três toques; 3) a atividade dos trabalhadores é guiada pela rotinização da comunicação, subordinada a rígidos scripts e aos modelos de execução formatados pelos softwares, além de estritamente controlados pelos supervisores: a vigilância constante e capilar de tudo o que acontece no interior do local de trabalho desempenha um papel preciso, duradouro e funcional ao “bom adestramento”. (CAPUTO e GRAZIA, 2017, p.103)

Essas características assumem contornos de diversos modelos de gestão de negócios. Diversos autores (ANTUNES 2009; WOLFF, 2009; HULLS;2009; BRAGA 2009 e 2010) convergem ao afirmar que o taylorismo é o modelo principal de gestão principal do trabalho no telemarketing. Nas palavras de Selma Venco,

Trata-se de uma organização do trabalho pautada na prescrição dos procedimentos, a qual é acompanhada de forte controle dos teleoperadores – propiciado por inovações tecnológicas e exercido por diversos agentes que atuam direta e indiretamente na produção. (VENCO, 2009, p.155).

O principal destaque ao taylorismo se dá em razão do extremo controle, com utilização de supervisão hierárquica rígida e em tempo real, bem como a utilização da configuração do trabalho em equipes para o alcance de metas, que em verdade busca fazer com que os próprios trabalhadores fiscalizem e cobre produtividade uns dos outros (CAPUTO e GRAZIA, 2017).

Utilizando-se de rígido controle e métricas de exigência de produtividade altíssimas, “as tecnologias eletrônico-informáticas e os softwares utilizados no interior dos *contact centers* servem para subsumir, controlar e mensurar o trabalho cognitivo-relacional dos operadores” (CAPUTO e GRAZIA, 2017) como formas de fiscalização e pressão psicológica por resultados.

Além do modelo taylorista, o toyotismo é também assimilado no setor de telemarketing, a fim de tornar a produção mais rápida, encadeada e principalmente marcada pela precarização das condições de saúde e segurança dos trabalhadores. O modelo se caracteriza pela redução de custos de produção, de modo que passa a ser mais exigido do trabalhador mais agilidade:

onde cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação à lógica do mercado. Ensaia-se modalidades de desconcentração industrial, buscam-se novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os processos de ‘qualidade total’ são expressões visíveis, não só no mundo japonês, mas em vários países de capitalismo avançado e do Terceiro Mundo industrializado. (ANTUNES, 2000, p. 210).

Ademais, o telemarketing assimila também do pós-fordismo o principal: não é só a força de trabalho é o principal elemento explorado do trabalhador. Soma-se a isso a exploração da capacidade intelectual como principal gerador de valor, assim “o capital não explora mais somente a força física do operário, mas também sua capacidade de pensar e formular melhorias na produção, suas capacidades reflexivas e intelectuais”

(CAPUTO e GRAZIA, 2017, p.96) de forma que ao fim e ao cabo, o trabalhador é vende das suas próprias capacidades subjetivas (intelectuais, linguísticas e relacionais).

O formato que o telemarketing tomou por absorver elementos de tantos modelos diferentes o faz ser um setor único e influencia diretamente na forma como o trabalhador é visto pelas empresas e principalmente como o próprio trabalhador se vê em relação a si mesmo e com os outros trabalhadores. Antunes acertadamente traduz esse movimento:

Em outras palavras, houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma significativa subproletarização do trabalho, decorrência das formas diversas de trabalho parcial, precário, terceirizado, subcontratado, vinculado à economia informal, ao setor de serviços, etc. Verificou-se, portanto, uma significativa heterogeneização, complexificação e fragmentação do trabalho. (ANTUNES, 1999, p. 209).

Essa alteração na classe operária acaba também enfraquecendo a possibilidade de o trabalhador desenvolver o sentimento de pertencimento e a consciência de classe, elementos essenciais para o fortalecimento do sindicalismo. O que é outra grande contradição produzida no âmbito das empresas de telemarketing é o resultado nas relações entre os operadores: se de um lado as empresas exigem que o trabalho seja coordenado e coletivo, com metas e atividades que dependem da interação entre os funcionários e a participação de todos, de outro, fortalecem a competição e concorrência entre os teleoperadores, de modo que o clima de disputa esteja sempre instaurado nas relações.

Dessa forma, cada teleoperador se esforça para ser e parecer “melhor e mais produtivo” do que o outro, gerando um ambiente de competitividade e animosidade que afasta os trabalhadores uns dos outros, inclusive interferindo na noção de coletividade e pertencimento enquanto pessoas do mesmo grupo.

A precarização é uma das facetas de criação de danos sociais, uma vez que o empregado precarizado é explorado nos mais diversos âmbitos do seu trabalho bem como vê reduzida a sua subjetividade para atendimento das necessidades do capital. Antunes categoriza as formas de precarização do trabalho no âmbito dos trabalhadores em tecnologia da seguinte forma:

Entre as distintas formas de flexibilização – em verdade, precarização – podemos destacar, por exemplo, a salarial, de horário, funcional ou organizativa. A flexibilização pode ser entendida como “liberdade da empresa” para desempregar trabalhadores; sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade, sempre para a empresa, para reduzir o horário de trabalho

ou de recorrer a mais horas de trabalho; possibilidade de pagar salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho exige; possibilidade de subdividir a jornada de trabalho em dia e semana segundo as conveniências das empresas, mudando os horários e as características do trabalho (por turno, por escala, em tempo parcial, horário flexível etc.); dentre tantas outras formas de precarização da força de trabalho. (ANTUNES, 2009, p.234)

Esses elementos ganham contornos específicos quando olhamos para as trabalhadoras negras, que além de suportar todos os elementos precarizantes da relação de trabalho, ainda precisam lidar com as consequências de opressão de gênero e raça.

A partir do seu trabalho de campo, Mônica Duarte Cavaingac (2010), compreendeu que a heterogeneidade das situações de inserção no mercado do telemarketing, associado à flexibilização das relações do trabalho terceirizado, a alta rotatividade e a forte coerção exercida pelo desemprego estrutural, aliado às pressões internas de cobrança exercida pelos gestores das empresas, são fatores criadores de obstáculos à formação da identidade coletiva e organização política dos trabalhadores do setor, que quando consegue se aglutinar, encampa lutas corporativistas, excluindo das suas pautas outras relações de trabalho precarizadas (CAVAINGAC, 2010). O que a autora caracteriza como “lógica desumana e desumanizadora do capital” é apenas uma das dinâmicas criadoras e perpetuadoras de danos sociais no âmbito das relações de trabalho.

Outra característica que chama bastante atenção no setor de telemarketing é o deslocamento regional das centrais de teleatendimento que tem cada vez mais migrado das regiões Sul/Sudeste do Brasil, para as regiões Norte/Nordeste, tendo em vista o índice de desenvolvimento humano, piso salarial da categoria, custo de produção e incentivos fiscais entre outras condições que lhes garantam maior margem de lucro em contrapartida da maior exploração da mão de obra.

Não é mera coincidência que as regiões Norte/Nordeste têm sua composição populacional majoritariamente negra e, conseqüentemente, com a migração dessas empresas para tais regiões serão os trabalhadores negros os mais afetados pela exploração de mão de obra, o que é:

A expressão do racismo na estrutura das relações sociais é a sua submissão a relações de trabalho precárias, com salários mais baixos, jornadas de trabalho mais extensas, o que proporciona ao capitalismo uma maior extração de mais-valia absoluta e relativa. (FREITAS, 2022, p.43)

Como se discute mais a frente neste trabalho, esse tipo de manobra de deslocamento de empresas para regiões economicamente menos favorecidas está entre as táticas de barateamento da produção e aumento de lucro. Assim:

O poder de mobilidade lhes permite escolher os recursos, as condições e a localização de suas operações de modo a obterem condições de produção vantajosas ao mesmo tempo em que eliminam quaisquer tipos de limitações e restrições, e, cada vez mais, **prestam menos atenção aos interesses sociais.** (OLIVEIRA E ALCADIPANI, 2022, p.182)

Dessa forma, identificamos mais uma característica precarizante do setor de telemarketing, uma vez que ao se aproveitar dos benefícios econômicos que as regiões com custo de produção mais barata, o faz às custas dos trabalhadores vulnerabilizados desses locais.

Outro elemento fortemente ligado à precarização do trabalho no telemarketing diz respeito à esfera subjetiva do trabalhador, que interfere diretamente na autoestima e ao reconhecimento de si mesmo enquanto trabalhador e seus sentidos de interação com o que ele produz e o seu papel na produção das mercadorias.

Com a abertura do monopólio estatal da telecomunicação e intensiva aplicação de recursos tecnológicos de informação e comunicação, a concepção de mercadoria foi alargada e abarcou a possibilidade de o capitalismo transformar e explorar as informações que se consubstanciam no plano material e sobretudo imaterial. Dessa forma, as empresas transformaram suas informações em dados e linguagem digital (software) que guardam a expertise da produção, tornando o trabalhador mais um operador dos dados, do que um produtor em si, criando uma inversão do trabalho vivo em mediador de tecnologias e fator da produção, de sujeito da produção e os instrumentos de trabalho.

Nesse movimento de instrumentalização do trabalho humano se opera a reificação do trabalho, fenômeno que Marx ([1894] 2017) caracteriza pela metamorfose do trabalhador de sujeito da produção a órgão consciente da máquina, de forma que a subjetividade humana se esvai, tornando o trabalhador mero operador da máquina.

Voltando um pouco na história, quando consideramos a passagem do modo de produção artesanal para a exploração do trabalho assalariado, operou-se uma separação do trabalhador dos meios de produção e conseqüentemente, nasce o trabalho abstrato, que diferentemente do artesão que desenvolvia o ofício em benefício próprio, o trabalhador assalariado tem seu “valor” dado pela sua força de trabalho, que produz

valor e mais-valor e pelo qual o trabalhador é remunerado apenas pela fração temporal necessária para a produção do seu produto final.

A abstração da atividade do trabalhador puxa um outro movimento de abstração que está ligado à alienação. No pensamento de Marx o conceito de alienação do trabalho é um dos pilares teóricos. Ele definiu a alienação como o estado de tornar-se alheio, estranho por assim dizer, dos resultados produzidos pelo emprego da força do trabalhador na atividade, que dessa forma desconhece os resultados do que ele mesmo produz. No trabalho alienado não há espaço para a subjetividade do trabalhador, uma vez que as técnicas e métodos aplicados na produção são pré-determinados pela empresa capitalista.

Simone Wolff (2009) esclarece que o trabalho assalariado promove uma cisão do homem com a natureza, consigo mesmo e com outros homens, porque fere a dimensão ontológica do trabalho, já que a lógica do salário retira a qualidade criativa que difere os homens dos animais e é reduzido à busca pela sobrevivência.

Na análise das relações de e no trabalho, Cavaignac identifica que o trabalhador é destituído do seu caráter de ser humano e passa a ser enxergado como “custo da produção”, uma variável descartável e facilmente substituível:

A noção fetichizada das mercadorias estende-se aos serviços mercantilizados, principalmente aqueles que funcionam vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, cuja eficiência parece decorrer apenas do investimento das empresas em modernas tecnologias, escamoteando-se uma de suas principais bases de sustentação, isto é, a exploração intensificada do trabalho e a degradação das condições de vida dos trabalhadores, a partir da articulação e diversos elementos: horas extras não remuneradas; redução dos tempos de pausa; exposição da saúde física e mental aos riscos relacionados às pressões do ambiente de trabalho; extensão da jornada semanal e conseqüentemente a diminuição do tempo livre (CAVAIGNAC, 2010, 285-286)

Um segundo movimento de abstração é o do controle sobre o trabalho vivo, que advém tanto da padronização quanto da prevalência de um trabalho abstrato e das simplificações do maquinário e tecnologias empregadas no processo de produção, dessa forma o ser humano ocupa um lugar intermediário no processo do trabalho, que aliena sua essência, criatividade e autonomia. Nas palavras de Simone Wolff,

Revela-se, assim, a reificação do trabalhador igualmente como um fenômeno estreitamente relacionado à expropriação do seu saber, e que encontra no emprego da maquinaria na produção sua expressão mais bem acabada. Com isso, tal processo tornou-se, também, um processo de separação entre trabalho e conhecimento, entre o fazer e o saber, entre concepção e execução. Desse modo, a reificação é compreendida tanto no trabalho de execução, pela

abstração da sua propriedade de planejar e decidir sobre o *modus operandi* de suas atividades – sentida pela maior parte da força de trabalho –, como dentro do trabalho de *concepção*, que é suprimido de uma parte fundamental para a sua plena realização: a experiência empírica, a qual lhe abre todo um leque de possibilidades colocado fora do caminho unívoco da lucratividade. (WOLFF, 2009, p.95)

Há de se destacar que as inovações do mercado informacional criaram um exercício recente de “humanização da máquina” (WOLFF, 2009, p.99) que se consolida como mais um movimento de abstração num novo tipo de alienação e reificação do trabalho vivo, porque a tecnologia passa agora não só a reproduzir, mas a produzir informações, “é assim que a maquinaria informática possui uma peculiaridade essencial quando cotejada com as maquinarias anteriores: a transformação da cognição em insumo do processo produtivo” (WOLFF, 2009, p.102), de forma que o trabalhador se torna mero coadjuvante na produção, destituído da posição de produtor.

Na contramão, os seres humanos perdem a sua qualidade humana, sendo reconhecido apenas por características genéricas, gerando assim uma perda da identidade. Num modelo econômico baseado na venda de mão de obra é através do trabalho que o ser humano se diferencia dos outros animais, afirma sua identidade e acessa seus meios de sobrevivência. Ora, inserido numa sociedade de produção, em alguma medida ou se é patrão ou se é trabalhador. Dessa forma, o trabalho é o centro da nossa sociedade também pelo seu valor intrínseco de realização do trabalhador.

Nesse contexto, as identidades em torno das ocupações e profissões se constroem no dia-a-dia do trabalhador. Cinara Lerrer Rosenfield (2009) nos diz que o trabalho exerce uma função crucial no processo de inserção social, na medida em que aflora a construção da identidade como realização pessoal e a retribuição material através do seu pagamento. O par contribuição-retribuição é a base da construção do sujeito.

O reconhecimento do trabalho é a própria expressão da retribuição simbólica em termos de realização de si mesmo. O reconhecimento do sujeito se dá através do reconhecimento de seu trabalho e o sujeito se reapropria do julgamento de outro a respeito do produto do seu trabalho a fim de ter um “retorno” sobre si mesmo em termos de construção ou afirmação de sua identidade. (ROSENFELD, 2009, p.170)

As formas identitárias são, portanto, construídas a partir da articulação entre a representação do trabalhador e os outros e a identidade atribuída por si próprio. O reconhecimento destas “identidades” depende do reconhecimento dos agentes e

instituições com os quais o trabalhador se relaciona, assim “identidade nada mais é que o resultado, a um só tempo estável e provisório, individual e coletivo, subjetivo e objetivo, biográfico e estrutural, dos diversos processos de socialização” (ROSENFELD, 2009, p.170), produto de uma tensão e contradição produzidos no meio social.

A autonomia figura como importante elemento na construção da identidade. Numa dimensão operacional, como controle de elementos da atividade; na dimensão identitária, na elaboração de uma imagem de si inserida e cooperativa no grupo; e na dimensão social, através do trabalho e no reconhecimento e inserção na coletividade (ROSENFELD, 2009).

Sobretudo, o reconhecimento da autonomia está diretamente associado com a experiência coletiva na construção da identidade no trabalho, uma vez que a realidade do trabalho partilhada pelos pares é condutora da experiência coletiva. O reconhecimento do outro na coletividade permite que se reconheçam as dificuldades comuns e que desenvolvam mecanismos de proteção às mazelas que sofrem, inspirando a união para a defesa dos interesses coletivos.

Para a construção de relações de vínculo é necessário tempo de interação, o que no telemarketing é escasso (na maior parte das empresas, os intervalos são de vinte minutos para lanche e mais vinte divididos em duas vezes para descanso ou uso particular), o que dificulta a possibilidade de interação e acaba criando isolamento e falta de interatividade entre os operadores. Arelado à escassez de tempo durante o trabalho, a alta rotatividade se torna mais um obstáculo na construção da identidade coletiva.

Portanto, “a vivência do trabalho em *call centers* desemboca em uma fragilidade identitária, no enfraquecimento simbólico da relação com o trabalho e com aquilo que se traduz em construção identitária” (ROSENFELD, 2009, p. 183), que se dá pela falta de reconhecimento da utilidade do seu trabalho, o que faz os operadores não enxergarem uma contribuição social possível pelo desempenho dos seus serviços.

Em razão da baixa coesão coletiva e do enfraquecimento dos elos identitários, os teleoperadores acedem ao trabalho, sem o sentimento de pertencimento, deixando de questionar regras e práticas abusivas e, conseqüentemente aceitando-as, de forma que se constituem enquanto elos mais fracos na cadeia produtiva.

A precarização é a principal característica do trabalho em telemarketing. O setor se utiliza de todos esses mecanismos de modo a garantir um modelo lucrativo que se

fortalece em detrimento das violências que produz contra seus trabalhadores. A pouca coesão entre os trabalhadores, o enfraquecimento da atuação e da importância dos sindicatos, as violações diuturnas e todas as artimanhas utilizadas pelo setor, em verdade são fatores de vulnerabilização, precarização e violências que impactam direta e negativamente os trabalhadores.

As trabalhadoras negras, por serem o maior percentual da mão de obra do telemarketing, são o grupo mais atingido pelas consequências da precarização do trabalho no setor. Some-se a isso o fato de que, pelas suas próprias características, carregam também outros marcadores sociais, fazendo com que experimentem ao mesmo tempo as opressões de gênero, raça e classe.

Na relação de trabalho no telemarketing, essas opressões são traduzidas em violências produzidas pelas empresas na forma de danos de diversas naturezas, que em conjunto, formam o corpo dos danos sociais produzidos no setor. É o que veremos no próximo capítulo.

3 DANO SOCIAL: UMA LENTE CRIMINOLÓGICA PARA ANÁLISE DAS EMPRESAS ENQUANTO SUJEITOS PRODUTORES DE VIOLÊNCIA

Compreender as empresas enquanto produtoras de violências é essencial para a presente pesquisa, a fim de apontá-las como principal responsáveis pelos danos sociais enfrentados pelas mulheres negras nesse cenário.

Para tanto, faremos um percurso pela construção epistemológica da Criminologia; a importância do dano social enquanto objeto de estudo e a noção de ilegalismos privilegiados para que seja possível construir a compreensão do papel de empresas como produtoras de violências;

3.1 PERCURSO EPISTEMOLÓGICO DA CRIMINOLOGIA

Álvaro Pires (2008) nos diz que a Criminologia, mais do que uma ciência autônoma, é um exercício de conhecimento que tem interesse em elucidar e compreender a questão penal. Ressalta que não possui um método exclusivo, mas se apropria dos métodos de outras ciências para estudar e interpretar a partir de uma perspectiva criminológica, multidisciplinar, o fenômeno criminal.

O que o autor classifica como dois códigos de linguagem, são os tipos de representação como modos de compreensão opostos do objeto da Criminologia. O código institucional/substancial, que se caracteriza pela adoção da linguagem jurídica sem fazer distinções descritivas fundamentais para compreensão teórica e empírica do sujeito estudado, utilizando um conceito factual do crime, no qual este é tratado como um simples ato ou fato social, numa perspectiva “ontologizante”, na qual o autor da situação problemática era visto como criminoso por si só, desconsiderando todo o contexto social. Nesse sentido, cria-se uma limitação do objeto da criminologia ao conceito de crime propriamente dito, com um interesse teórico restrito à racionalidade penal, portanto o crime, criminalidade e o criminoso são os únicos objetos possíveis nesse tipo de abordagem. Esse código institucional, conforme Pires salienta, não mais representa a Criminologia atual (PIRES, 2008, p. 62).

Contudo, percebe-se que o Direito Penal seleciona as situações problemáticas desde o início da conceituação, da produção da norma, com a tipificação e a criação da resposta abstratamente possível (pena) até o momento da aplicação das penalidades

previstas, que mais uma vez dão o tom da reprovabilidade da conduta a partir da aplicação de penas mais ou menos severas, o que constrói um esquema onde algumas condutas, conseqüentemente, são consideradas mais gravosas e reprováveis do que outras. Sendo assim, percebe-se que o Direito Penal não está necessariamente preocupado em definir, julgar e condenar as condutas que produzem mais prejuízos à sociedade, mas que o esquema lógico por detrás dessas interações está ligado à uma vontade (ou má vontade) política e cultural que reforça a criação e manutenção de fortes relações de poder, para garantia da estratificação social e sobretudo da supremacia dos poderosos.

No processo de construção do conceito do que é crime, o Direito Penal atenta para condutas problemáticas, seus autores e os danos causados por elas, e fazendo isso, deixa de olhar para todo o resto, excluindo do seu universo outras tantas condutas que geram danos muitas vezes mais graves e urgentes.

O Direito Penal, nos primórdios, figurou como principal orientador da prática investigativa da Criminologia. Se tomarmos a classificação de Pires que apresentada anteriormente, a Criminologia utilizou o código institucional o que a tornou por muito tempo: “uma criminologia racista, que estava desinteressada na criminalidade de poder, porque consistia em uma disciplina de poder, baseada em uma antropologia racista de delinquente natural e, portanto, em uma antropologia da desigualdade natural dos seres humanos” (FERRAJOLI, 2013, p. 4).

Para Ferrajoli (2013), só será possível a Criminologia aproximar-se da discussão sobre os malfeitos cometidos pelos Estado e pelas empresas quando esta se autonomizar do Direito Penal vigente e dos filtros seletivos produzidos por este. É esse o papel que deve ser assumido pela Criminologia Crítica - crítica sobretudo ao Direito Penal - para poder produzir um saber diferente do “saber seletivo” produzido outrora, e ainda dominante na seara acadêmica.

Com o objetivo de ampliar as formas de perceber os fenômenos passíveis de estudo pela Criminologia, ela se ramificou num movimento que depois ficou conhecido como Criminologia da reação social, o que fez surgirem e ganharem corpo novas abordagens teóricas.

A Criminologia da reação social surgiu como uma alternativa à criminologia do ato, na medida em que lança o olhar para o sistema penal a partir de uma abordagem

contestadora, e passa a pensar questões antes ignoradas. Mesmo com esse viés mais questionador e preocupado com o estudo tanto do ato quanto dos processos de criminalização, a vertente crítica ainda estava fortemente ligada a objetos do universo do Direito Penal,

Quando falamos de "criminologia crítica" e, dentro deste movimento tudo menos que homogêneo do pensamento criminológico contemporâneo, colocamos o trabalho que se está fazendo para a construção de uma teoria materialista, ou seja, econômico-política, do desvio, dos comportamentos socialmente negativos e da criminalização (BARATTA, 2002. p.159)

A necessidade de analisar os crimes cometidos por pessoas que na criminologia tradicional não eram sequer entendidos como sujeitos transgressores ou criminosos, fez surgir o estudo das condutas danosas perpetradas por eles. O termo "white collar crimes" (crimes de colarinho branco), foi cunhado por Sutherland (1940) para designar crimes como aqueles cometidos por pessoas de grande poder e distinção na sociedade e tem seu âmbito de ocorrência nas relações corporativas e estatais. Essa abertura epistemológica lançou novas luzes para a Criminologia, que cada vez mais foi se afastando do seu eixo clássico.

Avançando no tempo, nos deparamos com conceito de "powerful crimes", os "crimes dos poderosos", que como Greg Barack (2015) preceitua, são os atos praticados não mais por sujeitos atomizados, pessoas individualmente consideradas, mas por instituições, como o Estado e as grandes corporações.

O código descritivo, por sua vez, se afasta das linguagens jurídicas e institucionais, adotando uma abordagem que maximize a descrição empírica, lançando o olhar para as condutas criminalizadas e os seus aspectos, num esforço reflexivo, sem objetivo de julgar. Portanto, ao fazer a investigação científica fora das formas institucionalizadas (leis/códigos), nessa abordagem é possível ampliar o universo de objetos da Criminologia justamente por levar em consideração também o que está além da linguagem institucional, a partir de um interesse interpretativo, pelo qual toma força o estudo das situações-problema e condutas problemáticas. Importante deixar claro que o autor sugere essa divisão entre código institucional e código descritivo, com fim didático, salientando que muitas vezes as abordagens não são puras, mas predominantemente de uma ou outra característica de código (PIRES, 2008, p. 63-66).

No imaginário comum as categorias “crime” e “criminoso” são facilmente entendidas, muito embora seja difícil para qualquer pessoa definir e conceituar o que de fato representam. Para Paddy Hillyard e Steve Tombs (2013), “crime” e “criminoso” não pressupõem uma realidade ontológica, pelo contrário, o conceito precisa ser socialmente construído e materializado. Sendo assim, defendem que o crime inexistente por si só e são, em realidade, construções sociais com tratamento dado pelo Direito Penal, não existindo uma natureza intrínseca ao crime. Os autores sustentam que através das respostas e do tratamento que a sociedade dá às “situações problemáticas” é que elas se tornam objeto do Direito Penal e conseqüentemente são reconhecidas com crimes e terão as respostas traduzidas em penas correspondentes.

O Abolicionismo Penal, que conta como principais expoentes Louk Hulsman, Thomas Mathiesen e Nils Christie, vem, então, no final da década de 80 para contribuir com a ampliação do campo teórico da Criminologia. A principal proposição dessa corrente criminológica é lançar novos olhares ao sistema de justiça criminal, promovendo uma percepção das situações problemáticas e da reação social apartada das noções clássicas do direito penal, alargando assim as possibilidades de compreensão dessas situações.

As situações problemáticas e/ou condutas problemáticas são fatos/atos que, para pelo menos alguns dos atores envolvidos, são experimentados e percebidos como indesejáveis, negativos, inaceitáveis, ou seja, como um problema. Não necessariamente uma situação problema se constitui como uma transgressão ou como um comportamento desviante e além disso não pressupõe que deva haver uma resposta punitiva ou mesmo que exija resposta alguma. Majoritariamente, essa noção dá à “vítima” local de destaque, como aquele que é direta e negativamente afetado pelo problema, deixando a sociedade em segundo plano para evitar a evocação do interesse comum como legitimador de respostas repressivas e ineficazes que muitas vezes desconsideram os interesses de quem está diretamente envolvido na situação, conforme Pires (2008).

O controle social, por sua vez, é um conceito aberto que se refere às respostas dadas às situações problema, incluso o sistema de criação e aplicação das leis, as práticas e formas de lidar com elas, dentro e fora do Direito.

Em síntese e como consequência política, o abolicionismo propõe a descriminalização, desencarcerização e desestigmatização, lançando sugestões de

soluções dos problemas jurídico-criminais através da “devolução” da possibilidade de resolução desses conflitos diretamente pelos atores envolvidos, criando uma nova perspectiva para o sistema de justiça penal e para fora dele, através da mudança na forma de enxergar o que denomina de “situações problemáticas”, “atos lamentáveis”, “pessoas envolvidas” e “comportamentos indesejáveis” (HULSMAN; DE CELIS, 1993, p. 96). O que se conhece por “crime” passa a ser denominado “evento criminalizável” (HULSMAN, 1986, p. 65-66). Essas mudanças de nomenclatura propostas têm como primeiro objetivo repensar os significados dos conceitos para produzir mudanças reais na forma como se opera o sistema penal posto ou na busca de alternativas, numa verdadeira mudança de mentalidade que permita a resolução de conflitos de forma desconectada das respostas penais.

Para Hulsman (1986), as pessoas envolvidas em crimes não constituem uma categoria específica de gente com alguma característica distintiva que as diferencia dos “não criminosos” e, ainda, insiste sobre o fato que apenas uma pequena parte daqueles que se envolvem em eventos “criminalizáveis” assim o são legalmente reconhecidos e considerados.

Também o “crime” não possui características ontológicas que o diferenciam de fatos “não crime”, isto é, não definidos como crimes pelo direito penal. O que os eventos criminalizados têm em comum não é a motivação ou a natureza intrínseca dos eventos, mas sim o fato que o sistema penal é autorizado a agir contra eles. Quando comparamos um crime com um “não crime”, não há diferenças intrínsecas neles, ou seja, não existe uma natureza ontológica neles, entretanto são tratados de maneiras radicalmente diferentes a partir dos esquemas de criminalização, ou não.

Quando não criminalizados, na maioria das vezes esses eventos são considerados menos negativos e/ou inofensivos. Não é surpresa que grande parte dos eventos que poderiam ser considerados como crimes sérios pelo sistema penal, permaneçam fora dele e são resolvidos nos contextos sociais onde acontecem da mesma forma que as “problemáticas não criminais” o são em seus contextos respectivos.

Portanto, o abolicionismo surge, sobretudo, como uma proposta de mudança de paradigma teórico na academia, entendida como uma das organizações por trás da justiça penal. Sendo assim, nesses espaços deve ser inserida “uma postura abolicionista na qual não necessariamente a justiça criminal, mas uma maneira de olhar para a justiça

criminal é abolida” (HULSMAN, 1997. p. 197). Assim, vale um pensamento que promova uma independência dos valores acadêmicos e que permita uma construção crítica do olhar, deixando de lado as leituras dominantes que naturalizam a necessidade da justiça penal.

Dessa forma, nossa abordagem aqui, filia-se à noção de abolição acadêmica da linguagem prevalente do Direito Penal, para que, dessa forma, possamos pensar “fora da caixa” das respostas penais.

3.2 DO CRIME AO DANO SOCIAL

Após este percurso, podemos então analisar brevemente a construção da Criminologia identificando quatro tempos/movimentos não necessariamente estanques. Primeiro, numa perspectiva tradicional, encontramos o que se convencionou chamar de Criminologia do Ato. Fincada numa relação que a torna praticamente intrínseca ao Direito Penal, essa fase da Criminologia tem como objetos centrais o “crime” e o “criminoso”. Nesse primeiro momento o criminoso assume a forma humana, ele é “pessoa física” e a principal preocupação da Criminologia é delimitar as razões de causalidade entre o sujeito e o ato delituoso do ponto de vista biopsicossociológico.

Num exercício de rompimento teórico, a Criminologia da Reação Social, traz com a contribuição o interacionismo simbólico, a ideia segundo a qual para observar a realidade é preciso valorar as relações e definições que são produzidas dentro das interações sociais, onde o crime tem local de destaque, agora como construção social e não mais como realidade ontológica. Nesse rompimento teórico, podemos enxergar um movimento horizontal que chama à atenção a importância das interações e dos processos de definição, nas dinâmicas ainda regidas pelo Direito Penal.

O terceiro movimento se delinea com a aurora do abolicionismo, onde uma nova ruptura se opera, dessa vez no sentido vertical, destruindo as barreiras epistemológicas que conformavam os objetos da criminologia atrelados ao Direito Penal, a partir de um chamamento a pensar a produção de situações que geram dor, sofrimentos e prejuízos e que, não necessariamente, são previstas pelo regramento penal. Sabemos da noção de situação-problema, tão cara a Louk Hulsman, e aqui se insere a noção de danos sociais como resultados inerentes às próprias situações problemáticas. Neste mesmo

movimento, a noção do “criminoso”, como pessoa identificável, dá lugar a entes menos facilmente identificáveis como pessoas físicas, e sim como corporações, organizações de caráter privado ou público.

Dessa forma, se observarmos as situações problemáticas e os danos sociais sob a ótica da Criminologia da reação social, é possível pensar quais as diversas respostas dadas a eles e como podem ocorrer também fora do sistema penal.

Schwendinger e Schwendinger (1980), no texto originalmente publicado em 1975 que faz parte da coletânea “Criminologia crítica”, advertem que seria necessária atenção do campo para objetos além do Direito Penal, de modo a se repensar o conceito de crime. Assim, condutas que estejam fora da norma penal, mas que resultem em prejuízos ou violências, devem ser objeto da Criminologia, caso contrário, o campo seria mais um legitimador da ordem, ao invés de ter seu papel de garante dos direitos humanos. Isso porque, ao se ocupar apenas dos crimes definidos pelo Direito Penal, outras violências permanecem invisibilizadas, principalmente aquelas cometidas contra sujeitos mais socialmente vulnerabilizados.

Wayne Morrison (2006) propõe uma provocação significativa ao indagar onde está e com que se preocupa a Criminologia quando crimes contra a humanidade, guerras, massacres, degradação do meio ambiente por grandes empresas acontecem escancaradamente. Ele mesmo dá as pistas para uma resposta quando relembra que a Criminologia tradicional e o seu campo foram, em verdade, legitimadores de atrocidades, muitas vezes repetidas na história da humanidade a exemplo dos estudos voltados para a figura do “delinquente” e as suas características físicas, étnicas e sociais que apoiaram regimes como o *apartheid* ou os campos de concentração nazista.

Marília Budó (2016), neste sentido, questiona de que maneira o discurso científico produzido pela Criminologia contribuiu, através do que ela chama de “ideologia de inferiorização cientificamente embasada dos diferentes”, para legitimar grandes e numerosos danos sociais resultado de atos praticados por instituições e corporações, no âmbito dos mercados e da atuação do Estado.

Grande parte das condutas criminalizadas, em verdade, pouco representam os prejuízos à sociedade como um todo, sendo que o Direito Penal seleciona situações problemáticas que atingem mais os indivíduos, como por exemplo, na maioria dos crimes patrimoniais. De maneira geral, decorre disto que gravidade atribuída e os significados

que estas condutas representam dependem justamente da forma como é social e penalmente construída a imagem delas através da operação de seleção penal, que deixa de fora importantes atividades produtoras de danos sociais.

A noção que Barak nos apresenta sobre crimes dos poderosos nos dá a dimensão da gravidade dos resultados danosos destes:

Em suma, os crimes dos poderosos dizem respeito a uma ampla gama de atividades que são realizadas ilegalmente, bem como a um leque mais restrito de evasões ou omissões ilegais que frustram ou não obedecem a obrigações moralmente vinculadas e, finalmente, uma infinidade de atividades danosas e perigosas que estão rotineiramente além da incriminação legal e protegidos do alcance popular. (BARAK, 2015. p.107) [Tradução nossa]⁶

Nesse contexto se insere a chamada criminologia verde (*green criminology*), ramo da criminologia crítica. Como um dos primeiros ramos a “despertar” para a crítica do sistema penal, utilizando os crimes ambientais ou “delitos verdes” como ponto de partida para o estudo de injustiças e danos sociais produzidos pelos “colarinhos brancos”, a que Sutherland se referia. A partir desse movimento, a criminologia crítica é convidada a fazer sua autocrítica, o que não constitui uma redundância e sim uma permanência da vigilância crítica. Essa proposta de abordagem sugere um reexame dos comportamentos e dinâmicas prejudiciais à grupos significativos de pessoas, bem além da noção tradicional de crime, englobando a análise de quais os sujeitos envolvidos nas práticas destas condutas transgressivas (as infrações), quem são as vítimas e como acontece (se existe) a prevenção e sanção dessas práticas lesivas ao meio ambiente.

A partir da noção de crimes de colarinho branco, a Criminologia Verde deslocou o direcionamento do estudo tradicional da Criminologia, passando a observar os padrões e características dos crimes produzidos corporativamente e que anteriormente eram imunes -e imunizados - nos processos de criminalização.

Para Boeira e Colognese, a Criminologia Verde,

[...]é também um convite a superar a incipiência da reflexão epistemológica sobre a problemática ambiental, refletida na dificuldade em ampliar seu objeto de estudo para além dos crimes comuns e dos sistemas de controle que os rotulam, bem como adotar uma interdisciplinaridade investigativa não apenas de crimes,

⁶ In a nutshell, the crimes of the powerful concern a wide range of activities that are performed illegally as well as a narrower range of illegal avoidances or omissions that frustrate or do not sustain morally bounded obligations, and finally, a plethora of harmful and dangerous activities that are routinely beyond legal incrimination and safe from civil action.

mas de resultados da manipulação do poder, sem que para isso se instaure o 'fundamentalismo punitivista'. É, ainda, analisar de que forma a Criminologia pode contribuir para problematizar esses aspectos e trazê-los para seu campo de visão investigativo, ultrapassando seus próprios limites epistemológicos. (COLOGNESE e BOEIRA, 2013. p.162)

Fenômenos recentes testemunhados pela sociedade brasileira, como o desastre ambiental produzido pelo rompimento de uma barragem que represava rejeitos de mineração no município mineiro de Mariana, reforçam o caráter criminoso de atos e omissões produzidos por empresas e que vitimizam as pessoas, as comunidades e o meio ambiente em escalas incalculáveis.

Portanto, promover uma alteração do foco investigativo da Criminologia para as atividades prejudiciais aos seres humanos, não humanos e ecossistemas, praticadas por Estados e empresas é de fundamental importância para a compreensão dos processos de degradação social e ambiental e a vitimização em massa, consequência dessas atividades, bem como os mecanismos pelos quais se operam. Um claro exemplo de atividade com produção de dano social é o que podemos observar como resultado da indústria do amianto (BUDÓ, 2016), que, por detrás de um discurso científico que defendia a atividade como não danosa à saúde do trabalhador, foi responsável pela morte de milhares deles, vítimas do contato com os agentes nocivos à saúde, que posteriormente foram comprovados.

O acesso da Criminologia ao estudo de condutas danosas permite que ela se reinvente e ocupe um espaço de debate importante para a produção do conhecimento, mais atento às necessidades sociais, desvencilhando-se dos papéis legitimadores anteriormente assumidos por ela em momentos anteriores. Nas palavras de Ferrajoli:

Agora, uma criminologia crítica que assume como um objeto a criminalidade do poder pode hoje inverter as conotações racistas que marcaram e continuam a marcar a antiga criminologia positivista. (FERRAJOLI, 2013. P.4) (Tradução nossa)

Hillyard e Tombs (2002) propõem que sejam transpostas as margens da teoria criminológica para incluir a perspectiva do dano como objeto possível. Defendem, inclusive, a necessidade de usar para o estudo dos danos sociais um termo novo, a Zemiologia (estudo do dano), isso porque, o próprio termo Criminologia nos faz associar ao estudo do crime, de forma que atrele sempre a ideia de vinculação ao direito penal.

O dano social enquanto conceito é bastante abrangente e diz respeito a resultados danosos produzidos por atuação de agentes que não possuem uma personalidade jurídica de pessoa física, são então as empresas, grandes corporações e os Estados. Os danos sociais podem aparecer como resultados de ações ou omissões danosas com alcance de uma coletividade, como por exemplo: danos morais; danos patrimoniais; danos físicos (doenças ou lesões); danos psíquicos (traumas e doenças psíquicas) e morte, inclusive (BERNAL et. al., 2014).

Portanto, o dano social é aquele produto de violências, então “é imprescindível compreender a noção de violência para além da normatização prevista nos textos legais, admitindo toda a sua capacidade de produção de sofrimento” (SILVA, 2019), noção que adotamos aqui para compreender os danos produzidos contra as trabalhadoras.

Os danos sociais são, além de tudo, fruto da lógica capitalista de exploração e o seu não reconhecimento faz com que suas consequências permaneçam escondidas ou desconsideradas na análise crítica desse modo de produção que vitima a humanidade e a natureza de tantas formas. Além do mais, a “falta de crítica e reflexão frente a danos sociais sustentam políticas de colonização, guerra e totalitarismo.” (ALMEIDA B. et. al, 2018. p.64), fazendo com que os agentes violadores passem despercebidos e deixem de ser responsabilizados e continuem rescindido na prática das violações.

Um importante ganho que se obtém quando o dano social se torna objeto de investigação diz respeito ao destaque às pessoas atingidas enquanto “vítimas”, que com a recuperação do seu papel de protagonismo nas narrativas sobre os resultados danosos que suportaram, contribuem na compreensão das situações analisadas. As pessoas atingidas geralmente encontram-se em posição de vulnerabilidade social ou econômica (SILVEIRA; BUDÓ, 2022; COLOGNESE, 2022) e o seu reconhecimento pela academia pode contribuir no seu empoderamento e conhecimento para enfrentar as lutas por reparação.

Merece destaque que a abertura epistemológica da Criminologia, como defende Marília Budó (2014), não significa criar novos processos de criminalização a partir da lógica penal, mas sim se concentrar nesses outros tipos de condutas para repensar de onde os riscos e as ameaças às pessoas provêm e como são tratados, adotando-se inclusive uma perspectiva de minimalismo penal.

Desvincular do Direito Penal da Criminologia possibilita uma abertura epistemológica desta para o estudo de objetos antes negligenciados, conforme destaca Budó,

Daí que ultrapassar o conceito de crime para o de dano social permite à criminologia compreender o impacto de ações que não alcançam a definição de proibidas, ilegais ou criminosas, mas que provocam mais dor, sofrimento e mortes do que aquelas classicamente alçadas a essas condições. (BUDÓ, 2016. P. 128)

Assim, observar as práticas empresariais e a produção dos danos sociais associados às mesmas, nos faz pensar: “(...)é possível construir o objeto da criminologia do outro lado da moeda, no vazio, no inexistente, na imunização daqueles que têm o próprio sistema de controle em suas mãos?”, conforme provoca Budó (2016).

Nesse sentido, surgem os estudos focados em atividades que pertencem ao campo do que não é proibido, criminalizado ou ilegal, mas que geram danos consideráveis e que merecem ser objeto de estudo da Criminologia. Os sujeitos causadores de danos sociais são aqueles que estavam, até agora, fora das lentes: os Estados, as empresas e o sistema capitalista inclusos nessa lógica.

Por algum tempo o estudo dos danos sociais se manteve atento aos malfeitos de autoria de Estados, como por exemplo crimes de genocídio; violência e morte decorrente da atividade policial; sistema de justiça criminal; tortura, desaparecimentos e mortes durante períodos ditatoriais, entre outros resultados danosos (COLOGNESE; BUDÓ, 2018), entretanto, danos sociais produzidos por empresas foram gradativamente sendo alcançados enquanto objetos do campo. Tal virada de olhar se deu pela necessidade de analisar e compreender os danos sociais produzidos pelas grandes corporações porque as consequências desses danos passaram a se tornar cada dia mais gritantes e grotescas, produzindo vitimização humana, não humana e ambiental.

É perfeitamente compreensível que seja difícil, num primeiro momento, associar a noção de empresas à figura de sujeito capaz de cometer crimes, porque tanto as condutas quanto a forma como as violências produzidas não se parecem com o que o Direito Penal define como crime, já que se refere majoritariamente a condutas realizadas por uma pessoa “física”, assim:

As corporações são entidades; portanto, falar em criminalidade corporativa desafia o senso de realidade, pois as leis criminais se originam de princípios individuais e às corporações não se podem ser imputadas as mesmas leis e punições. (OLIVEIRA; ALCADIPANI, 2022, p.184)

O que acaba por camuflar essas violências e relegá-las ao esquecimento, fazendo com que esses produtores de violências deixem de ser responsabilizados pelos danos que causam, inclusive “[...] a maior parte dos atos de ofensas corporativas ou políticas são estruturadas e provocadas por procedimentos organizacionais que tornaram normais essas ações danosas em questão, e, em algumas, instâncias esperadas e premiadas” (MICHALOWSKI, 2010, p. 14), porque elas estão tão intrinsecamente ligadas ao fazer cotidiano das empresas e são produzidas com tanta habitualidade que acabam tomando contornos de naturalização.

Tombs e Whyte (2015) trazem a metáfora de que o dano e a delinquência são constituintes do “DNA” das grandes corporações e fazem uma importante reflexão acerca do padrão de violências e crimes produzidos por elas como *modus operandi* para o crescimento das empresas e geração de lucro baseado em exploração dos mais vulneráveis, sejam eles seus funcionários, consumidores ou moradores de regiões atingidas por suas atividades econômicas, para os autores, tais práticas só deixarão de existir quando as próprias corporações forem abolidas.

Ou seja, o dano social é, além de fruto do modo de produção capitalista que, pela sua própria natureza é racista, patriarcal, especista e baseado na exploração dos mais pobres, também é elemento componente da base desse mesmo modo de produção.

Dessa forma, é necessário enxergar o dano social enquanto uma consequência de atos da criminalidade dos poderosos para compreender que as pessoas atingidas são vítimas desses atos e que as empresas e Estados são os responsáveis por esses danos e alcançar possibilidades de responsabilização dos agentes.

Como bem pontua Simon Pemberton (2007), a necessidade do afastamento do Direito Penal para lidar com danos sociais se deve ao fato de que o objetivo desse ramo do Direito é a busca pela punição do criminoso. Por outro lado, a busca pela responsabilização do agente causador do dano social encontra outro caminho para a resolução do conflito: a reparação do dano e a centralidade da vítima como principal destinatária dessa reparação.

Assim, o dano social enquanto categoria de estudo para a Criminologia permite abarcar fenômenos e ações realizadas por Estados ou empresas que resultam em efeitos danosos à seres humanos, animais e ao meio ambiente e que não são contemplados pela definição ordinária de crime para, partindo desse ponto, traçar um

caminho que desemboque na responsabilização dos produtores de violência que se traduzem no dano social como resultado.

3.3 ILEGALISMO PRIVILEGIADO E A RESPONSABILIZAÇÃO DE EMPRESAS PRODUTORAS DE VIOLÊNCIAS

Observar condutas que geram danos sociais, na maior parte das vezes nos leva a esbarrar em situações a ações que estão fora do Direito Penal. Grande parte das situações problemáticas que geram danos sociais produzidos por empresas acabam tomando caminhos de solução menos gravosos aos agentes, sendo muitas vezes resolvidos por indenizações ou mesmo nunca chegando à responsabilização. O interessante brocado “Para os pobres, é dura *lex sed lex*. A lei é dura, mas é a lei. Para os ricos, é dura *lex sed latex*. A lei é dura, mas elástica”, de Fernando Sabino, nos faz refletir justamente sobre o que virá a seguir. Para comportar as soluções de forma mais proveitosa para os poderosos, as estruturas jurídicas são mobilizadas e reformuladas.

Assim, quando o Direito Penal deixa de regular uma situação problemática, também termina por avalizar essa mesma situação.

Para melhor compreender esse tipo de situações, trazemos o conceito de ilegalismos privilegiados, desenvolvido por Fernando Acosta. Sob essa perspectiva, é possível observar certos tipos de atos que, por admitirem ser regulados por mais de um ramo do direito, tem a possibilidade de serem tratados sem necessariamente convocar o Direito Penal. Dessa forma, ilegalismo é “a ilegalidade sem nome, que não tem um só e único nome pelo simples fato de que pode ter vários, tantas são as ordens normativas que ela pode transgredir” (ACOSTA, 2004. p.66) de modo que o mesmo ato pode ser revestido de mais de uma interpretação possível, quantos sejam os ramos do Direito que o regulem.

Nesse sentido, quando falamos em ilegalismos privilegiados, devemos atentar para as características apontadas por Acosta (2004) nos planos: jurídico, uma vez que os conflitos são inscritos e positivados em mais de um ramo do Direito; dos eventos, que guardam similaridades com situações que tem tratamento jurídico exclusivo pelo Direito Penal; e de práticas de resolução de conflitos, que é constituem o ponto distintivo central

desse tipo de ilegalismo, uma vez que, dispõem de diversos mecanismos possíveis para sua resolução e “a utilização efetiva de um modo de resolução e não de outro depende de diversos fatores que variam consideravelmente em função do tipo de situação em jogo e do contexto no qual elas se produzem” (ACOSTA, 2004. p.71).

Por essa razão, em comparação aos “ilegalismos populares”, os conflitos que podem ser levados e resolvidos por esferas diversas do Direito, são então, privilegiados. Tomemos como exemplo, a morte acidental de um trabalhador durante o expediente em uma empresa, causada pela falta de disponibilização de equipamento de proteção individual. O Direito do Trabalho prevê uma indenização à família da vítima. Entretanto, o Direito Penal também prevê uma sanção a quem causa a morte de outrem, entretanto, dificilmente a solução penal será convocada nesse caso.

Nos casos em que são tratados, os ilegalismos privilegiados, na maior parte das vezes a solução penal prevista não é convocada e, quando são solucionados esses tipos de conflitos através do Direito, outros regramentos ou “soluções amigáveis” dão conta de encerrar a discussão. “A gestão dos conflitos numa sociedade pode ser representada sob a forma de uma rede de interações entre diversos sistemas normativos relativamente autônomos” (ACOSTA, 2004.p.69) dentre os quais pode estar inserido o Direito Penal, sendo assim, as resoluções desses conflitos podem se dar em quaisquer dos sistemas que os prevejam, enquanto a escolha do meio de resolução efetivamente mobilizado depende de diversos fatores do contexto específico daquele conflito.

Se considerarmos o conceito de abolicionismo penal, podemos então inferir aqui que, para diversas condutas criminalizadas produzidas por figuras poderosas, como é o caso de empresas, por exemplo, o abolicionismo já constitui uma realidade, na medida em que muitos atores se aproveitam da ausência de respostas penais como possibilidade de sanção das condutas e dos danos que causam.

Nesse contexto percebemos “que os ilegalismos são definidos e tratados, na imensa maioria dos casos, segundo os ritos próprios aos acordos amigáveis ou no âmbito das regras que se aplicam aos contenciosos de finalidade essencialmente restitutiva” (ACOSTA. 2004. p.74), de forma que as respostas previstas pelo Direito Penal são afastadas. Quando tomamos o caso da exploração de mão de obra análoga à escrava no Brasil contemporâneo, nos deparamos com um ilegalismo privilegiado. Na medida em que existem previsões tanto no Direito Penal quanto no Direito Administrativo,

na maior parte das vezes, a resposta estatal acontece pela via administrativa, através dos termos de ajustamento de conduta propostos pelo Ministério Público.

Segundo Acosta, o contexto no qual são produzidos os ilegalismos privilegiados contribuem para que o a tipificação penal encontre obstáculos e isso se deve em razão de, pelo menos três características. Primeiro, a que o autor chama de ocultação material: os ilegalismos ocorrem de forma que, majoritariamente, permanecem blindados e invisibilizados em razão dos ambientes nos quais se manifestam, por gozarem de regras que garantem a manutenção do sigilo e discricção, bem como de relações, nas quais são produzidos, permeadas de “redes de cumplicidade” onde diversos intervenientes contribuem para dificultar a criminalização desses ilegalismos.

Além disto, muitas vezes, o nexos de causalidade aparece como segunda característica para dificultar o reconhecimento e a configuração de um ilegalismo privilegiado, porque entre a conduta e o dano pode ser complexo de se estabelecer uma conexão, sobretudo quando se trata de danos causados por fontes desconhecidas ou dificilmente identificáveis com precisão, como por exemplo, os danos ambientais.

A terceira característica é dada pelo fato de existir mais de uma possibilidade de resolução, o que permite que os ilegalismos privilegiados geralmente sejam tratados por outros âmbitos da “rede de controle”. E nessas redes, as formas de resposta geralmente excluem o Direito Penal de modo quase automático. Esse automatismo é construído dentro das relações nas quais surgem os ilegalismos e o afastamento das soluções penais é assim explicado:

a prática institucionalmente redundante de definir e tratar tais eventos da maneira descrita, por um lado, cristaliza a representação de que essa é a única maneira de defini-los e tratá-los, por outro, e por consequência, inviabiliza ou torna pouco provável qualquer outra forma possível de definição e tratamento. (ACOSTA, 2004, p.87)

Dessa forma, quando, dentro das relações e das instituições que produzem os ilegalismos, são selecionadas as formas de trata-los, cria e reforça-se a ideia de que o privilégio da autocomposição seja a única forma com a qual possam ser tratadas tais situações. Sendo assim, dificilmente os ilegalismos privilegiados são alcançados pelas esferas de controle externas à qual são produzidos.

Cíntia Rodrigues de Oliveira e Rafael Alcadipani (2022), ao tratar das necrocorporações, atentam para o fato de que faz parte do cotidiano e do fazer das

empresas a geração de condutas que poderiam ser perfeitamente se enquadradas enquanto crimes:

Corporações lutam pela sua sobrevivência em um ambiente de competição acirrada por recursos, adotando condutas que podem resultar em crimes. Na maioria das vezes, **eles são levados para os bastidores da vida social**. Essas decisões e ações no âmbito das grandes corporações podem constituir-se em crimes contra a sociedade, consumidores, empregados, comunidades, investidores, governos e o ambiente natural. (grifos nossos) (OLIVEIRA; ALCADIPANI, 2022, p. 183-184)

Portanto, quando nos apropriamos do conceito de ilegalismos privilegiados para compor com os danos sociais, é possível inserir no campo da Criminologia, a partir do seu alargamento epistemológico, situações que ocorrem em relações que originalmente não faziam parte do objeto desse ramo do conhecimento, percebendo como empresas podem assumir a posição de produtoras de danos sociais, nas relações de exploração do trabalho, da rede de consumidores e de pessoas e vítimas não humanas atingidas ambientalmente.

Através deste movimento, a partir da inserção do estudo do dano social, podemos também discutir no âmbito da reação social, quais respostas alcançam os danos observados e em quais dinâmicas e meios de produção (jurídicas, administrativas, informais) elas se constroem.

Então, mobilizar o conceito de ilegalismos privilegiados para discutir condutas resultantes em dano social, permite que se perceba ainda melhor a relação com o “abolicionismo penal de fato”, que acaba trazendo benefícios àqueles que perpetram condutas danosas: está notório essas situações problemáticas, para sua resolução, “dispõem de um leque de modalidades de regulações fundado no princípio de orientação minimalista, segundo o qual o melhor modo de resolução de um conflito, em cada caso preciso, deveria ser sempre o menos coercivo possível” (ACOSTA, 2004, p.74).

Desse modo a noção de dano social associada à de ilegalismos privilegiados nos dá um norte para a condução da investigação criminológica acerca responsabilização das empresas de telemarketing enquanto produtoras violências que desembocam em danos sociais nas relações de trabalho no telemarketing.

4 MULHERES NEGRAS E DANO SOCIAL NO TELEMARKETING

Os danos sociais experimentados pelas mulheres negras trabalhadoras de telemarketing são resultado da congregação de diversas dimensões de violência (racial, de gênero, econômica, física etc.), de forma que a análise dessa problemática deve ser construída através da compreensão do entrecruzamento de todos esses fatores de opressão o que destaca o caráter vulnerabilizado desse grupo. Para tanto, partimos os fatores que se interseccionam para demarcar a mulher negra enquanto grupo mais vulnerabilizado no setor, para depois chegar aos danos de diversas naturezas que podem ser observados do ponto de vista do Direito do Trabalho e ao final compreender que todos esses danos em espécie concorrem para o dano social, do qual a mulher negra é o grupo numericamente mais atingido.

4.1 EMPRESAS PRODUTORAS DE VIOLÊNCIA, EM ESPECIAL CONTRA AS TRABALHADORAS MULHERES NEGRAS

Conforme Luanna Tomaz Souza (2016) faz atentar, a violência é fenômeno polissêmico, que engloba inúmeras situações. Tal fenômeno faz parte de uma estrutura simbólica e está presente em situações complexas, de modo que a compreensão das dinâmicas de interação e os graus com os quais os sujeitos envolvidos experimentam a violência são dificilmente compreendidos se tomarmos um único conceito como referência.

Tomando o debate interseccional, é possível identificar como as opressões de gênero, raça e classe (COLLINS, 1990, 2016; CRENSHAW, 2002; DAVIS, 2016) operam para constituir a jovem negra moradora de periferia como principal mão de obra num cenário precarizado e de direitos vilipendiados. Assim, utilizaremos a abordagem interseccional, que “busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação” (CRENSHAW, 2002, p. 177).

Várias formas de opressão articulam-se nas relações sociais observáveis, “o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras” (CRENSHAW, 2002, p. 177) fatores que também emergem na relação de trabalho no telemarketing.

No eixo da opressão racial, toma-se o conceito de necropolítica formulado por Achille Mbembe (2011) que é definida pela noção de que existem corpos tratados como descartáveis pelo sistema capitalista, ou seja, “corpos matáveis”. Aqui destaca-se o termo inserido no presente debate no que se refere às teleoperadoras negras e jovens como “corpos exploráveis”, já que sua mão de obra é utilizada de forma hiper explorada e essas mulheres constituem o elo mais fraco na relação de trabalho e que mais intensamente sofrem no corpo e mente as precariedades do trabalho no telemarketing. Tal característica aparece nas formas como o racismo se manifesta no Estado e nas instituições, num processo de reprodução de práticas que expõem as pessoas negras aos mais variados tipos de violência.

Ao observar as opressões de gênero, Venco (2009) e Nogueira (2009), reconhecem que as relações de trabalho no telemarketing são constituídas com base em uma hierarquização sexual prejudicial às trabalhadoras.

Nesse sentido, é necessário avançar no acesso a um aporte teórico que dê conta de explicar como alguns grupos em especial são mais ou menos vitimados do que outros em nossa sociedade, uma vez que no campo teórico tradicional “o uso da ideia de classe social parecia ser repetido sem nenhum lastro empírico das relações de produção material no Brasil” (DUARTE; PRANDO, 2015, p. 06).

Vale pontuar, como nos aponta Patricia Hill Collins (1990), que essas múltiplas opressões não são hierarquizadas que são articuladas de formas variadas e compõe o que a autora chama de matriz de dominação. Portanto, toma-se a interseccionalidade como sensibilidade analítica que fornece “instrumentalidade teórico-metodológica à inseparabilidade estrutural do racismo, capitalismo e cisheteropatriarcado - produtores de avenidas identitárias onde mulheres negras são repetidas vezes atingidas pelo cruzamento e sobreposição de gênero, raça e classe,” (AKOTIRENE, 2018, p.14) para observar e refletir sobre o tema proposto.

A seguir, vejamos os tipos de danos sofridos pelos trabalhadores e que, em razão de numericamente as mulheres negras serem maioria da mão de obra no setor, conseqüentemente são também as mais atingidas.

4.2 DANOS NO TRABALHO EM TELEMARKETING

Lembrando os ilegalismos privilegiados de que Acosta (2004) trata, quando observamos os danos resultantes das violências praticadas contra as trabalhadoras pelas empresas de telemarketing, praticamente todos os danos previstos pelo Direito do Trabalho ou por outros ramos do Direito, a exemplo do Direito Penal e Administrativo. Entretanto, na maior parte das vezes é o Direito do Trabalho o meio de resolução mais convocado e que dá as respostas aos conflitos por ser um ramo mais célere e implicar na majoritariamente em indenizações individuais.

O Dano social que, é categoria da Criminologia com essa nomenclatura, é, entretanto, apreendido como fenômeno de forma diferente pelos mais diversos ramos de estudo. Quando passamos a análise do dano social em outras áreas do conhecimento o encontramos com designações diferentes, muito embora possam ser identificados os traços caracterizadores.

A partir das pesquisas citadas (NOGUEIRA 2006a, 2006b, 2009; VENCO, 2009; ALMEIDA, L. e col., 2019; FLEURY e DUTRA, 2021; FREITAS, 2022), podemos identificar os danos mais comuns que ocorrem no trabalho do setor de telemarketing: danos materiais, danos à saúde física e psíquica e danos morais.

No cenário da delinquência corporativa, o dumping social aparece também como fenômeno importante a ser observado, uma vez que ele não é um dano especificamente, mas um conjunto de condutas e violências que concorrem para a geração desses danos.

Conceito com origem na economia, *dumping* se caracteriza pelo conjunto de práticas que resultam na concorrência desleal, por meio da venda de serviços e produtos abaixo do valor de mercado advindos da produção de forma mais barata possível, com a adoção de métodos redução de custos e maximização dos lucros, em desacordo com as normas ambientais, trabalhistas e de mercado. Inicialmente o termo se referia à prática no âmbito do comércio internacional, sob o regramento do Direito Internacional, entretanto passou por ressignificações até ser absorvido por outros ramos do Direito (TEIXEIRA, 2012).

Quando encaramos tais práticas empresariais que se valem da produção de danos e violências contra os trabalhadores para produção e venda de mercadorias e produtos a preços abaixo do mercado e com a obtenção de maior margem de lucro, “obtidos mediante a reiterada utilização de mão-de-obra em condições inadequadas a

padrões laborais mínimos, gerando danos sociais” (TEIXEIRA, 2012, p.116) estamos diante de *dumping* na modalidade social.

O reconhecimento dos danos morais coletivos trazidos na Constituição da República Federativa Brasileira de 1988 inaugurou a possibilidade de discutir e responder às violações de direitos coletivos. A partir de então, o Sistema Jurídico pátrio começou a absorver, a partir dos ramos do Direito Civil as modalidades de direitos transindividuais e coletivos até chegar ao Direito do Trabalho. Recentemente, danos de caráter mais coletivo tem tomado espaço nas discussões do Direito do Trabalho, como o *dumping social*, dano moral coletivo, direitos relacionados às greves, por exemplo. Nas palavras de José Augusto Rodrigues Pinto:

a mutação estrutural do Direito e a suposta figura do *dumping social*, cuja projeção trabalhista ocupou espaço rapidamente – como é típico dos fatos de nossa época – no Direito material e processual do Trabalho e chegou aos pretórios no seio de dissídios individuais. (PINTO, 2011. p.141)

As discussões em sede de pedidos individuais se multiplicaram de forma que a notoriedade da matéria se deu rapidamente, e posteriormente as demandas coletivas ganharam fôlego, de modo que o Direito do Trabalho passa tratar a temática do *dumping social* atrelada a prática de violências que geram danos sociais.

O conceito de *dumping social* trabalhista é lucidamente abordado por Pinto, quando expõe:

A extensão conceitual rotulada de *dumping social* trabalhista, na verdade, corresponde à deterioração do contrato individual de emprego em benefício do lucro do empregador com sacrifício das obrigações e encargos sociais tutelares do empregado. (PINTO, 2011. p.142)

Portanto, a prática do *dumping social* trabalhista não é simplesmente uma execução contratual abusiva, porque o primeiro tem o claro objetivo de obter vantagens no cenário econômico tornando seus produtos mais competitivos a partir da exploração e negligência dos direitos dos trabalhadores.

Quando uma empresa pratica o *dumping social* ganha a rotulagem de “delinquência patronal”, uma vez que suas práticas para obter mais lucros e reduzir custos atinge diretamente os seus trabalhadores, de modo a produzir violências e danos contra eles:

Descumprimento pelo empregador das obrigações triviais do contrato individual de emprego, tornado abusivo pela habitualidade de sua prática, e inflige ao

empregado prejuízo muito superior ao valor das compensações que a Lei, porventura, lhe assegure. (PINTO, 2011, P.150)

Tais crimes, violências e danos poderiam ser evitados, entretanto, pela análise de custo-benefício dos negócios, ainda é mais vantajoso para as empresas continuar produzindo esses resultados, de forma que escolhem não assumir o custo de uma produção legalmente adequada:

Preferindo outras práticas que desloquem esse custo para a sociedade em geral, que pouco associa a palavra crime aos acontecimentos do ambiente corporativo, ainda que esses ocorram na busca de alcançar objetivos corporativos de lucro e desempenho. (OLIVEIRA; ALCADIPANI, 2022, p.184-185)

Como forma de coibir as empresas de praticarem tais atos “delinquentes”, Pinto é categórico ao defender que é essencial:

dar à delinquência patronal o mesmo tratamento repressivo dispensado ao dumping para desestímulo de sua prática, fundado em compensação punitiva, além das indenizações porventura previstas na Lei trabalhista, com valor proporcional à intensidade do dano material e moral efetivamente infligido, como já vem sendo feito a título de indenização suplementar por dumping social (PINTO, 2011, p.152)

Jorge Souto Maior, ainda nos idos de 2002, já apontava a importância do Ministério Público do Trabalho como fiscal de violações de direitos dos trabalhadores que repercutem na prática de concorrência desleal por meio do *dumping* social:

o descumprimento deliberado do direito do trabalho pode ser considerado uma questão de interesse social, motivando a intervenção do Ministério Público, na medida em que, principalmente no que tange às regras de segurança e medicina do trabalho, esta atitude gera grande custo social, representado pelo acréscimo vertiginoso de doenças no trabalho e acidentes do trabalho, além de poder ser visto como uma forma de se estabelecer uma concorrência desleal entre as empresas, incentivando o ‘dumping’ social numa perspectiva interna. (MAIOR, 2002, p.123)

Em “Responsabilidade trabalhista por danos sociais: caracterização e reparação dos danos causados à coletividade provenientes da precarização das relações trabalhistas”, Carolina Ferret de Oliveira (2012), a parte da análise de decisões judiciais para delinear um panorama sobre a produção de danos sociais nas relações de trabalho e sobre a responsabilização dos empregadores sobre a reparação dos danos causados.

Partindo do conceito de *dumping* social, como mecanismo pelo qual as empresas maximizam lucros diminuindo direitos básicos dos trabalhadores, discute a importância da aplicação da multa reparatória (*punitive damages*), de origem no direito anglo-saxão, *ex officio* pelo juiz que perceber infrações aos direitos dos trabalhadores como medida de punitiva com caráter de prevenção negativa e medida pedagógica. Entretanto reconhece

que em se tratando do Direito Brasileiro, com base na cultura do *Civil Law*, torna-se inviável o manejo desse mecanismo até que a legislação pátria produza normas que o regulamentem.

Assim, muito embora não comporte a aplicação do *punitive damages*, o Direito brasileiro dá conta desse instituto através das reparações civis destinadas às indenizações por dano moral coletivo. Nesse sentido, Carolina Oliveira (2012) destaca o papel do Ministério Público do Trabalho como principal fiscalizador da realidade dos trabalhadores e sobretudo como órgão garantidor do cumprimento das normas trabalhistas.

Maurício Rossi (2013) destaca a importância da aplicação das indenizações punitivas como mecanismo que pode servir para coibir a prática de *dumping social*. analisa do ponto de vista do Direito do Trabalho como, através da prática do *dumping social* – conceito com origem nos estudos econômicos - as empresas aumentam seus lucros a partir da retirada de direitos do elo mais fraco: o trabalhador.

Partindo de um trabalho de revisão bibliográfica, o autor constrói sua pesquisa interdisciplinar, bebendo da fonte do Direito Comparado, Direito Econômico e da Sociologia do Trabalho. Elucida o autor “[...] a prática do dumping em seu sentido extenso possui como elemento caracterizador a comercialização de mercadorias em desconformidade com seu valor real de mercado” (ROSSI, 2013, p.43). Transpondo esse conceito para a relação de trabalho, destaca que na modalidade social do dumping a peculiaridade está nos bastidores da produção, uma vez que o barateamento do produto (ou serviço) se dá através do sucateamento da mão-de-obra, conseguido, a partir da violação direta dos direitos do trabalhador, uma vantagem competitiva frente à outras empresas.

Para Rossi (2013) a terceirização e a regulação das leis trabalhistas são elementos que dão margem ao abuso por parte das empresas e são braços fortes de perpetração de danos sociais nas relações de trabalho. Sugere que a aplicação mais severa das indenizações punitivas deve ser entendida como coibidora de práticas abusivas, ao mesmo tempo que tem condão de reparação do dano e defende que o Direito seja cada vez mais severo na punição desses tipos de prática.

Portanto, *dumping social* se constitui enquanto um conjunto de práticas que, no fim das contas resulta em dano social, que se produz no âmbito das relações de trabalho

e praticadas de maneira que vitimam os trabalhadores e beneficiam os empregadores, de modo que esses malfeitos dificilmente são reconhecidos enquanto crime.

O resultado danoso causado por violação do direito de outra pessoa, por ação, omissão, negligência ou dolo, que gera o direito indenizatório do lesado, conforme arts. 186 e 927 do Código Civil Brasileiro, portanto, o dano é a violação de um bem juridicamente protegido, seja ele patrimonial ou não.

Observamos também os danos materiais, que são aqueles que diminuem o patrimônio do trabalhador imediatamente (dano direto) ou que, em consequência de ato ilícito atinge algum bem imaterial da vítima, com consequência de diminuição patrimonial (dano indireto). São exemplos dessa modalidade de dano: o não pagamento de uma parcela salarial ou as vantagens que o trabalhador deixa de ganhar nos períodos em que experimenta a invalidez em razão de acidente de trabalho ou doença ocupacional; não remuneração do período de treinamento bem como o cômputo de tal período para fins de contrato de trabalho; intervalos intrajornadas não concedidos

Nesse contexto, as empresas, para mais aumentar seus lucros, produzem violências patrimoniais contra seus empregados, de modo a lhes sonegarem valores devidos, como por exemplo o não pagamento de horas extras devidas, recolhimento de parcelas do FGTS, pagamento de salário abaixo do piso da categoria, entre outras formas de apropriação de valores devidos aos trabalhadores.

Os danos materiais no trabalho em telemarketing aparecem desde a formação de vínculo com as empresas, a partir do momento da seleção para tornar-se empregado que ocorre em um único dia, um processo de três fases eliminatórias e consecutivas. Ao fim do dia, o candidato já sabe se foi ou não selecionado e a partir desse momento deve aguardar o chamado da empresa para apresentação ao treinamento.

Apesar das empresas frequentemente tentarem configurar esses processos como período avaliativo através dos discursos e da aplicação periódica de simulados e testes, claramente se processa um período de treinamento, que consiste em preparar o empregado para a rotina da empresa, apresentando conteúdos que vão desde as regras de convivência da empresa até a operação prática de *softwares*, passando pela postura de tratamento do cliente, o que demonstra que se trata em verdade de uma preparação para o trabalho, mais do que um processo seletivo, já que desde o primeiro dia de treinamento o trabalhador já desempenha funções de teleoperador. Inclusive, é expresso

na NR 17, Anexo II, que dispõe “7.1.2.3 O treinamento deve ser realizado durante a jornada de trabalho”.

A relação empregatícia, para se consubstanciar, necessita ter como elementos constitutivos do contrato de trabalho a prestação por pessoa física, personalidade, subordinação jurídica, habitualidade e onerosidade, que se traduzem na Consolidação das Leis do Trabalho, em seu art. 3º “Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário” e no art. 2º, define o empregador “Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviço.”

Para ser considerado trabalhador, é imprescindível ser pessoa física e prestar serviços com personalidade, dessa forma, o empregado é escolhido por suas características individuais, não podem ser substituídos por outra de sua livre indicação, dessa forma o trabalhador é uma pessoa certa e determinada, sendo o contrato intransmissível.

A subordinação jurídica se relaciona à dependência hierárquica, que se desdobra em: poderes de direção do empregador, o empregado é subordinado ao comando e controle com finalidade de atingir os objetivos daquele; poder disciplinar que permite ao empregador impor sanções ao empregado; e poder organizativo que garante ao empregador determinar e organizar a estrutura econômica e técnica da empresa. Dessa forma, a subordinação se caracteriza pela obediência e dependência da conduta profissional do empregado às determinações do empregador.

Não eventualidade da prestação dos serviços é o que caracteriza a habitualidade, ou seja, o mesmo empregado prestar serviços reiteradas vezes ao empregador, desempenhado em função da necessidade permanente do empreendimento.

Por prestar serviços ao empregador, o empregado faz jus à contrapartida econômica, que é o caráter oneroso do trabalho, traduzido na remuneração percebida pelo empregado.

Mesmo não sendo requisito essencial para a determinação da relação de emprego, a alheabilidade nos parece importante mais à frente no próximo capítulo. Também conhecido como *ajenidad*, significa “aquisição originária de energia por conta alheia” (CASSAR, 2014, p.233), o que quer dizer que a energia que o trabalhador

desprende na produção destina-se à pessoa diversa dela mesma e por conta dessa outra pessoa, o empregador, que assume os riscos do negócio e remunera o trabalhador.

O vínculo de emprego se forma, então, a partir do momento em que estão presentes os elementos caracterizadores dessa relação. Quando o trabalhador está pessoalmente em tempo à disposição do empregador, submetido aos poderes hierárquicos deste e despendendo esforço seu em benefício de outrem, claramente se estabelece a relação de trabalho e conseqüentemente deve-se haver a contrapartida pecuniária ao trabalhador, bem como contagem desse período para fins de tempo de contrato.⁷

Assim, por detrás da prática conhecida das empresas de telemarketing de não contabilizar o período de treinamento é possível identificar a existência de três dos requisitos do vínculo empregatício uma vez que, por um período determinado (habitualidade), os treinandos participam pessoalmente do treinamento (pessoalidade) e se submetem ao poder hierárquico e à disposição da empresa (subordinação). Somente a onerosidade não se consubstancia, isso porque os “treinandos” não recebem contraprestação financeira além de uma ajuda de custo para pagamento do transporte. O que, na nossa análise, não interfere na formação do vínculo.

Portanto, pela inexistência de pagamento de salário durante o sobredito período de treinamento, os danos materiais se configuram, uma vez que a mercadoria que o trabalhador tem para vender é a sua força de trabalho, que se traduz também no tempo à disposição da empresa.

Outro aspecto de dano material pode ser observado a partir do valor que os empregados recebem a título de auxílio alimentação, que as empresas convencionam por si só, é conhecido de “auxílio lanche”, valor com o qual realmente só é possível comprar um lanche que dificilmente se adeque às necessidades nutricionais de uma pessoa adulta. Para que possam se alimentar de forma decente e satisfatória, os

⁷ ANOTAÇÃO DA CTPS. PERÍODO DE TREINAMENTO ANTERIOR AO REGISTRO. Por se tratar de período à disposição do empregador, à luz do disposto no artigo 4º da CLT, o lapso temporal em que o trabalhador se adentra no ambiente da empresa, em treinamento diário com vistas a capacitar-se para as suas funções deve ser considerado como de efetivo exercício para todos os efeitos, caracterizado assim, o vínculo empregatício convolado antes mesmo da formalização do registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social, cuja data de admissão, por conseguinte, deve ser retificada. Recurso da ré a que se nega provimento. TRT 2ª Reg. RO 009977200340102006, (Ac. 4ª T. 20060833755), Rel. Juiz Ricardo Artur Costa e Trigueiros. DJSP 27.10.06, p.85.

teleoperadores acabam gastando valor maior do que o recebido a título de auxílio lanche ou levando para o trabalho as refeições produzidas em suas casas.

A habitualidade de jornadas acima do limite diário é mais um dos fatores enfrentados pelos trabalhadores de telemarketing. Jornada de trabalho é o lapso temporal diário no qual o empregado se encontra à disposição do empregador em virtude do contrato de trabalho e mede a principal obrigação do trabalhador que é a de prestar serviços aquele e em contrapartida é remunerado por isso.

É aspecto de segurança e saúde do trabalho, uma vez que limita o tempo de exposição do trabalhador às condições de trabalho, garantindo que o período de prestação de trabalho ofereça menor nocividade ao obreiro, como determina a Constituição Federal, em seu art. 7º, XXII, ao determinar como direito fundamental a redução dos riscos do trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança.

Delgado (2019) destaca que o tempo da jornada e o intervalo entre uma e outra são fatores que atuam diretamente na deterioração ou melhoria das condições internas de trabalho da empresa, aperfeiçoando ou prejudicando as estratégias de redução de riscos e males produzidos no ambiente do trabalho.

Outros lapsos temporais também são importantes de se observar: o tempo efetivamente trabalhado é aquele no qual há desprendimento de força de trabalho em benefício do empregador; o tempo à disposição independe da efetiva prestação de serviços, mas também a inclui, compreendendo o tempo efetivamente trabalhado e o que o empregado esteve disponível para servir ao empregador; e o tempo de deslocamento, que considera o período gasto no transporte casa-trabalho (DELGADO, 2019).

O tempo residual a disposição é o que, segundo o art. 58, § 1º da CLT, são pequenos períodos residuais de disponibilidade do empregado, que não são computados ou descontados, em momentos anteriores ou posteriores ao período efetivo de prestação de serviço, entretanto, limitados a, no máximo, dez minutos diários. Acima desse limite, são integrados para a contagem da jornada diária e serão computados como tempo a disposição do empregador.

Compõe a jornada de trabalho, portanto: o horário pactuado no contrato de trabalho e os outros períodos são considerados componentes suplementares, como as horas extraordinárias, previstas nos arts. 59 e 61 da CLT; o tempo à disposição, do art.

4º da CLT; tempo de deslocamento dentro da empresa, Súmula 429 do TST; e as horas extras lançadas nos cartões de ponto, art. 58, §1º da CLT, todos eles compondo a jornada de trabalho e, portanto, devendo ser remunerados ao trabalhador.

A jornada comum no sistema trabalhista brasileiro é o de oito horas diárias e quarenta e quatro horas semanais de acordo com art. 7º, XIII da CF e art. 59 da CLT, salvo não seja fixada outra jornada abaixo desse limite, com possibilidade de adição extraordinária de até duas horas diárias que devem ser remuneradas em valor acrescido de, pelo menos vinte por cento da remuneração da hora normal. Entretanto, as horas extraordinárias podem ser compensadas na forma de banco de horas, que consiste em redução proporcional em um dia, das horas trabalhadas extrapolando a jornada noutra, conforme art. 59, §2º da CLT, devendo tal compensação acontecer em até um ano.

Os operadores de telemarketing têm a jornada limitada a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais em efetiva atividade de teleatendimento ou telemarketing, conforme Anexo II da NR 17, item 5.3, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração, que se dá em razão da nocividade para a saúde no que nos diz Vólia Cassar,

tanto pelo excessivo número de chamadas associado ao stress das ligações que aguardam ser intermediadas (chamada e espera), quanto pela monotonia da postura física e do trabalho repetitivo, que se limita a fazer e repassar ligações sem a ocorrência de conversas paralelas que suavizariam o trabalho. (CASSAR, 2014, p.432)

A possibilidade de crédito das horas extra nas empresas de telemarketing costuma somente ser permitida mediante autorização prévia do supervisor. Quando autorizadas, as horas extraordinárias são creditadas no banco de horas e podem ser usufruídas também com prévia autorização do superior hierárquico.

Os intervalos intrajornada tem o condão de serem lapsos temporais destinados à reposição da energia do trabalhador, repouso, alimentação ou atendimento de necessidades biológicas e pessoais. Nas jornadas de pelo menos quatro e até seis horas diárias, é previsto o intervalo de pelo menos quinze para repouso e alimentação, conforme preceitua o art. 71, § 1º, da CLT, sendo tal intervalo não negociável e obrigatório por se tratar de norma de segurança e saúde do trabalho, entretanto, especificamente para os operadores de telemarketing, e a duração do intervalo para repouso e alimentação é de 20 minutos, conforme NR 17, Anexo II, item 5.4.2.

Além do intervalo intrajornada, é direito do operador de telemarketing pelo menos duas pausas, com dez minutos cada, para descanso e alívio ergonômico, devendo durante tal pausa o operador se afastar do seu posto de serviço para obter o efeito benéfico da pausa e reduzir os riscos de doenças ocupacionais.

Karla Freitas faz uma aprofundada análise dos mecanismos de mais valia relativa e absoluta no setor de telemarketing a partir da sua pesquisa empírica no estado de Sergipe e que pode ser extrapolada como análise da exploração da mais valia absoluta praticada pelo setor em todo o país:

Na perspectiva de se apropriar cada vez mais do valor excedente gerado pela força de trabalho, o capitalista utiliza-se de duas maneiras para a sua extração: do prolongamento da jornada de trabalho (mais valia absoluta) e do emprego em tecnologia redutora do tempo de trabalho necessário (mais valia relativa). Ao prolongar a jornada de trabalho, se extrai mais excedente. É relevante lembrar que a mais valia absoluta também é extraída no processo de intensificação do ritmo de trabalho, garantindo, sob uma mesma base técnica, a produção de mais mercadoria e, conseqüentemente, de mais valia, dentro do tempo "normal" da jornada de trabalho. (FREITAS, 2022, p.55)

Todas essas situações correspondem a violências patrimoniais produzidas pelas empresas em detrimento dos seus trabalhadores a fim de, através da exploração da mão de obra alheia, incrementar seus lucros.

Não bastassem os danos patrimoniais, quem trabalha no setor de telemarketing precisa ainda lidar com os danos à saúde. Essa é, provavelmente, a modalidade de dano que qualquer pessoa pode imaginar quando se fala em trabalho em telemarketing. Tais danos tem previsão também no Código Civil, art. 949 e 950, que prescrevem que aquele que causa lesão ou ofensa à saúde de outro tem o dever de indenizar o ofendido em valor suficiente para custear o tratamento e os lucros que o lesado deixou de auferir (lucros cessantes) durante o período em que esteve impossibilitado de exercer suas atividades laborativas, conforme nos exemplifica Vólia Cassar:

Assim, se o trabalhador sofreu acidente de trabalho em decorrência de ato culposo ou doloso do empregador, e, por isso, ficou seis meses sem trabalhar, retornando ao emprego após a alta médica, sem sequelas, ele terá direito a perceber a indenização das despesas do tratamento e lucros cessantes (salários e demais despesas) até a convalescença – art. 949 do CC. (CASSAR, 2014, p. 357)

Sem prejuízo do auxílio previdenciário, o empregador deve pagar os salários e demais vantagens a que o empregado faz jus, quando o acidente ou doença ocupacional ocorrer em razão de ato culposo ou doloso daquele e o trabalhador se recupera, sem sequelas.

Quando o acidente ou doença causa sequelas, invalidez, a indenização deve englobar: a) dano emergente e lucros cessantes que correspondem às despesas com o tratamento até o fim da convalescença, tais como: remédios, médicos, fisioterapia, próteses, aparelhos ortopédicos e o que deixou de ganhar com aquele trabalho; b) pensão correspondente, proporcional à incapacidade do trabalho para o qual ficou inabilitado até nova colocação no mercado, em caso de incapacidade relativa e parcial para o trabalho ou vitalícia e integral em caso de incapacidade definitiva e total para o trabalho, sem dedução do valor recebido pela Previdência Social; c) pagamento mensal de empregado para aqueles que necessitam permanentemente de auxílio de outra pessoa para os atos normais da vida diária, quando da “grande invalidez”; d) indenização pelos ganhos extras que deixou de receber em virtude do afastamento do trabalho, como gorjetas, comissões ou gratificações (aí não se incluem as horas extras, noturnas e adicionais porque remuneram uma nocividade); e) indenização por dano moral e/ou estético.

A extensão e gravidade do dano deve ser mensurada por perícia médica e levarão em conta algumas variáveis como a profissão da vítima, possibilidade de recolocação no mercado de trabalho e demais características do indivíduo e a indenização deve ser fixada por processo judicial.

As lesões físicas e doenças adquiridas no exercício do trabalho do telemarketing são, provavelmente, os mais conhecidos resultados nocivos dessa relação. As reclamações sobre danos à saúde são, infelizmente, muito comuns e se manifestam em vários aspectos da atividade do trabalhador. Fisicamente como os casos onde os teleoperadores adquirem lesões osteomusculares (LER/DORT), calos nas cordas vocais, problemas auditivos e respiratórios que causam incapacidade permanente ou temporária para o trabalho.

Também estão incluídos nos danos à saúde os danos psíquicos. Tais danos com grande frequência se transformam em quadros depressivos ou psicóticos que inviabilizam ou dificultam a vida laboral e pessoal dos teleoperadores.

Como uma consequência do adoecimento dos teleoperadores, para as empresas essas pessoas adquirem um caráter de “descartabilidade”, na medida em que os empregados adoecidos se tornam menos lucrativos, portanto, são substituídos por pessoas saudáveis. Nesse movimento, cria-se um ciclo vicioso de adoecimento que se perpetua no tempo e que é prática corriqueira nas empresas de telemarketing.

Ainda, os processos de adoecimento não atingem apenas o aspecto físico, mas também a psiquê das trabalhadoras e trabalhadores. Esse adoecimento é em grande

parte resultado das condutas e omissões da empresa no trato diário com as pessoas que compõe sua mão de obra que se consubstanciam através de danos morais.

Também conhecido como dano imaterial ou extrapatrimonial, o dano moral é conceituado como toda forma de sofrimento humana que afete os valores íntimos da pessoa e que não resulta em perda patrimonial.

Para Vólia Cassar (2014), o patrimônio ideal é o bem afetado pelo dano moral e

O maior patrimônio ideal do trabalhador é a sua capacidade laborativa, que deriva da reputação conquistada no mercado, do profissionalismo, da dedicação, da produção, da assiduidade, da capacidade etc. Nesta linha de raciocínio, é de se considerar ato lesivo à moral do empregado todo aquele que afete o indivíduo para a vida profissional, insultando, de forma leviana, a imagem profissional do empregado, impedindo sua ocupação profissional no mercado etc.(CASSAR, 2014, p. 380)

Portanto, o dano moral no Direito do Trabalho se reflete na esfera pessoal do trabalhador, onde haja sofrimento e diminuição subjetiva dele na sua condição humana no ambiente de trabalho. Sendo assim, discriminação, a violação à dignidade, à intimidade e à imagem do trabalhador, constitui fatos geradores de dano moral e, em contrapartida, gera o direito de indenização.

O dano moral pode se dar horizontalmente, quando praticado entre os empregados, sem interferência do empregador, entretanto pode haver responsabilização do empregador caso esse tome ciência do fato, mas não interfira para atenuação do resultado danoso. Pode também ser vertical, quando ocorre entre o empregado e empregador ou seus prepostos, e tem natureza mais gravosa, por se caracterizar geralmente por relações autoritárias, desumanas ou aéticas, geralmente com elementos de manipulação do medo, competitividade e controle das atividades laborais.

Danos estéticos, que se relacionam à imagem do trabalhador, apesar de produzirem sequelas físicas, são danos morais que causam sofrimento psicológico do indivíduo que se sente diminuído na sua integridade corporal e em sua aparência externa, classificando-se pela redução do valor existencial.

Os danos psíquicos podem ser entendidos tanto como danos à saúde quanto danos morais, isso porque, se produzem no trabalhador tanto na esfera física, na saúde que se fragiliza, tanto em sua psique que sofre na medida em que o trabalhador perde o estímulo para o trabalho, desenvolve doenças mentais, tem aumento de stress entre outros sintomas.

O assédio moral ou psicoterrorismo, por sua vez, ocorre quando existe conduta reiterada, no plano vertical ou horizontal, que cause constrangimento psicológico ao trabalhador, com cobranças excessivas, sua exposição a situações humilhantes durante a jornada de trabalho ou no exercício das suas atividades profissionais.

Em algumas situações que presenciei enquanto trabalhadora e que também são referidas por trabalhadoras entrevistadas nas pesquisas analisadas, é possível perceber uma prática corriqueira das empresas de criarem situações desagradáveis, às quais os teleoperadores se referiam como “pirraça da empresa”, para forçar um pedido de demissão do operador ao invés de a própria empresa demitir e pagar as verbas rescisórias ao empregado.

Em razão da exposição da trabalhadora às situações sobreditas, a pessoa começa a questionar suas capacidades, sofre redução da sua autoestima, sente-se perseguida ou isolada e, não raramente, desenvolve quadros de depressão, o que consubstancia o assédio como instrumento paulatino de degradação psicológica do trabalhador, dessa forma sendo mais um aspecto danoso da relação de trabalho no setor.

Inúmeras situações diárias produzem esse tipo de dano que vão desde o sentimento de não pertencimento à categoria de trabalhador, danos à saúde mental produzidos pela imposição de ritmos e metas sobre-humanas, por exigência de infalibilidade e pela retirada da criatividade e expressão da personalidade no trabalho.

A alienação do trabalhador, de que trata a Sociologia do Trabalho, consubstancia-se em efeitos devastadores na construção de uma identidade e de possibilidades da condição humana como horizonte, de maneira que se produz um “apequenamento do universo” no imaginário dessas pessoas, impedindo que elas enxerguem a própria dignidade e direitos enquanto prioridade num cenário de relação de trabalho.

Esse apequenamento se dá como consequência do dano simbólico experimentado pelo trabalhador, na medida em que ele passa a se perceber minimizado, diminuído em sua condição humana e conseqüentemente se deixando submeter a tratamentos desumanos nas suas relações de trabalho.

A desumanização é, afinal, outra face da alienação do trabalho, que no telemarketing se manifesta através do sequestro da criatividade e da autonomia, condições intrinsecamente humanas. Conformando o repertório expressivo do operador

em *scripts* simplistas, que correspondem quase à uma operação lógica que pressupõe caminhos prontos de acordo com os elementos que o cliente apresenta durante o atendimento, apresentam uma margem curta de atuação do teleoperador.

Inscrito diariamente nesse cenário, o teleoperador é desumanizado na medida em que somente pode responder a comandos preordenados e previstos, de maneira que é privado radicalmente da expressão da sua subjetividade e capacidade criativa.

Apesar do perfil predominante da pessoa que trabalha em telemarketing ser o da jovem, mulher, negra, outras pessoas com estereótipos não aceitos no mercado formal também compõem o quadro de trabalhadores do telemarketing. Pessoas LGBTQIAP+, negras, obesas ou com alguma deficiência física, que comumente são excluídas do mercado onde a imagem é um fator de comunicação, encontram no trabalho no telemarketing um ambiente onde sua aparência não é visível ao cliente, assim os trabalhadores são “só a voz”.

Por essa característica do setor na qual a empresa não precisa da imagem do trabalhador, muitas vezes, telemarketing é um dos únicos trabalhos formais ao qual esses grupos possivelmente terão acesso. Entretanto, o preço pago por essa pretensa inclusão é extremamente alto, já que, além de precisar se submeter às condições degradantes e precarizantes da sua condição de trabalhadora, em troca da possibilidade de garantia e manutenção de um trabalho remunerado. Além do fato de que essa “inclusão” esconde elementos também estigmatizantes e excludentes, à medida que essas pessoas inseridas no setor de telemarketing continuarão “invisíveis” do mercado de trabalho formal.

Conforme Selma Venco (2009), as empresas aproveitam-se de certa “gratidão” e, em alguma medida, do apego que essas pessoas têm pela oportunidade do trabalho. Além disso, por medo de perderem seus empregos, essas pessoas são, na maior parte das vezes, aquelas que apresentam mais empenho e melhores resultados, o que gera mais lucro para as empresas.

Portanto, as condições às quais as teleoperadoras e os teleoperadores são expostos são “colocados na mesa” como única opção aqueles que o mercado não aceitou. Dessa forma, aqueles que são aceitos pelo telemarketing “não podem reclamar”, uma vez que grande parte das vezes o universo de escolha está entre o desemprego ou o telemarketing.

Os mecanismos de controle e cobrança são fatores precursores de sentimentos como estresse, angústia e tristeza que comumente evoluem – ou fazem as pessoas regredirem – a quadros de depressão, síndromes de ansiedade entre outros tipos de sofrimentos psíquicos que afetam a vida profissional e pessoal dos trabalhadores.

O assédio moral também é elemento que se repete no cenário do telemarketing observado nas pesquisas sobre o setor, na medida em que diversos relatos e situações demonstram que os teleoperadores são levados aos seus limites para entregar os resultados desejados pela empresa e essas cobranças ocorrem com frequência maior do que diária, tanto pelos supervisores quanto pelos gerentes de operações.

Além de todos os elementos que precarizam essa relação de trabalho, há sempre o sentimento de necessidade de não falhar e apresentar bons resultados desde os primeiros dias de trabalho, durante o treinamento ou já durante a inserção na operação, o que é para muitos teleoperadores uma condição existencial. Estar empregado ou não é o “tudo ou nada” para grande parte dos operadores, que vêm sua existência circunscrita ao “estar empregado”.

A aflição e o medo da perda do emprego assombra a maior parte das teleoperadoras negras, que muitas vezes são mães solo ou provedoras principais da renda familiar, utilizam seus rendimentos no telemarketing para custear seus estudos em busca de mais qualificação para acessar outras posições no mercado de trabalho, bem como encontram no telemarketing, como já citado, o trabalho formal possível fora dos outros historicamente relegados à mulher negra e ainda mais precarizados como trabalho domésticos, limpeza

Todos esses elementos constituem danos na esfera moral, que concorrem para o adoecimento psíquico e ferem a dignidade das trabalhadoras.

4.3 DANO SOCIAL NO TRABALHO EM TELEMARKETING

Todas essas violências experimentadas pelos trabalhadores do telemarketing, em especial às trabalhadoras negras do setor, consolidam um dano social perpetrado pelas empresas do ramo.

Conforme já visto, o dano social é caracterizado por criar resultados danosos para toda uma coletividade, esses resultados podem afetar o aspecto moral, físico, patrimonial

ou psíquico dos indivíduos de determinado grupo social ou localidade. Tomando como base essas premissas, verifica-se que nas relações de trabalho do telemarketing persistem inúmeras violências que ocorrem de forma reiterada e em diversas frentes, de modo que, estão presentes todos elementos que caracterizam tais violências enquanto dano social.

Essas violências com resultados coletivos, caso fossem cometidas por uma pessoa física, seriam identificadas como crimes, entretanto, quando cometidas por entes como Estados ou empresas, raramente são alcançados pelas regras jurídicas e quando o são, ocorre por meio de ramos do Direito que não o Penal numa diminuição do reconhecimento da lesividade das violências cometidas.

O trabalho nas empresas de telemarketing é baseado na união de elementos de diversos modelos de produção que se utilizam de manobras precarizadoras do trabalho. O excesso de controle taylorista, o enxugamento dos custos de produção toyotista e a apropriação e exploração da capacidade intelectual do modelo pós-fordista, conformam o setor como um Frankenstein capitalista. Esse monstro que une as tecnologias de controle e exploração, gerando uma verdadeira aberração ceifadora de direitos e produtora de violências e danos contra os trabalhadores em geral.

Sendo as mulheres negras o maior grupo dentro da mão de obra no telemarketing, é também o mais afetado pelas consequências da precarização do trabalho com o adicional das outras opressões decorrentes de raça e gênero, se configurando como o elo mais vulnerabilizado no setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreendemos como danos sociais aqueles que, produzidos por Estados ou empresas, mesmo que perpetrados contra uma única pessoa, repercutem negativamente à coletividade, com resultados problemáticos estendidos. Esses danos são resultado de violências que ocorrem por ação ou omissão dos agentes e que se fossem cometidos por uma pessoa física, possivelmente seriam enquadrados como crime pelo Direito Penal. O que também pode ser classificado como “delinquência corporativa”, ou nos casos em que há relação de trabalho “delinquência patronal”.

Aqui as empresas de telemarketing aparecem como principal agente produtor de danos através de suas práticas e políticas de organização, das cobranças e das ações dos supervisores e gerentes. Como exposto, a precarização do trabalho produzida pela conjunção de fatores sociais, políticos e econômicos produz as condições que permitem que os danos sociais sejam produzidos, reproduzidos e, na maior parte das vezes, “amigavelmente resolvidos” em diversos ramos do Direito, que não o Penal, como vimos no tópico sobre ilegalismos privilegiados.

Em razão dos danos sociais estarem inseridos na lógica das empresas de forma tão cotidiana, acabam por ser naturalizados e incorporados no fazer das empresas, que parecem estar no “DNA” das corporações, conforme Tombs e Whyte (2015).

O telemarketing congrega, pois, elementos bastantes para considerá-lo como um ícone do capitalismo informacional. É um setor com tecnologia de ponta, grande rentabilidade e que se apropria do trabalho humano como instrumento de produção aliado à tecnologia para produzir, de forma barateada, informação e serviços altamente lucrativos.

Enxergando dessa forma, podemos perceber que os danos à saúde física e psíquica e danos materiais que são produzidos no âmbito das relações de trabalho no telemarketing, quando associados produzem no imaginário da sociedade uma imagem de trabalho precarizado e flexibilizado, carregados de figuras danosas e que se reproduzem nas relações de trabalho.

A alienação do trabalho também aparece como uma dinâmica que produz diversos danos. Enquanto dano social, a alheabilidade do trabalhador, como já dito anteriormente, faz com que a construção identitária individual seja dificultada, o que

repercute na construção de uma identidade coletiva também, o que afasta os trabalhadores do sentimento de pertencimento que se dá pela dificuldade de se organizar e se entende como sujeito coletivo.

A organização sindical, que depende de articulação política e consciência de classe dos trabalhadores, encontra dificuldades para ser criada e reforçada em razão da falta de organicidade de um movimento coletivo, porque as pessoas não possuem espaço nem tempo para debater e se organizarem politicamente, muito menos conseguem se reconhecer enquanto sujeito sindical.

Na medida em que esse setor se apropria de métodos de controle com grande rigidez, produz sofrimento psíquico manifestado nos operadores como crises de ansiedade e depressão, por exemplo. Essa produção de dor atua como mais um instrumento de coerção sobre os outros teleoperadores, de forma que acaba tornando-se um sentimento coletivo.

Também esses métodos de controle se colocam como um eterno “estamos de olho”. Ao acreditarem estar sempre sendo controlados e vigiados, os operadores tendem a ser mais rigorosos ao seguirem as orientações da empresa, instalando a impressão do panóptico de que nos fala Foucault em “Vigiar e Punir”.

Além do excessivo controle, a rotatividade de contratações no telemarketing reforça a ideia de que as pessoas nesse setor são substituíveis. Essa rotatividade acontece pela união de vários fatores, entre os quais estão: os altos índices de adoecimento; insatisfação da empresa sobre os resultados daqueles que lhes oferecem menor lucratividade; insatisfações dos operadores que acabam pedindo demissão, entre outros.

O dumping é descrito como estratégia concorrência desleal no âmbito empresarial, que consiste na redução de custos da produção, que permite a diminuição do preço do produto final, constituindo um valor competitivo no mercado para vender mais e mais barato. Em sua modalidade social, o dumping é caracterizado no Direito do Trabalho como estratégia de barateamento da produção não pela diminuição dos custos com matéria prima ou logística, mas a partir da deterioração das condições de trabalho, o que representa uma síntese dos danos sofridos pelos trabalhadores em detrimento do aumento da produtividade e lucratividade das empresas.

Todos esses elementos já são violências gigantescas que se impõe a todos os trabalhadores desse cenário, entretanto, ao olhar para a trabalhadora mulher e negra no telemarketing, percebemos que ela ainda enfrenta no mínimo duas outras opressões somadas à de classe: a de gênero e de raça.

Por estarmos tratando do Brasil, país assolado durante séculos pelas violências da escravidão, infelizmente ainda vemos os traços dessa desgraça histórica até hoje. O racismo e o machismo são traços que ferem a alma do nosso país e deixam marcas indelévels, de modo que fazem parte da nossa construção e estrutura social.

Esse caráter estrutural do racismo e machismo, se somam à opressão de classe, fazendo com que a mulher negra ainda seja um dos grupos mais vulnerabilizados na sociedade brasileira. Justamente por serem estruturais e atingirem todos os espaços sociais, esses eixos de opressão também se repetem no telemarketing, atingindo, assim as mulheres negras que trabalham no setor fazendo este seja também o maior grupo vulnerabilizado no setor.

Ressalte-se que, para que haja uma violência, precisa haver que a pratique, que no caso da presente pesquisa claramente se pode enxergar: as empresas de telemarketing. Portanto, compreende-se que as empresas de telemarketing produzem violências contra mulheres negras trabalhadoras do setor através das práticas precarizadoras do trabalho aliadas ao machismo e racismo estruturais, o que se traduz, ao fim, como danos sociais na experiência laboral dessas mulheres.

Acreditamos piamente que tratar essas violências como dano social traz um importante ganho para a luta por direitos dessas trabalhadoras de modo que as empresas sejam responsabilizadas e que tais práticas sejam coibidas. Destaca-se que defendemos a importância da responsabilização como caminho fora do Direito Penal justamente porque esse ramo não é capaz de alcançar as empresas enquanto agentes de suas práticas violadoras.

Assim, a responsabilização busca a reparação do dano, levando o resultado de forma endereçada à vítima, enquanto a criminalização privilegia a punição do agente, o que não necessariamente surte o efeito reparatório. Além disso, tratar as violências fruto da delinquência empresarial como dano social devolve o protagonismo das vítimas, fazendo com que elas consigam reconhecer e lutar por seus direitos.

A luta antirracista e feminista nos aproxima da igualdade!

Toda a força às mulheres negras trabalhadoras do telemarketing!

Se a primeira mulher que Deus fez foi forte o bastante para virar o mundo de cabeça para baixo por sua própria conta, todas estas mulheres juntas aqui devem ser capazes de conserta-lo, colocando-o do jeito certo novamente. E agora que elas estão exigindo fazer isso, é melhor que os homens as deixem fazer o que elas querem.

Sojourner Truth (1851)

REFERÊNCIAS

ACOSTA, F. Os ilegalismos privilegiados. **Revista Antropolítica**, Niterói, n.16, p. 65-98, 1º sem. 2004.

AKOTIRENE, Carla. **O que é interseccionalidade?** Belo Horizonte-MG: Letramento: Justificando, 2018.

ALMEIDA, Bruno Rotta; MOURA, Marina Mozzillo de. ; CASTANHEIRA, Pedro Henrique Cunha ; RIGO, Jandaíra Anhaia ; FISS, Marcelo Coswig . **Dano social e criminologia verde**: uma análise do rompimento da barragem de Mariana/MG. In: Bruno Rotta Almeida; Marina Portella Ghiggi. (Org.). *Escritos em Ciências Criminais II*. 1ed.São Paulo: Max Limonad, 2018, v. 1, p. 57-70.

ALMEIDA, Laila Taís da Conceição; BENEVIDES, Tânia Moura.; DUTRA, Renata Queiroz. **Gestão e precarização do trabalho**: uma análise da influência da atuação gestora na vida do trabalhadores em Call Centers. *Revista Formadores - Vivências e Estudos*, Cachoeira - Bahia, v. 12, n. 2, p. 7 - 20 abr. 2019.

ALMEIDA, Silvio Luiz de. **O que é racismo estrutural?** Belo Horizonte: Letramento, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 7. ed. rev. ampl. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2000.

_____; BRAGA, Ruy. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BARAK, G. The Crimes of the Powerful and the Globalization of Crime. **Revista Brasileira de Direito**, 11(2): 104-114, jul.-dez. 2015.

BARATTA, Alessandro. **Criminologia crítica y crítica del derecho penal**: introducción a la sociología jurídico-penal. Tradução de Alvaro Bunster. México: Siglo veintiuno, 1991.

BELTRÃO, Jane Felipe; BARATA, Camille Gouveia Castelo Branco; ALEIXO, Mariah Torres. **Corporeidades silenciadas**: reflexões sobre as narrativas de mulheres violadas / Corporealities silenced: reflections about the narratives of violated women. *Revista Direito e Práxis*, [S.l.], v.8, n.1, p.592-615, mar. 2017. ISSN 2179-8966. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/view/25517/20014>. Acesso em: 16 out. 2022.

BERNAL, Camilo Ernesto; CABEZAS, Sebastián; FORERO, Alejandro; RIVERA, Iñaki; VIDAL, Iván. **Un debate epistemológico sobre el daño social, los crímenes internacionales y los delitos de los mercados**. In: RIVERA, Iñaki (Coord.). *Delitos delos Estados, de los Mercados y daño social*. Barcelona: Anthropos, 2014.

BOEIRA, Luiz Francisco Simões; COLOGNESE, Mariângela Matarazzo Fanfa. O papel da criminologia diante da devastação ambiental causada pela criminalidade dos poderosos. **Revista Eletrônica Direito e Política, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI**, Itajaí, v.12, n.1, 1º quadrimestre de 2017. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980- 7791 Acesso em: 03 maio 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17**, de 8 de julho de 1978: Ergonomia. Normas regulamentadoras de segurança e saúde do trabalhador. Anexo II: Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-17-anexo-ii-teleatendimento-atualizado-2021.pdf> . Acesso em: 22. maio 2023.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 22 jan. 2022 .

_____. **Lei no 13.467**, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Diário Oficial da União, Brasília, 2017.

BUDÓ, Marília de Nardin. **Criminologia e dano social: a efetivação da sustentabilidade para além do direito penal**. In: BOFF, Salette Oro; ESPINDOLA, Angela Araujo da; TRINDADE, André Karam (Org). Direito, democracia e sustentabilidade: anuário do programa de pós-graduação Stricto Sensu em Direito da Faculdade Meridional. Passo Fundo: IMED Editora, 2014.

_____. **Danos silenciados**: a banalidade do mal no discurso científico sobre o amianto. Revista Brasileira de Direito, v. 12, n. 1, p. 127-140, jun. 2016. Disponível em: Acesso em: 04 out. 2022.

_____; SILVEIRA, Alexandre Marques. **Sou eu uma vítima?** A desinformação como estratégia de desidentificação nas experiências de exposição ao amianto. In: BUDÓ, Marília De Nardin; GOYES, David Rodríguez; NATALI, Lorenzo; SOLLUND, Ragnhild; BRISMAN, Avi. (Org.). Introdução à criminologia crítica: perspectivas críticas, decoloniais e do sul. 1ed.São Paulo: Tirant, 2022, v. 1, p. 302-326.

CAPUTO, Paolo.; GRAZIA, Giuseppina. A Exploração do Trabalho no Pós-Fordismo: A realidade do call center. **Revista Trabalho Necessário**, v. 15, n. 27, p. 89-108, 28 jun. 2018. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/view/9636>. Acesso em: 13 abr. 2023.

CARNEIRO, Sueli. **Racismo, sexismo e desigualdade no Brasil**. Selo Negro, 2015.

CASAGRANDE, Lílian Patrícia.; ANTUNES, Tereza Cristina Meurer. O Dumping Social e a Proteção aos Direitos Sociais dos Trabalhadores. **Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito – PPGDir./UFRGS**, [S. l.], v. 9, n. 2, 2014. DOI: 10.22456/2317-

8558.50527. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/50527>. Acesso em: 24 dez. 2022.

CASSAR, Vólia Bomfim. **Direito do Trabalho**. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, p. 63-64, 2014.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações**. 2010. Tese (Doutorado em Sociologia) – Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

COLLINS, Patricia Hills. **Aprendendo com a outsider Within: a significação sociológica do pensamento feminista negro**. Revista Sociedade e Estado. vol 31. nº 1. jan/abr-2016.

COLLINS, Patricia Hills. **Black Feminist Thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment**. Boston: Unwin Hyman, 1990.

COLOGNESE, Mariângela Matarazzo Fanfa. **Dano social e vitimização ambiental: o enfoque no green no caso da tragédia da Samarco**. In: BUDÓ, Marília De Nardin; GOYES, David Rodríguez; NATALI, Lorenzo; SOLLUND, Ragnhild; BRISMAN, Avi. (Org.). **Introdução à criminologia crítica: perspectivas críticas, decoloniais e do sul**. 1ed. São Paulo: Tirant, 2022, v. 1, p. 334-351.

_____; DE NARDIN BUDÓ, Marília. **Limites e possibilidades da criminologia crítica nos estudos dos crimes dos Estados e dos mercados**. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 19, n. 1, p. 55-90, 2018.

CRENSHAW, Kimberlé. **Documento para o Encontro de Especialistas em Aspectos da Discriminação Racial Relativos ao Gênero**. Estudos Feministas, n. 10, p. 171-188, 2002.

CUNHA, Alexandre dos Santos (Coord. e Org.); SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord. e Org.) **Anais do I Encontro de Pesquisa Empírica em Direito**, Ribeirão Preto, 29 e 30 de setembro de 2011. IPEA

DAVIS, Angela. **A liberdade é uma luta constante**. São Paulo: Boitempo, 2018

_____. **Mulheres, raça e classe**; tradução Heci R. Candiani. 1a ed. São Paulo: Boitempo, 2016.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho: obra revista e atualizada conforme a lei da reforma trabalhista e inovações normativas e jurisprudenciais posteriores**. 18 ed. São Paulo: LTr, 2019.

EVARISTO, Conceição (2007). **Da grafia-desenho de minha mãe, um dos lugares de nascimento de minha escrita**. In: Alexandre, Marcos A. (org.) **Representações performáticas brasileiras: teorias, práticas e suas interfaces**. Belo Horizonte: Mazza Edições, p. 16-21.

_____. **Depoimento cedido durante o I Colóquio de Escritoras Mineiras, realizado em maio de 2009**, na Faculdade de Letras da UFMG. Disponível em: <<http://www.letras.ufmg.br/literafro/autoras/188-conceicao-evaristo>>. Acesso em: 17 dez. 2020.

FERRAJOLI, Luigi. **Criminología, Crímenes Globales y Derecho Penal: El Debate Epistemológico em la Criminología Contemporánea**. Revista Critica Penal y Poder, março de 2013, nº4, p.224, OSPD, Universidade de Barcelona.

FLEURY, Flávio Malta. **Os sentidos do direito, do sindicato e da vida em disputa: resistências trabalhadoras e sindicais à transfobia e ao cissexismo no telemarketing**. 2020. 113 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/34247>. Acesso em: 17 maio 2022.

_____; DUTRA, Renata Queiroz. Da pista e do quarto de despejo ao telemarketing. **Revista da Faculdade Mineira de Direito**, v. 24, n. 47, p. 298-326, 2021.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: história da violência nas prisões**. Petrópolis: Editora Vozes, 1987.

FRASER, N. **A justiça social na globalização: redistribuição, reconhecimento e participação**. Revista crítica de ciências sociais, v. 63, p. 7-20, out. 2002. Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/rccs/artigos/63/RCCS63-Nancy%20Fraser-007-020.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

FREITAS, Karla Maria Cardoso Araújo. **Exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional em Sergipe: o caso do setor de telemarketing**. 2022. 113 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022. Disponível em: <https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/17538>. Acesso em: 15 maio 2023.

GOMBAR, Jane. **Cenários do passado e panoramas da nossa contemporaneidade: mudanças e perspectivas no mundo do trabalho**. 1. ed. Goiânia: Editora Alta Performance, 2023.

_____. Direito fundamental ao trabalho e inclusão social: da tecnologia da informação ao teletrabalho. **Revista do Mestrado em Direito UCB**, v. 06, p. 33, 2012. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rvmd/article/view/3672>. Acesso em: 12 mar. 2022.

_____. Inclusão no mercado e direito fundamental ao trabalho: da tecnologia da informação ao teletrabalho. **Revista do Mestrado em Direito UCB**, v. 6, p. 25, 2013

_____; ANTONELLO, Josiane Borghetti. **Reconfiguração do mercado de trabalho: políticas públicas de inclusão social e pacto social**. Revista do Direito (Santa Cruz do Sul. Online), v. 33, p. 54-33-67, 2010. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/1798>. Acesso em: 25 jul. 2023.

- GOMES, Fernanda de Cassia Rodrigues. **Mulheres no setor de telemarketing**: uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização do trabalho. -- São Luís 2016. 138 f.
- GONZALES, Lélia. **Racismo e sexismo na cultura brasileira**. Revista Ciências Sociais Hoje, São Paulo, p. 223-244, 1987.
- GUEERTZ, Clifford. **O saber local**: fatos e leis em uma perspectiva comparativa. In Geertz, Clifford. O saber local – novos ensaios em antropologia interpretativa. Petrópolis: Editora Vozes, 2013.
- HILLYARD, P.; TOMBS, S. **Beyond criminology?**, In: HILLYARD, P.; PATAZIS, C.; GORDON, D.; TOMBS, S.. Beyond Criminology: Talking Harm Seriously. Londres: Pluto Press, 2002. p. 11-29
- HILLYARD, Paddy; TOMBS, Steve. ¿Más allá de la criminología? **Revista Crítica Penal y Poder**, Barcelona, 2013, n. 4.
- HULSMAN, Louk. **Critical Criminology and the Concept of Crime**. Em: Contemporary Crisis, vol. 10, Issue 1, 1986, p. 63-80. Disponível em: <http://www.loukhulsman.org/Publication/>. Acesso em: 28 set. 2022
- HULSMAN, Louk. et.al. **Abolicionismo Penal**. Tradução de Mariano Alberto Ciafardini y Mirta Lilián Bondanza. Buenos Aires: EDIAR, 1989.
- HULSMAN, Louk. **Temas e conceitos numa abordagem abolicionista da justiça criminal**. In: PASSETTI, E. e DIAS DA SILVA, R.B. Conversações abolicionistas: uma crítica do sistema penal e da sociedade punitiva. São Paulo, PEPG - Ciências Sociais PUC-SP e IBCCrim, 1997, p.189-213.
- HULSMAN, Louk; DE CELIS, Jacqueline Bernat. **Penas perdidas**: O sistema penal em questão. Tradução de Maria Lúcia Karam. 1 ed. Rio de Janeiro: Luam, 1993
- IGREJA, Rebeca Lemos. **O Direito como objeto de estudo empírico**: o uso de métodos qualitativos no âmbito da pesquisa empírica em Direito. In: Machado, Maíra Rocha (Org.). Pesquisar empiricamente o direito. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017, p.11-38.
- JESUS, Carolina Maria. **Quarto de despejo**: diário de uma favelada. São Paulo: Ática, 2005.
- LIMA, Márcia; PRATES, Ian. Emprego doméstico e mudança social Reprodução e heterogeneidade na base da estrutura ocupacional brasileira. In: **Tempo social**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 149-172, maio de 2019. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702019000200149&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18 maio 2022.
- _____; RIOS, Flávia; FRANÇA, Danilo. **Articulando gênero e raça: a participação das mulheres negras no mercado de trabalho (1995-2009)**. in Dossiê

mulheres negras : retrato das condições de vida das mulheres negras no Brasil / organizadoras: Mariana Mazzini Marcondes ... [et al.].- Brasília : Ipea, 2013. 160 p. Disponível em: < https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3039/1/Livro-Dossi%C3%AA_mulheres_negras-retrato_das_condi%C3%A7%C3%B5es_de_vida_das_mulheres_negras_no_Brasil >. Acesso em: 12 ago. 2023.

MAIOR, Jorge Luiz Souto. A Fúria. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**. Brasília, vol. 68, nº. 3, jul/dez 2002

MARX, K. **O Capital** – Livro III – O Processo Global da Produção Capitalista. Tradução: Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, [1894] 2017.

MASSAU, Guilherme. RAFAGNIN, Thiago Ribeiro. (2021). Análise dos conceitos de direitos sociais oriundos da doutrina brasileira. **Sociedade Em Debate**, 27(1), 250-262. Disponível em <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/2877>. Acesso em: 03 out 2022

MBEMBE, Achille. **Necropolítica seguido de Sobre el Gobierno privado indirecto.**, Elisabeth Falomir Archambault. Melusina (trad.) Melusina.. 2011.

MICHALOWSKI, Raymond. **In search of ‘state and crime’ in state crime studies**. In: CHAMBLISS; William J.; MICHALOWSKI, Raymond; KRAMER, Ronald (eds.) *State Crime in Global Age*. Devon-UK: Willan, 2010. p. 13-30.

MORAES, Ana Carmen Navarro de; OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teletividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos Reg.**, São Paulo , v. 21, n. 2, p.371-389, Ago. 2019 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-15292019000200371&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 03 out 2021

MORRISON, Wayne. **Criminología, civilización y nuevo orden mundial**. Barcelona: Anthropos, 2012 [2006].

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **A feminização do trabalho no mundo do telemarketing**. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006b, pp.269-295

_____. **As trabalhadoras do telemarketing**: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **O trabalho duplicado**: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006a.

OLIVEIRA, Carolina Ferret de. **Responsabilidade trabalhista por danos sociais**: caracterização e reparação dos danos causados à coletividade provenientes da

precarização das relações trabalhistas. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Jurídicas e Sociais) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/67290>. Acesso em: 12 mar. 2022.

OLIVEIRA, Cíntia Rodrigues de; ALCADIPANI, Rafael. Necrocorporações: **Reflexões acerca do poder das empresas sobre vida e morte**. In: BUDÓ, Marília De Nardin; GOYES, David Rodríguez; NATALI, Lorenzo; SOLLUND, Ragnhild; BRISMAN, Avi. (Org.). Introdução à criminologia crítica: perspectivas críticas, decoloniais e do sul. 1ed.São Paulo: Tirant, 2022, v. 1, p.180-201

PEMBERTON, S. Social harm future(s): exploring the potential of the social harm approach. **Crime Law Soc Change** 48, 27–41 (2007). <https://doi.org/10.1007/s10611-007-9078-0>

PINTO, José Augusto Rodrigues. Dumping social ou delinquência patronal na relação de emprego? **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, São Paulo, v. 77, n. 3, p. 136-153, jul./set. 2011.

PIRES, Álvaro P. **Théories de la peine**: introduction générale. Unpublished document. Ottawa: Canadian Research Chair in Legal Traditions and Penal Rationality. University of Ottawa, 2008.

PRANDO, Camila; PIZA, Evandro Duarte. Fluxo e apropriação: ausências e presenças da codificação racial como elemento de articulação dos escritos da Criminologia Positiva e da Criminologia Crítica. Texto apresentado no **II Encontro do Grupo Brasileiro de Criminologia Crítica realizado em Vitória / ES**, 2015. Disponível em: https://www.academia.edu/33222498/Fluxo_e_apropriação_codificação_racial_como_elemento_de_articulação_entre_escritos_da_Criminologia_Positiva_e_Crítica. Acesso em 01 out. 2022.

RIBEIRO, Carlos Antônio Costa. **Desigualdade de oportunidades no Brasil**. 1. ed. Belo Horizonte: Argvmentvm, 2009.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. **A identidade no trabalho em call centers**: a identidade provisória. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. 173-185

ROSSI, Mauricio Cerezer. **A aplicação de indenização punitiva como meio de prevenção contra a prática de dumping social**. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação Direito do Trabalho) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/128086/000949052.pdf?sequence=1>. Acesso em: 19 mar. 2022.

SCHWENDINGER, Herman; SCHWENDINGER, Julia. **Defensores da ordem ou guardiães dos direitos humanos?** In: TAYLOR, Ian; WALTON, Paul; YOUNG, Jock (Orgs.). Criminologia crítica. Rio de Janeiro: Graal, 1980.

SILVA; Adrian Barbosa e. Em defesa de uma criminologia da libertação animal. **Revista Brasileira de Direito Animal**, e-issn: 2317-4552, Salvador, v. 14, n. 02, p. 82-105, mai.-ago., 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/RBDA/article/view/33326/19312>. Acesso em 25 jul. 2023.

SILVEIRA, A. M. **Dano social estatal-corporativo e a vitimização ocasionada pela exposição ao amianto na cidade de Osasco-SP**: um estudo criminológico a partir da representação das vítimas. Dissertação (Mestrado em Direito). Programa de pós-graduação em Direito da Faculdade Meridional, 2018.

SOUZA, Luanna Tomaz. **Da expectativa à realidade**: a aplicação de sanções na Lei Maria da Penha. Coimbra: [s.n.], 2016. Tese de doutoramento. Disponível em [www:http://hdl.handle.net/10316/30197](http://hdl.handle.net/10316/30197) Acesso em: 10 out. 2021

SUTHERLAND, E. H. **White Collar Criminality**. American Sociological Review, v.5, n.1, Fev.,1940. p. 1-12. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/2083937>. Acesso em: 31 set. 2022.

TEIXEIRA, Leandro Fernandez. **A prática de dumping social como um fundamento de legitimação de punitive damages, em uma perspectiva da Análise Econômica do Direito**. 2012. 237 f. Dissertação (Mestrado em Relações Sociais e Novos Direitos) - Faculdade de Direito – Universidade Federal da Bahia, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/8267>. Acesso em: 25 abr.2023.

TOMBS, Steve; WHYTE, David .The corporate criminal: Why corporations must be abolished. New York and London: Routledge, 2015.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Editora Atlas S. A., 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. **Manual de normas UFPel para trabalhos acadêmicos** [livro eletrônico]: revisão Aline Herbstrith Batista, Dafne Silva de Freitas e Patrícia de Borba Pereira. - Pelotas: Editora da UFPel, 2019 1 livro digital: il. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/sisbi/files/2019/06/Manual.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2023

VENCO, Selma. **Centrais de teleatividades**: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

WOLFF, Simone. **O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais**. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.