

# **Terceirização, cadeia produtiva e reconfiguração da noção de empregador: o caso Atento.**

Maria Aparecida Bridi, Sidnei Machado y Gabriela C Portella.

Cita:

Maria Aparecida Bridi, Sidnei Machado y Gabriela C Portella (2017). *Terceirização, cadeia produtiva e reconfiguração da noção de empregador: o caso Atento. XXXI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Montevideo.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-018/4159>



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

## **TERCEIRIZAÇÃO, CADEIA PRODUTIVA E RECONFIGURAÇÃO DA NOÇÃO DE EMPREGADOR: O CASO ATENTO**

Maria Aparecida Bridi

[macbridi@gmail.com](mailto:macbridi@gmail.com)

Universidade Federal do Paraná, Curitiba-PR  
Brasil

Sidnei Machado

[sidneimchd@gmail.com](mailto:sidneimchd@gmail.com)

Universidade Federal do Paraná, Curitiba-PR  
Brasil

Gabriela Cardoso Portella

[gabrielacportella@gmail.com](mailto:gabrielacportella@gmail.com)

Universidade Federal do Paraná Curitiba-PR  
Brasil



## XXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**RESUMO:** Existe uma diversidade de arranjos de empresas constituídas no novo cenário de um regime de acumulação e que se constitui em campo aberto para a investigação sociológica e jurídica. Desse modo, para o presente estudo, selecionamos a empresa multinacional Atento, uma prestadora de serviços ligada ao segmento das tecnologias da informação e com presença em diversos países, incluindo Brasil e Uruguai. Trata-se de uma das maiores prestadoras de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios na América Latina, comumente denominadas de *call centers*, centrais de telemarketing ou simplesmente centrais de atendimento. Sua carteira de clientes corresponde a uma miríade de empresas de diferentes setores da economia, inclusive no setor público: telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, comércio. Objetivamos, neste artigo, analisar a configuração dessa empresa multinacional, que é, por condição ou “natureza” de sua atividade, uma empresa intermediadora de mão-de-obra, com “filiais” em diversos países do mundo. Entre as questões que procuraremos destacar, consta a identificação de como ela se encontra posicionada na rede; como se configuram o trabalho, as relações de trabalho e as condições trabalhistas no Brasil. Para isso, além do cotejamento com leitura de bibliografia pertinente, a metodologia da pesquisa compreenderá a análise de informações e dados da empresa disponíveis na rede, em seu site, em relatórios corporativos, notícias, fóruns de trabalhadores e em redes sociais. Com vistas à apreensão das condições gerais de trabalho, analisaremos os acordos coletivos que regulam o trabalho de pelo menos três regiões do Brasil, bem como os conflitos recorrentes inscritos no âmbito da Justiça do Trabalho.

**Palavras-chave:** Terceirização – Prestadora de serviços – Condições de trabalho

### ABSTRACT

There is a wide array of corporate groups in a new scene of an accumulation regime which give us ample sources for legal and sociological investigation. This way, for the presented study, we have selected the multinational company Atento, a service provider from the TI sector and present in several countries, including Brazil and Uruguai. Atento is one of the biggest service providers for customer relationship management and business process in Latin America, providing services for offices commonly known as call centers. Its client roster includes an extensive list of companies from different areas, including public services and also: telecommunications, banking and financial, healthcare and commerce. Our goal for this article is to analyze this company's condition and its activities as a contractor with sites in several countries. Among the topics tried to highlight there is the company's identity and how it positions itself in the environment, how they operate and how are the work relationships and the work conditions in Brazil. To achieve this we have read the related bibliography, we have analyzed the company's data available on the internet, on its website, in corporate reports, news, online forums and social networks linked with its employees. Aiming to comprehend the company's general working conditions, we will analyze the collective agreements that regulate the labor of at least three Brazilian regions and also the legal conflicts relevant to Labor Law.

**Keywords:** Outsourcing – Service provider – Working conditions



XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

## I. Introdução

Neste artigo analisamos a empresa multinacional Atento, prestadora de serviços ligada ao segmento das tecnologias da informação. Trata-se de uma das maiores prestadoras de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios na América Latina, comumente denominadas de *call centers*, centrais de telemarketing ou de atendimento. Sua carteira de clientes corresponde a uma miríade de empresas de diferentes setores da economia, no âmbito público e privado: telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, comércio e outros.

O objetivo foi mapear essa empresa multinacional, que é, por condição ou “natureza” de sua atividade, uma empresa intermediadora de mão-de-obra, com “filiais” em diversos países do mundo. Entre as questões que são destacadas constam a identificação de como ela se encontra posicionada na rede e como se configuram o trabalho e as relações de trabalho, além das condições trabalhistas no Brasil. A Atento, do setor de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e prestadora de serviços, apesar de jovem, experimentou uma rápida expansão nos anos 1990 e 2000, com a emergência da revolução informacional, que conectou empresas e pessoas através de computadores e outros meios de comunicação, possibilitando a formação e a organização de redes. Produz uma mercadoria imaterial, que consiste no relacionamento entre um cliente e o seu cliente/consumidor ou potencial consumidor<sup>1</sup>. Produz, portanto, uma mercadoria que não apresenta uma materialidade concreta, uma tangibilidade, visto que produz uma relação, a relação entre cliente e empresa, que é a sua *expertise*.

O artigo demonstra a configuração desse tipo de empresas multinacional, voltando-se para a natureza da atividade que realiza e as condições e relações de trabalho no Brasil. Para tanto, serão analisadas as informações que constam do site da empresa e seus relatórios de responsabilidade social; os Acordos Coletivos de trabalho entre empresa e sindicato de trabalhadores e a jurisprudência dos tribunais do Trabalho no Brasil. Cabe salientar que os acordos analisados são de diferentes

---

<sup>1</sup> O trabalho imaterial pode ser compreendido como “aquele que produz bens imateriais, como a informação, o conhecimento, ideias, imagens, relacionamentos e afetos. De um modo geral, o trabalho imaterial diz respeito à produção que não resulta em bens materiais ou duráveis, ou seja, trata-se de trabalho que produz bens imateriais, tais como serviço, produto cultural, conhecimento ou comunicação” (Braunert e Bridi, no prelo).



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

regiões do Brasil, o que permite analisar as condições de trabalho, de remuneração, os tipos de jornadas e outros variados aspectos em distintas localidades do país.

## II. Marco teórico e marco conceptual

Dentre as principais discussões que orientaram este artigo, destacamos aquelas que analisam o trabalho e as configurações do trabalho no setor da tecnologia de informação e comunicação (TIC), enfrentando criticamente o debate teórico entorno do trabalho imaterial (Gorz, 2016) e daquelas abordagens que vislumbraram as possibilidades de um trabalho livre, autônomo e emancipador. Destacamos a discussão estabelecida por Antunes e Braga (2009) sobre a degradação do trabalho informacional, o debate sobre condições desse trabalho virtual estabelecido por Lima (2015), marcado pela heterogeneidade e diversidade do setor.

Sendo a Atento uma empresa intermediadora de mão-de-obra, que realiza prestação de serviços a um cliente, adotamos como pontos de referências e de perspectivas os estudos sobre terceirização no Brasil desenvolvida por Antunes e Druck (2014), Druck e Franco (2007), Biavashi (2013), apenas para citar alguns. Partindo de abordagens e campos distintos, esses autores reconhecem que o trabalho terceirizado se dá em condições piores para os trabalhadores, sendo formas resultantes da reorganização do capital, de um regime de acumulação flexível (Harvey, 1993) característico da atual fase do capitalismo, cujas consequências vem se traduzindo em maior precariedade do trabalho.

### A empresa Atento no Brasil e sua atuação global

A Atento é uma empresa criada em 1998, como parte do Grupo Telefônica, da Espanha, ao qual permaneceu integrada até 2012, quando foi vendida para o grupo americano *Brain Capital*, por um valor de aproximadamente US\$1,3 bilhão. Está presente especialmente em países latino-americanos, como Brasil, Uruguai, Chile, Colômbia, El Salvador, Guatemala, Panamá, Peru e Porto Rico. Porém, também figura nos Estados Unidos, na França, na Espanha e no Marrocos.

Chegou ao Brasil no mesmo mês de sua criação pela Telefônica, precisamente em 07 de dezembro de 1998, começando a operar em 1999. Estabeleceu-se, portanto, em um contexto de priva-



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

tização do setor de telecomunicações e do que pode ser chamado de esfacelamento do sistema Telebrás, decorrentes do processo de abertura de mercados, liberalização da economia e privatizações: o tripé apregoado pelos organismos econômicos globais. No caso do Paraná, houve a privatização da Telepar e a reconfiguração do setor. Uma das consequências foi a implosão da categoria dos telefônicos<sup>2</sup>. Uma das dimensões dessa reconfiguração se constituiu na proliferação de dos *call centers*.

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

É uma empresa fornecedora global provedora de gestão de relacionamento com clientes e serviços na América Latina e está “entre os três principais fornecedores de todo o mundo, com base nas receitas de terceirização de processos de negócios (“CRM e BPO”)”<sup>3</sup> (Atento, <http://atento.com/pt/quem-somos/somos-atento>, acesso em 21 de maio de 2016). Seus serviços são prestados a mais de 400 clientes em setores muito variados, como telecomunicações, bancos e serviços financeiros, mídia e tecnologia, saúde, varejo e as administrações públicas. A Atento emprega mundialmente cerca de 160.000 pessoas e conta com 100 *contacts centers* (centros de contato) e mais de 90 mil estações nos países em que está presente.

Alguns de seus clientes são grandes empresas, tais como Vivo, Tim, Telefônica, Apple, Facebook, Samsung (tecnologia da informação); Coca Cola, Nestlé, Suzuki, Sony, Nikon, Unilever, P&G, Ford, Fiat, ExxonMobil, Shell, (indústria alimentícia, eletrônicos, de higiene e de beleza; automobilística, transporte, petróleo e gás); Itaú, BBVA (setor financeiro); McDonald’s (setor de serviços) e Avianca (aviação). O serviço oferecido, portanto, visa atender diferentes tipos de empresas e de setores.

Esta multinacional presta um tipo de serviço, isto é, a atividade de atendimento entre as empresas e seus consumidores. Sua *expertise* é a relação entre a empresa e o consumidor. Enfatiza,

<sup>2</sup> Ver o artigo “O sindicalismo e o Movimento do Capital: bancários, metalúrgicos e telefônicos” publicado no Cadernos do CRH (UFBA), em 2005.

<sup>3</sup> CRM (*Customer Relationship Management*) corresponde a um modelo de gerenciamento das interações entre clientes e empresa, clientes e perspectivas de vendas. O BPO que corresponde ao *Business Process Outsourcing*.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

no plano filosófico, seu compromisso com a experiência do cliente, conectando “mais de 500 milhões de consumidores com marcas líderes em quatorze países, ajudando as empresas *blue-chip* a atender às crescentes necessidades dos consumidores”. Em seu site, afirma que sua atividade consiste em promover “uma experiência diferenciada e que gera valor para clientes e consumidores e que é possível graças a uma combinação única de nossas pessoas, soluções e canais” (idem).

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

A empresa realça o trabalho em equipe como princípio de organização do trabalho, bem como o entendimento das necessidades dos seus clientes, sempre ressaltando as capacidades multinacionais da empresa e da possibilidade de escala. Isto reforça a tese de que há um vínculo estreito entre globalização e os espaços nacionais, entre o local e o global.

A Atento, tal como a maioria das grandes empresas globais, afirma pautar-se por princípios da boa governança, da promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania, sendo signatária desde 2011 do Pacto Global das Nações Unidas<sup>4</sup>.

### III. Metodologia

Além do cotejamento com leitura de bibliografia pertinente, a metodologia da pesquisa compreendeu a análise de informações e dados da empresa disponíveis na rede, a análise dos Relatórios Globais da empresa de diversos anos, de informações que constam em fóruns de trabalhadores e em redes sociais, além da análise dos acordos coletivos estabelecidos entre trabalhadores e empresa de diversos estados do Brasil, bem como jurisprudência pertinente no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho.

### IV. Análise e discussão dos dados

---

<sup>4</sup> O Pacto Global, criado oficialmente em julho de 2000, funda-se em princípios universais, oriundos da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (É possível consultar os princípios em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/os-10-principios>, acesso em 02 de junho de 2016).



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

### **Perfil da mão de obra, remuneração e contrato de trabalho**

Os Relatórios de Responsabilidade Social da Atento revelam dados sobre o número de trabalhadores que emprega em todas as empresas espalhadas em diversos países, bem como algumas características da mão de obra empregada. Observe-se na tabela uma síntese dessas informações:

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

| <b>Ano</b>  | <b>Número de empregados</b> | <b>Contratados por tempo indeterminado</b> | <b>Percentual de mulheres</b> |
|-------------|-----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>2011</b> | 156.734 mil                 | 69,9%                                      | 69,1%                         |
| <b>2012</b> | 153.638 mil                 | 70,84%                                     | 60%                           |
| <b>2013</b> | 155 mil                     | -                                          | 75%                           |
| <b>2014</b> | 159 mil                     | 75 %                                       | 67%                           |

Fonte: Relatórios de Responsabilidade Social (diversos anos). Elaboração própria

De acordo com o Relatório de Sustentabilidade de 2011, naquele ano havia 156.734 pessoas empregadas na Atento, o que representa um acréscimo de cerca de 18% em relação a 2009. Deste contingente, 69,1% era formado por mulheres, com idade média de 27 anos. A maioria dos empregados estava submetida a contratos de trabalho por tempo indeterminado (69,9%) e a jornadas integrais (77,5%). A longevidade na empresa era de 1,9 anos, ou seja, a maioria permanecia menos de 2 anos na empresa. Isso corrobora com outros estudos que demonstram se tratar de uma característica desse tipo de atividade.

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

Em 2012, os países em que a Atento mais empregava continuavam sendo Brasil, México e Peru. Em seguida, Uruguai e Argentina. Dos 153.638 empregados, 70,84% eram submetidos a



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

contratos por tempo indeterminado e 78,46% estavam sujeitos a jornadas de trabalho integrais. Chama atenção o indicativo do número de trabalhadores contratados para trabalhar através de meios telemáticos<sup>5</sup>, que totalizam 3,67% de toda a mão de obra.

Um percentual superior a 60% da força de trabalho era constituída por mulheres. A idade média dos empregados é de 28 anos de idade e o tempo médio de trabalho na empresa permanecia em 1,9 anos. Mais de 136 mil trabalhadores eram agentes de telefonia. Permaneciam os mesmos pilares da estrutura remuneratória. Os incentivos são divididos entre curto médio e longo prazo. Os primeiros consistem no pagamento variável mensalmente recebido pelos empregados da área operacional, baseado em resultados. Os segundos são incentivos aos trabalhadores em posições executivas (Relatório de Sustentabilidade Atento, 2012, p. 30-36).

Em 2013, a Atento figurava em 16 países no mundo todo e empregava 155 mil trabalhadores. A força laboral continuava majoritariamente jovem, a maioria com menos de 25 anos de idade, salvo no Chile, em que a maior parte dos trabalhadores tinha entre 25 e 30 anos. Cerca de 75% dos trabalhadores eram mulheres e a média de permanência na empresa era de 1,9 anos. Um percentual próximo a 80% da mão de obra se encontrava coberta por uma convenção coletiva, renovada trienalmente com os principais sindicatos (Relatório de Sustentabilidade Atento, 2013, p. 28-30).

Em 2014, a Atento estava presente em 16 países e empregava 159 mil pessoas. Cerca de 25% estava submetido a contratos temporários de trabalho. Mais de 128 mil trabalhavam período integral e 67% da mão de obra era formada por mulheres (Relatório de Sustentabilidade Atento, 2014, p. 54).

Nos Relatórios Sociais analisados, destacou-se também a relação entre o salário inicial e o salário mínimo local de cada país. Em 2014, no Chile, na Espanha e nos Estados Unidos essa relação era de 8%, 47% e 28%, respectivamente. Em Marrocos, 143%. Nos demais países, 100% (idem, p. 92).

A maioria absoluta da mão de obra da Atento concentra-se no Brasil, onde atuam 95 mil empregados. Em seguida, figura o México, com cerca de dezenove mil trabalhadores. A Atento do

---

<sup>5</sup> Para Machado, “não há, ainda, uma definição segura do que se deva entender por teletrabalho, mas suas características são identificadas como um trabalho em rede, um trabalho flexível ou um trabalho a distância que faz uso intensivo da tecnologia da informação. Para a OIT, o teletrabalho é uma forma de trabalho efetuado fora da empresa central e do centro produtivo e que implica uma nova tecnologia, que permite a separação e facilita a comunicação” (Machado, 2009, p. 131).



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Brasil conta com quarenta e nove mil estações de trabalho e mais de trinta e sete centrais de atendimento (Atento, 2016).

### **Condições de trabalho na Atento e a análise dos Acordos Coletivos**

O trabalho nos *call centers*, por exemplo, não está livre de controles e dos rigores do padrão fordista de produção. As atividades desenvolvidas pelos trabalhadores e pelas trabalhadoras nessas centrais são repetitivas, monótonas e contém alto grau de padronização. Os trabalhadores devem seguir um manual de operações preestabelecido de forma rigorosa. Os controles, no entanto, além do supervisor que vigia e fiscaliza, se dão por meio de ferramentas tecnológicas bastante precisas, submetendo os trabalhadores e trabalhadoras a intensa pressão.

As redes sociais se tornaram um espaço de apresentação das condições de trabalho na Atento, sendo possível encontrar relatos diversos acerca do cotidiano dos trabalhadores. Depoimentos registrados em novembro de 2013 demonstram, em geral, a pressão pelo atingimento das metas, a baixa remuneração, os desgastes nos relacionamentos com os clientes, a falta de treinamento adequada, períodos de trabalho não remunerados a título de treinamento, entre outros<sup>6</sup>.

Isso contrasta com o discurso da empresa Atento que diz prover boas condições de trabalho, destacando prêmios recebidos no âmbito da responsabilidade social da empresa. Entre eles, o *Great Place to Work*, que em 2014 reconheceu a empresa como um dos melhores empregadores no Brasil, e também em outros países, como Argentina, México, Panamá e Uruguai.

No ano anterior ao do prêmio, a empresa foi condenada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 10ª região ao pagamento de R\$1.000.000,00 por dano moral coletivo, em decorrência de uma ação civil pública, ajuizada pelo Ministério Público do Trabalho, que apontava práticas de assédio moral no ambiente da empresa, como perseguições, retaliações por cobranças de metas, proibições de ir ao banheiro, ameaças de desligamento por justa causa e xingamentos.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Depoimentos consultados na rede social *Facebook*, disponíveis em: <https://www.facebook.com/Atento-E-Vivo-Realidade-das-centrais-de-atendimentos-219015078279518/>. Acesso em 21 de junho de 2016.

<sup>7</sup> BRASIL, TRT da 10ª Região. Recurso Ordinário 00979-2012-009-10-00-0, Publicação de 25.04.2014 (DJDF).



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

A fim de apreender sobre o trabalho e relações de trabalho nas empresas do grupo no Brasil, além de analisar informações contidas na página de uma rede social, de processos trabalhistas e respectivas jurisprudências que nos possibilitaram identificar alguns dos conflitos entre trabalhadores e empresa, também analisamos os acordos coletivos assinados entre sindicato de trabalhadores e empresa. Nos Acordos Coletivos se buscou identificar os padrões e as particularidades da Atento dentro do mesmo país.

Os dados sobre o número de trabalhadores demonstram algumas características marcadas pelos diferentes contextos políticos e de regulação do mercado de trabalho dos países, o que pode significar uma adaptação às características de mercado e sindicatos locais. Verifica-se que, em 2014, o total de trabalhadores amparados por acordos coletivos (75%) não se distribuía homogeneamente entre os países de atuação da Atento. No Brasil, no Uruguai e na Espanha, todos os trabalhadores estavam submetidos a acordos. Na Argentina, no México e no Chile, o percentual era mais baixo: 89%, 59% e 52%, respectivamente. Em El Salvador, 1,46%; no Peru, 0,48% e na Colômbia 0,23%. Nos demais países, nenhum trabalhador estava acobertado por acordos coletivos (Guatemala, Porto Rico, Panamá, Estados Unidos, França, República Checa e Marrocos).

Neste estudo, optou-se por analisar os acordos coletivos de alguns sindicatos de trabalhadores de diferentes estados brasileiros e empresas. Os estados selecionados foram Paraná, Espírito Santo, Sergipe, Goiás e Tocantins, cuidando-se para se obter amostra das diferentes regiões no Brasil. O intuito foi o de identificar padrões. Entre os conteúdos negociados entre sindicatos de trabalhadores e empresa, além da remuneração, consta a jornada de trabalho para teleoperadores (180 horas mensais/6 diárias) e promotores de venda e administrativo (220 horas mensais/8 diárias). A maioria dos Acordos tem definido, a título de benefícios, os itens vale alimentação, vale refeição, auxílio saúde, convênio odontológico (por adesão), auxílio funeral, auxílio creche e seguro saúde (por adesão). Há diferenciações para aqueles trabalhadores que têm jornada parcial de 4 horas, excluídos de muitos destes benefícios. Observa-se em alguns sindicatos, como é o caso do Paraná, São Paulo e Goiás, a previsão de pagamento de valores referentes a PLR (Programa de Participação nos Lucros e Resultados), pagos mais de uma vez e condicionados a critérios de tempo de serviço, absenteísmo, jornada e alcance de metas. Na maioria dos Acordos está estabelecida a relação entre



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

sindicato e empresa, assegurando acesso do trabalhador a informação sindical e para os dirigentes, a participação em atividades sindicais com um percentual de horas ou dias de ausência no trabalho.

As distinções para efeito de remuneração, PLR e benefícios se dão com base na jornada de trabalho (8 horas/dia; 6 horas/dia e jornadas de 4 horas) e ao tipo de contrato (de experiência e por tempo indeterminado).

Da análise dos acordos coletivos celebrados entre a empresa Atento e sindicatos de diferentes estados, entre os anos de 2007 e 2015, consultados através do “Sistema Mediador” do Ministério do Trabalho<sup>8</sup>, foi possível realizar algumas constatações importantes no que se refere à remuneração dos trabalhadores da Atento. A análise dos Acordos referentes aos período de 2007 a 2015 para aqueles teleoperadores com jornada de 180 horas mensais ou 6 horas diárias revelou que os salários tenderam a serem ajustados nos instrumentos coletivos conforme o salário mínimo nacional, o que antes não acontecia. Na Bahia, por exemplo, em 2010 o salário base para trabalhadores em período de experiência era de R\$417,27 e, após, R\$427,69. Segundo as políticas motivacionais e programas específicos de remuneração variável, a esses valores eram acrescidas montas variáveis, sendo que a empresa garantia um pagamento mensal mínimo de R\$440,00 a R\$480,00 de acordo com o mês. Na época, o salário mínimo nacional correspondia a R\$510,00. O acordo coletivo estabeleceu, no entanto, que a partir de janeiro de 2011 a remuneração mínima de referência passaria a equivaler ao salário mínimo nacional, embora tenha excluído desse dispositivo os empregados em período de experiência.

Em Minas Gerais, a adoção do salário mínimo nacional como remuneração mínima de referência foi prevista no acordo coletivo celebrado em 2011, com previsão de eficácia a partir de janeiro do ano seguinte. Em 2010, os trabalhadores recebiam um salário base de R\$440,00, tendo a garantia de que, somada a remuneração variável, obteriam ao menos R\$466,00 mensais, enquanto o salário mínimo equivalia a R\$510,00. Após junho, o valor mínimo de referência se igualou ao salário mínimo, excluídos nesse caso os trabalhadores em período de experiência.

---

<sup>8</sup> Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/consultarinstcoletivo>, acesso em 07 de junho de 2016.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

A existência de parcelas variáveis na composição da remuneração mínima de referência, como comissões e prêmios, é verificada em vários acordos, a exemplo do acordo de 2012 com a SINTTEL de Goiás e Tocantins e em 2010 com a SINTTEL Bahia e a SINTTEL Minas Gerais.

Em 2013, quando o salário mínimo nacional era de R\$ 680,00, no Acordo Coletivo de Trabalho celebrado com a SINTTEL de Goiás e Tocantins havia a previsão de que a remuneração dos empregados em período de experiência corresponderia a um salário base de R\$ 600,00, ao qual seriam acrescidos R\$ 78,00 a título de prêmio caso o empregado não apresentasse faltas injustificadas. O prêmio, porém, seria pago em uma única vez, ao final do período de noventa dias (R\$ 234,00). O mesmo dispositivo aparece no Acordo Coletivo de Trabalho do Estado da Bahia de 2013.

### **De empresa intermediadora de mão-de-obra: entre as vantagens anunciadas e os conflitos**

Conforme defende a Atento, a vantagem da terceirização do tipo de serviço oferecido para as empresas que a contrata consiste na melhoria “da eficiência das empresas” na medida em que as libera para focar em seu negócio principal. Isto pede, contudo, um olhar para os diversos ângulos. Para a empresa multinacional que a contrata, entre as vantagens está o fato de poder atuar de forma enxuta, sem se ocupar com uma atividade-meio, ou seja, aquela que não envolve diretamente seu negócio: a relação com o cliente, a atividade que envolve a comunicação via computadores, telefones e celulares. Para a empresa global Atento, uma nova forma de produzir riqueza, de acumular capital, neste caso, prestando um serviço no qual é especializada. E para os trabalhadores uma opção de emprego, uma das modalidades de trabalho que mais cresce no capitalismo atual.

De acordo com a análise dos Acordos Coletivos de Trabalho firmados entre empresa e sindicato de trabalhadores, diversos deles preveem a “possibilidade de contratação para trabalhos especiais”. No entanto, tais trabalhos especiais não são especificados. Contém o Acordo do SINTTEL São Paulo (cf. Acordo de 2007), o único que afirmou em uma das cláusulas: a “Proibição de contratação de empregados através de cooperativas de mão-de-obra, estagiários e mão de obra de terceiros, para executarem os serviços das atividades fins ou preponderante das EMPRESAS”. Nos demais Acordos Coletivos analisados não estão presentes qualquer proibição de contratação de ter-



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

ceiros e outras formas flexíveis evidentes. Isto pode levar a supor que a prática da terceirização, da contratação de estagiários e outras modalidades possam estar presente nas unidades de *call-centers* do grupo.

Tal percepção encontra reflexo na jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST), a qual destaca a saliência do tema terceirização no âmbito da empresa Atento. Nas demandas judiciais a empresa tem como estratégia defender a sua especialização e a caracterização de sua atividade como “atividade-meio” da tomadora de serviços, isto é, a licitude da terceirização. Ainda, aduz a ilegitimidade passiva da empresa tomadora e a ofensa ao princípio constitucional da livre iniciativa. Por outro, há vasta jurisprudência no sentido de que a relação é ilegal, porquanto se confunde com as finalidades da empresa contratante. Verifica-se que a discussão nos processos judiciais se concentra da definição de delimitação de atividade-fim e atividade-meio, cuja distinção, em termos práticos, pode se tornar bastante tênue. Segundo Godinho (2007, p. 442), atividades-fim são aquelas nucleares e definitórias, isto é, tarefas que se “ajustam ao núcleo da dinâmica empresarial do tomador dos serviços, compondo a essência dessa dinâmica e contribuindo inclusive para a definição de seu posicionamento e classificação no contexto empresarial econômico”. Por sua vez, atividades-meio não se inserem no núcleo da dinâmica empresarial do tomador dos serviços e “não contribuem para a definição de seu posicionamento no contexto empresarial e econômico mais amplo”.

Conquanto a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho se apresente como o principal norte normativo das decisões consultadas, há também forte evocação de jurisprudência do próprio Tribunal, além de algumas outras normas, entre as quais chamam atenção a Lei 9.472/97, que dispõe sobre os serviços de telecomunicações<sup>9</sup>, bem como a Resolução 3.110/2003 do Banco Central do Brasil, o que sugere o uso de normas de regulação de relações privadas na regulação das relações de trabalho. No âmbito da interpretação jurisprudencial, no que diz respeito à legalidade de prestação de serviços por *call centers*, diante da controvérsia jurisprudencial sobre a possibilidade de aplicação de lei geral das telecomunicações nas relações de trabalho, caso que teria repercussão a

---

<sup>9</sup> Dispõe o artigo 94, inciso II, da Lei 9.472/97: Art. 94. No cumprimento de seus deveres, a concessionária poderá, observadas as condições e limites estabelecidos pela Agência: II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados (sem grifos no original).



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

cerca de dez mil processos em tramitação atinentes à terceirização de *call centers* em telefonía, em 2014, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu sobrestar a decisão judicial que será vinculativa a todos os casos.<sup>10</sup>

Duas leis novas aprovadas no Brasil em 2017, que compõem a agenda da Reforma Trabalhista, regulam a intermediação de mão-de-obra, autorizando a sua adoção de modo irrestrito nas atividades-fim da empresa, antes vedado pela jurisprudência. A primeira lei, publicada em 31 março de 2017, (Lei n. 13.429/17), ampliou a possibilidade de intermediação de mão-de-obra via contratação de serviço temporário. A lei anterior, de 1974 (Lei n. 6.019/74), que limitava o uso da intermediação do trabalho temporário a três meses, passou a seis meses, autorizada a prorrogação do contrato por outros noventa dias. A segunda lei, publicada em 13 de julho de 2017 (Lei 13.476/17), com vigência a partir de 11 de dezembro de 2017, que explicitamente permite a terceirização em todas as atividades-fim da empresa. Diante das novas leis da reforma, esvazia-se a distinção “atividade-fim” e “atividade-meio” que costumava dar a tônica das apreciações acerca da licitude ou ilicitude de terceirização empreendidas pelo judiciário trabalhista, inclusive no caso Atento.

## V. Conclusões

A diversidade dos serviços prestados e a heterogeneidade de setores nos quais a empresa disputa presença evidencia sua flexibilidade, bem como uma preocupante indefinição de sua atividade. A empresa afirma prestar serviços a quinze diferentes setores<sup>11</sup>, para os quais oferece uma infinidade de soluções: vendas, atendimento ao cliente, suporte técnico, gestão da reclamação, cobrança, *back office*, gestão de crédito, *trade marketing*, entre outros. Essa atuação plúrima é problemática, pois cria um critério inseguro na interpretação dos tribunais do trabalho, diante natureza da empresa que se apresenta como prestadora de um serviço especializado, mas a diversidade de trabalhos prestados por seus empregados sugere a tênue distinção entre atividade-meio e atividade-

<sup>10</sup> BRASIL, STF, Recurso Extraordinário com Agravo 791.932, Relator Teori Zavaski, Publicado em 24/11/2104.

<sup>11</sup> São eles: telecomunicações; serviços bancários, financeiros e seguros; saúde; tecnologia; varejo e-commerce; bens de consumo; governo; hotelaria e turismo; serviços públicos; comunicação e mídia; transporte e logística; automotivo e farmacêutico.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

fim das empresas tomadoras do serviço. Consideramos que o controle judicial demonstra elevado número de casos de terceirização consideradas ilícita, situação que a partir da aprovação da Reforma Trabalhista estabelecida pela Lei nº 13.467, de 13/07/2017, poderá, no médio prazo, se alterar. Para finalizar, destacamos ainda que esse estudo do caso Atento, revela-se a fragilidade da regulação jurídica da intermediação de mão-de-obra no setor de serviço de informação, quer por suas características organizacionais de uso intensivo da informação e comunicação, em formas sempre flexíveis e difusas na estrutura empresarial; quer porque estrutura-se como uma empresa que “deformada” do sentido clássico de empresa.

## VI. Bibliografia

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. O infoproletariado. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A epidemia da terceirização. In ANTUNES, R. (org), Riqueza e Miséria do Trabalho, vol III. São Paulo: Ed. Boitempo, 2014

BAYLOS, Antonio. Un instrumento de regulación: Empresas transnacionales y acuerdos marco globales. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 2009, n. 27.

BIAVASCHI, Magda Barros. O capitalismo contemporâneo e as novas formas de contratação da força de trabalho: a terceirização. In: KREIN, José Dari; CARDOSO JR., José Celso; BIAVASCHI, Magda Barros; TEIXEIRA, Marilan O.; (Orgs.). Regulação do trabalho e instituições públicas. V.1. São Paulo, Editora Fundação Perseu Abramo, 2013

BRIDI, Maria Aparecida, BRAUNERT, Mariana. O trabalho na indústria de *software*: a flexibilidade como padrão das formas de contratação. Salvador: *Caderno CRH*, 2015.

BRIDI, Maria Aparecida. O setor de tecnologia da informação: o que há de novo no horizonte do trabalho? *Revista de Ciências Sociais. Política & Trabalho*. João Pessoa: UFPB, n. 41, Outubro de 2014, pp. 277-304

BRIDI, Maria Aparecida. O setor de tecnologia da informação: o que há de novo no horizonte do trabalho? *Revista de Ciências Sociais. Política & Trabalho*. João Pessoa: UFPB, n. 41, Outubro de 2014, pp. 277-304

\_\_\_\_\_; MOTIM, Benilde. Trabalho e trabalhadores na indústria de informática. In: Contemporânea Revista de Sociologia da UFSCAR. v. 4, n. 2. São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2014. Site: [www.contemporanea.ufscar.br/](http://www.contemporanea.ufscar.br/).

BRIDI, Maria Aparecida, BRAUNERT, Mariana. Um estudo sobre o processo produtivo e as condições de trabalho em empresas de produção de uma mercadoria emblemática do trabalho imaterial: o *software*. In. *39º Encontro Anual da ANPOCS*. 26 a 30 de outubro de 2015. Caxambu-MG.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. Desconstrução do mundo do trabalho. In: *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Martins Fontes, 2009. P.239-284.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

CASSIOLATO, José E. “Empresas transnacionais e o desenvolvimento tecnológico brasileiro: uma introdução ao artigo “present international patterns of foreign direct investment: underlying causes and some policy implications for Brasil”. In.: *Rev. Econ. Contemp.*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 365-375, set-dez/2013

CHESNAIS, François. *A Mundialização do Capital*, Tradução Silvana Finzi Foá, São Paulo, Xamã, 1996.

DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2007.

DUPAS, Gilberto. *Economia global e exclusão social: pobreza, emprego, Estado e o futuro do capitalismo*. São Paulo: Paz e terra, 1999.

DRUCK, Graça.; FRANCO, Tania. Terceirização e precarização: o binômio anti-social em indústrias, in DRUCK, G.; FRANCO, T. (org.) *A Perda da Razão Social do Trabalho: Precarização e Terceirização*. São Paulo: Boitempo, 2007.

GORZ, André. *O imaterial: conhecimento, valor e capital*. São Paulo: Annablume, 2005.

LIMA, Jacob Carlos. [Trabalhadores digitais. Palestra na Mesa Redonda “Repensando o trabalho: ocupações, valores e formas de organização”](#). 17º Congresso de Sociologia Brasileira. Porto Alegre: UFRGS, 2015.

LIMA, Abili Lázaro Castro. *Globalização econômica, política e direito: análise das mazelas causadas no plano político-jurídico*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

MACHADO, Sidnei. *A noção de subordinação jurídica: uma perspectiva reconstrutiva*, São Paulo: LTr, 2009.

### Sites

ATENTO do Brasil. Disponível em: <http://atento.com/pt/quem-somos/somos-atento>, acesso em 2 de junho de 2016.

ATENTO e Vivo: realidade das centrais de atendimento. Disponível em: <https://www.facebook.com/Atento-E-Vivo-Realidade-das-centrais-de-atendimentos-219015078279518/>. Acesso em 24 de agosto de 2016.

FRAGA, César. Call Center: trabalhadores por um fio. Disponível em: <http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>. Acesso 25 de agosto de 2016,

RELATÓRIO de Sustentabilidade Atento 2011. Disponível em: [http://www.atento.com/downloads/csr\\_sustainability/Atento\\_2011\\_CSR\\_Report.pdf](http://www.atento.com/downloads/csr_sustainability/Atento_2011_CSR_Report.pdf). Acesso em 11 de junho de 2016.

RELATÓRIO de Sustentabilidade Atento 2012. Disponível em: [http://atento.com/downloads/csr\\_sustainability/Atento\\_2012\\_CSR\\_Report.pdf](http://atento.com/downloads/csr_sustainability/Atento_2012_CSR_Report.pdf). Acesso em 11 de junho de 2016.

RELATÓRIO de Sustentabilidade Atento 2013. Disponível em: [http://atento.com/downloads/csr\\_sustainability/Informe\\_RSC\\_Atento\\_2013\\_Portugues.pdf](http://atento.com/downloads/csr_sustainability/Informe_RSC_Atento_2013_Portugues.pdf). Acesso em 11 de junho de 2016.

RELATÓRIO de Sustentabilidade Atento 2014. Disponível em: [http://atento.com/downloads/csr\\_sustainability/Atento\\_2014\\_CSR\\_Report.pdf](http://atento.com/downloads/csr_sustainability/Atento_2014_CSR_Report.pdf). Acesso em 11 de junho de 2016.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

PACTO Global. Disponível em: <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/os-10-principios>. Acesso em 10 de junho de 2016.

### Jurisprudência

BRASIL. TST. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista 183-43.2011.5.03.0012. Agravantes: Atento do Brasil S.A e Banco BMG S.A. Agravado: Júlia do Carmo Alves Ferreira. Relator: João Batista Brito Pereira, 5ª Turma. Data de Publicação: 07/06/2013 no DEJT. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/resumoForm.do?consulta=1&numeroInt=51728&anoInt=2012>. Acesso em 21 de junho de 2016.

BRASIL. TST. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista 2282-28.2013.5.03.0137. Agravantes: Banco Mercantil do Brasil S.A. Agravados: Thiago Henrique dos Santos Carvalho e Atento do Brasil S.A. Relator: Alexandre Teixeira de Freitas Bastos Cunha, 1ª Turma. Data de Publicação: 10/04/2015 no DEJT. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/resumoForm.do?consulta=1&numeroInt=229361&anoInt=2014>. Acesso em 21 de junho de 2016.

BRASIL. TST. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista 535-71.2012.5.03.0139. Agravantes: Atento do Brasil S.A e Banco BMG S.A. Agravado: Caroline Coelho Faustino. Relatora: Dora Maria da Costa, 8ª Turma. Data de Publicação: 29/08/2014 no DEJT. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/resumoForm.do?consulta=1&numeroInt=151669&anoInt=2013>. Acesso em 21 de junho de 2016.

BRASIL. TST. Recurso de Revista 747-62.2010.5.03.0010. Agravantes: Atento do Brasil S.A e Banco BMG S.A. Agravado: Guilherme Henrique Domingos de Franco. Relator: Fernando Eizo Ono. Data de julgamento: 17/06/2015, 4ª Turma. Data de Publicação: 26/06/2015 no DEJT. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/resumoForm.do?consulta=1&numeroInt=84330&anoInt=2011>. Acesso em 21 de junho de 2016.

DISTRITO FEDERAL E TOCANTINS. TRT. Recurso ordinário 00679-2009-010-10-00-6. Recorrente: Atento Brasil S/A e Ministério Público do Trabalho. Recorrido: os mesmos. Relator: Douglas Alencar Rodrigues. Data de julgamento: 30/01/2016, 3ª Turma. Data de Publicação: 22/02/2013 no DEJT. Disponível em: < <http://trt-10.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24500207/recurso-ordinario-ro-1016201000810006-df-00679-2009-010-10-00-6-ro-trt-10/inteiro-teor-24500208>>. Acesso em 21 de junho de 2016.