

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE DIREITO
GRADUAÇÃO EM DIREITO**

Brígida Isabel Neves

Adoecimento em call center: importância das ações civis públicas para a visibilização dos fatores organizacionais da precariedade

Juiz de Fora
2020

Brígida Isabel Neves

Adoecimento em call center: importância das ações civis públicas para a visibilização dos fatores organizacionais da precariedade

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel na área de concentração Direito do Trabalho.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Karen Artur.

Juiz de Fora

2020

Brígida Isabel Neves

Adoecimento em call center: importância das ações civis públicas para a visibilização dos fatores organizacionais da precariedade

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel na área de concentração Direito do trabalho.

Aprovado em ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Dra. Karen Artur – Orientadora
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof.^o Dr. Flávio Bellini de Oliveira Salles
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof.^a. Dra. Ana Cláudia Moreira Cardoso
Universidade Federal de Juiz de Fora

RESUMO

Este trabalho é desenvolvido a partir da literatura que trata dos processos de reorganização produtiva e do trabalho, assim como aborda o destaque alcançado pelo setor de call center enquanto um lócus de precarização do trabalho e de prejuízo à saúde do trabalhador. Visa analisar o tratamento jurídico-institucional dessa realidade a partir de estudo de casos de ações civis públicas apresentadas pelo Ministério Público do Trabalho (MPT), em atuação direcionada ao setor. Como resultados, observa que a instituição tem promovido um olhar que acompanha os delineamentos constitucionais do meio ambiente laboral sadio, denunciando as práticas organizacionais que promovem adoecimentos e exigindo a atualização das regras existentes para que o ordenamento não seja oportunidade para ambientes trabalhistas e sociais desequilibrados.

Palavras-chave: Call center. Saúde do trabalhador. MPT. Precarização. Assédio moral.

ABSTRACT

This work is developed on the basis of the literature which deals with the processes of productive and labor reorganizations and the prominence achieved by the call center sector as a locus of precarious work and of damage to workers' health. It aims to understand the legal-institutional treatment of this reality based on the case study of civil actions carried out by the Labor Prosecution Office (MPT), which were directed to the sector. As a result, it observes that the institution has promoted a view which follows the constitutional designs of the healthy work environment, denouncing the organizational practices which promote illnesses, and demanding the updating of the existing rules in order that the legal framework is not an opportunity for unbalanced social and work environments.

Keywords: Call Center. Worker`s health. MPT. Precariousness. Harassment.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E PRECARIIDADE DOS TRABALHADORES	8
3	CALL CENTER E ADOECIMENTO	10
4	ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO.....	14
5	DISCUSSÃO	18
6	CONCLUSÃO	23
	REFERÊNCIAS.....	25

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo busca analisar como os trabalhadores de call centers são impactados pelo ambiente laboral, em articulação com a perspectiva do Direito. Esse interesse se justifica pela proeminência de desafios que esta classe enfrenta rotineiramente em sua jornada de trabalho. Assim, tangenciaremos a organização do call center e os fatores de funcionamento organizacional com maior influência sobre a saúde dos trabalhadores.

Nosso trabalho se desdobra no campo da saúde, pois, como assinala Ruy Braga (2014), são diversos os prejuízos físicos e psicológicos aos quais os trabalhadores do setor de call center se sujeitam. Chama a atenção o fato de as doenças com maior incidência entre esses profissionais serem lesões por esforço repetitivo, tendinites, crises de vertigem repentinas associadas a zumbidos nos ouvidos, surdez progressiva, quadros depressivos agudos, infecções urinárias, obesidade, hipertensão e calos nas pregas vocais (FILGUEIRAS; DUTRA,2014). A partir desta longa lista de doenças enumeradas sem maiores detalhamentos, podemos inferir que a classe a que nos dedicamos neste estudo sofre com uma maior incidência de patologias relacionadas ao ambiente laboral, demonstrando a importância em investigarmos as causas e determinantes desse processo de adoecimento.

A literatura já aponta que os trabalhadores deste setor enfrentam uma situação de precarização do trabalho sendo esta, um potencializador deste cenário em termos de doenças relacionadas ao trabalho. Além disso, fenômeno a ser considerado diz respeito à subnotificação dos casos de adoecimento ao INSS (FILGUEIRAS; DUTRA,2014), dificultando ao extinto Ministério do Trabalho e Emprego identificar a sua real situação.

Filgueiras e Dutra (2014) destacam que o adoecimento no setor de teleatendimento se mostra maior que em outros setores, o que também pode ser notado em termos de comparação com outras atividades semelhantes. Em dados divulgados pelo INSS, os serviços de escritório, identificados pelo CNAE 8211, possuíam quase 80% menos doenças ocupacionais registradas do que o setor de teleatendimento (CNAE 8220) entre 2009 e 2011. Os autores destacam que diversos fatores elevam os riscos do adoecimento: não controlar ruídos, não conceder pausas, não realizar corretamente as análises ergonômicas, exceder a

jornada legal de trabalho, não realizar exames médicos, não realizar exames complementares, não documentar queixas de trabalhadores e não emitir CAT (FILGUEIRAS; DUTRA, 2014).

É neste ponto que se reconhece a necessidade de analisarmos esse objeto sob a perspectiva da área de concentração Direito do trabalho, pois trata-se de um problema de dimensões complexas, em que o poder parece estar pendendo muito mais para o lado dos empregadores do setor do que para os trabalhadores de call center.

É de conhecimento geral a fragilização à qual estão submetidos os trabalhadores de teleatendimento. Tanto é que, apesar de serem notáveis a precarização e o adoecimento, a atual legislação busca minimizar os riscos a que o trabalhador está exposto, a exemplo da Norma Regulamentadora 17. Todavia, saber da realidade não basta para que mudanças realmente aconteçam, afinal, ao mesmo tempo em que são criadas algumas formas de acuidade a esse grupo, por outro lado, corre-se o risco de naturalizar-se uma situação de precariedade.

É nessa segunda direção, a de naturalização da precariedade, que parecem seguir algumas instâncias que trazem impedimentos ao operador de call center, como a terceirização praticada pelos empregadores do setor e o enfraquecimento do movimento sindicalista, juntamente com um contexto macro neoliberal que atacatando os direitos dos trabalhadores como as instituições que historicamente têm o papel de defesa dos mesmos. Esses fatores têm contribuído fortemente para a fragilização da garantia de direitos trabalhistas no setor, de modo que estes profissionais precisam recorrer judicialmente por sua tutela.

Para abordar a problemática da saúde do trabalhador no setor e de como ela vem sendo tratada pelas instituições do trabalho, nos propomos a analisar algumas ações civis públicas do Ministério Público do Trabalho (MPT). Nossa hipótese é que a atuação do MPT vem possibilitando a visibilização da precariedade da saúde do trabalhador em call center em seus fatores organizacionais, passíveis de elaboração pelo direito em direção ao meio ambiente equilibrado e sadio, conforme preconiza a Constituição Federal de 1988.

Para realizar este trabalho, nos valem de ações civis públicas enviadas por procuradores do trabalho que participaram de atuações destinadas ao setor de call center e que se revelaram casos concretos de esforços para visibilização dos ambientes laborais adoecedores e de suas más práticas organizacionais dos

empregadores. As ações foram enviadas em setembro de 2019 e foram propostas nos anos de 2015 e 2016.

Cumpra, então, determo-nos na organização deste trabalho. A próxima seção será dedicada a uma breve caracterização do call center em sua organização produtiva e do trabalho dentro da dinâmica econômica mais geral, sem desconsiderar que cada empresa poderá apresentar particularidades. Em seguida, abordaremos algumas doenças relacionadas ao exercício da profissão e buscaremos situar a realidade desta classe trabalhadora no contexto atual. Então, analisaremos algumas ações civis públicas no âmbito do Ministério Público do Trabalho, a fim de compreendermos as disposições legais utilizadas e identificarmos as práticas empresariais, para, então, realizarmos uma discussão acerca do que foi encontrado. Por fim, serão apresentadas as conclusões que este estudo desencadeou.

2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E PRECARIÉDADE DOS TRABALHADORES

A adoção, pelas empresas, do sistema de produção *just in time*, em nossos tempos pós-industriais, trouxe diversos desdobramentos. David Harvey (2003) destacou como características desta transição a organização horizontal do trabalho e uma grande tendência de desregulamentação e flexibilidade. Ademais, Harvey (2003) confere ainda à essa organização a classificação dos trabalhadores em duas categorias: um grupo central formado pelos trabalhadores qualificados e com empregos formais e estáveis, e um segundo grupo, periférico, composto por terceirizados, temporários, autônomos e subcontratados, que prestam serviços submetidos a situações precárias e sem segurança no posto de trabalho.

Evidentemente, os trabalhadores de call center estão enquadrados no segundo grupo. Notamos que estes profissionais estão expostos a quase todas as características destacadas acima, que, somadas ao enfraquecimento sindical e à intensificação do trabalho, promovem um ambiente extremamente precário.

De acordo com Nogueira (2009), a mão de obra feminina, sobretudo em casos de primeiro emprego, tem sido cada vez mais presente no setor, já que o call center oferece a possibilidade de jornadas mais curtas como atrativo, pois muitas das trabalhadoras precisam conciliar a rotina de serviços domésticos e/ou

maternidade com sua jornada de trabalho. Assim, não por acaso, Nogueira (2009) ressalta que, aproximadamente 70% da força de trabalho é composta por mulheres, sendo que, destas, 45% são jovens entre 18 e 25 anos.

Embora o trabalhador se veja frequentemente insatisfeito com as condições do meio em que está inserido, Dutra (2014) destaca que os efeitos do desemprego são tão temidos que se tornam essenciais para o funcionamento do modelo. O trabalhador está intimidado e isso colabora para que ele se contente com o que tem, acreditando que é melhor ser explorado que estar desempregado.

Ainda sobre o modelo, Dutra (2014) destaca a horizontalidade da produção, que concentra uma parcela das atividades consideradas centrais na fábrica, e delega os demais momentos do processo produtivo. Isso remete ao fenômeno da contratação de trabalhadores terceirizados nos mais diversos setores. Nota-se que essa forma de contratação vai muito além do setor de teleatendimento.

O recurso da terceirização era tema tratado pela Súmula 331 do TST, e, até o fim de 2017, o Judiciário era o principal locus normativo sobre as questões que lhe eram submetidas. Com o advento da Lei 13.429/17, surgiram alterações em diversos dispositivos da Lei 6.019/74 para ampliar o uso do contrato temporário e da terceirização. Com a Lei 13.467/2017, eventuais pontos de discordância foram sanados em prol da ampliação da terceirização para qualquer atividade, incluindo a subcontratação. Já em 2018, ocorreu o julgamento da ADPF 324 pelo STF e o recurso extraordinário em repercussão geral 958252 em que foi determinado que a terceirização é lícita em qualquer etapa do processo produtivo, sendo atividades meio ou atividades fim. Por fim, em 15/06/2020, o STF decidiu pela constitucionalidade da reforma trabalhista no que tange à ampliação da terceirização, com o voto condutor do Ministro Gilmar Mendes defendendo a impossibilidade de realização do projeto constitucional de valorização do trabalho.

Nota-se que, neste breve período, foram implantados novos dispositivos legais que retiraram direitos e aproximaram o trabalhador de situações ainda mais precárias. Nesse sentido, Bertolin e Freitas (2020) ressaltam que, no cenário em que há uma oferta de mão de obra que supera o número de empregos, há uma tendência de flexibilização do Direito do Trabalho, assim como o enfraquecimento do sindicalismo e o exercício de uma gestão que oprime os trabalhadores. Assim, todos esses elementos são marcados no cotidiano do trabalhador, que sofre com

péssimas condições de trabalho, insegurança, pressões por metas, assédio e tantas outras formas de violência, que levam sua saúde a uma grande vulnerabilidade.

3 CALL CENTER E ADOECIMENTO

Para abordarmos adequadamente nosso tema de trabalho, é preciso definir o que se entende por call center, que é a estrutura que permite o atendimento de clientes com a utilização de computador associado ao aparelho telefônico.

A estrutura de trabalho desenvolvida nos call centers pode atender a diversos tipos de clientes. Os serviços desenvolvidos são muito diversificados e abrangem diversos ramos da economia, tais como telefonia, suporte técnico, serviços bancários, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das mais diversas áreas, como internet, TV por assinatura, venda de produtos e serviços, dentre muitos outros

O atendimento por meio de centrais de telemarketing permite alcançar desde os clientes mais próximos até os mais distantes, atuando desde o âmbito local até muito além das fronteiras dos países. A central possui estrutura que lhe possibilita o funcionamento 24 horas por dia, em todos os dias da semana, com o revezamento do operador de telemarketing. Assim, o Posto de Atendimento (PA), que consiste em um computador e um telefone, pode ser ocupado em um único dia por 3 a 4 trabalhadores.

Neves (2013) destaca que os call centers:

[...] funcionam a partir de um elevado nível de eletrônica, de maneira que uma parte do serviço não exige a intervenção de um trabalhador, mas é realizada por intermédio da chamada Unidade de Resposta Audível (URA) ou talker. Esse sistema engloba os procedimentos submetidos à lógica binária, atendendo as chamadas e apresentando os serviços por meio de um menu eletrônico, com capacidade de acessar todas as informações dos clientes. [...]

O teleatendimento, desse modo, comumente é distinguido entre “ativo” e “receptivo”. No primeiro caso o operador ou teleatendente se comunica com um cliente real ou potencial com o objetivo de realizar pesquisa de opinião, marketing ou oferecer produtos. Já no segundo, como indicado anteriormente, a ligação é repassada ao teleoperador após o atendimento eletrônico, por intermédio de um aparelho de distribuição automática de ligações. [...]

Todas as ações nas denominadas Posições de Atendimento (PAs) nas quais permanecem os teleoperadores são registradas, como as pausas para lanches, idas ao banheiro, quantidade de ligações

realizadas e atendidas, avaliações favoráveis ou não dos clientes, tempo de duração de cada atendimento/ligação, entre outros (NEVES, 2013, p. 95-96).

A automatização do processo e a falta de autonomia do trabalhador são notáveis. Antes mesmo de começar a se comunicar com o cliente, o trabalhador está sendo monitorado continuamente: as chamadas são cronometradas e a empresa determina o tempo que é adequado para o atendimento. Assim como o *script* pré-definido a que o trabalhador deve aderir, para cada questionamento ou solicitação há uma fala e uma conduta pré-determinada que deverá ser seguida. Nesse sentido, Neves (2013) destaca que a monitoração ocorre praticamente junto com o atendimento, seja por cadências, ritmos, regras e procedimentos, o que tira do operador qualquer autonomia, pois até mesmo o tom de voz do teleoperador é verificado e corrigido por seus supervisores.

Em dados apresentados pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), entidade que representa as principais companhias de call center, somando-se as centrais de teleatividade terceirizadas às não terceirizadas, estima-se que, em 2012, mais de 1,4 milhões de trabalhadores estavam empregados no setor (BRAGA, 2014).

Ainda de acordo com Ruy Braga (2014), na década de 2010 o call center foi o setor em que ocorreu uma das maiores aberturas de vagas, “especialmente para mulheres não brancas e jovens pertencentes à economia informal, propiciando, assim, certa qualificação técnica e acesso aos direitos sociais para esta classe pouco privilegiada da sociedade” (BRAGA 2014.p.34).

Este número elevado de trabalhadores na área, se considerado com relação ao índice populacional, pode ter se devido ao fato de que este ramo consiste numa possibilidade acessível de inserção no mercado de trabalho formal por grupos vulneráveis. Entretanto, essa acessibilidade tem um preço alto: ao obterem sua colocação, os operadores de call center passam a contar com baixa remuneração e pressões constantes, como metas progressivamente mais difíceis. Além disso, ainda sofrem como os impactos psicossomáticos deste tipo de trabalho e de tensões e sobrecargas físicas.

Quanto a este último aspecto, o trabalhador está exposto a diversos riscos, dentre os quais se inscrevem os ergonômicos. Assim, a Norma Regulamentadora 17 (1978) traz diversas orientações para que o empregador proporcione o ambiente

em consonância com a finalidade de oferecer o máximo de conforto, segurança e eficiência para seus funcionários.

Com relação às metas, trata-se de uma estratégia de motivação e pressão para que o trabalhador se mantenha nos parâmetros definidos pela empresa. Tais metas estão relacionadas à permanência dos trabalhadores no emprego, com divulgação daqueles com melhores indicadores e brindes simbólicos, criando assim um ambiente de competição entre os mesmos.

Outro instrumento de gestão que pode existir para maximizar o trabalho nos call centers é a implantação de bônus por desempenho. Para que os trabalhadores possam alcançar este bônus é necessária a colaboração da equipe, uma vez que todos os seus componentes devem atingir as metas estipuladas para que sejam elegíveis. Com esta estratégia, surge um senso de colaboração e união entre os funcionários, não por serem solidários, mas por vislumbrarem o acréscimo do bônus em sua remuneração. O bônus geralmente é pago em dinheiro, e, como o salário deste trabalhador tem valor baixo, qualquer ganho a mais (mesmo que pequeno) já é bastante significativo.

Todas essas formas de gestão via metas individuais e coletivas para controlar o desempenho dos profissionais estão relacionados a doenças laborais de ordem física e psicológica. Considerando que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (doravante OMS) a saúde do trabalhador, associada a um ambiente laboral, envolve bens individuais e coletivos dos países, um ambiente laboral sadio necessita ainda mais ser promovido. O órgão mundial ainda afirma que, dentre os maiores obstáculos para a saúde do trabalhador, estão as doenças ocupacionais relacionadas às novas tecnologias de informação e automação, e é exatamente nesse quadro que se encontram os trabalhadores de call center (OMS, 2010).

A saúde no âmbito do trabalho, além de extremamente importante para o trabalhador, no que se refere ao âmbito individual, possui ainda grande relevância para a produtividade, qualidade, motivação e satisfação no trabalho, e, conseqüentemente, contribui para melhorias tanto na qualidade de vida individual quanto na da coletividade. Em pesquisa realizada por Peres (2006), evidencia-se que, na literatura, foram identificadas por inúmeros autores as repercussões do estresse sobre a saúde mental dos operadores de telemarketing.

Em seu estudo, Peres (2006) citou as doenças desenvolvidas nos trabalhadores do setor quanto aos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao

Trabalho (DORT), quais sejam, problemas vocais, problemas auditivos e adoecimentos de ordem mental e psicológica. Ao analisar a literatura, podemos observar que muitas doenças relacionadas ao trabalhador de call center são mencionadas de forma recorrente. Nogueira (2009) identificou a incidência de LER/DORT, problemas auditivos, problemas relacionados à voz e transtornos mentais de diferentes naturezas (alcoolismo, depressão, estresse, neurastenia, fadiga, neurose profissional etc.). Também Rosenfield (2009), constatou em sua pesquisa casos frequentes de Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e depressão. Além disso, Silva (2010) identificou a ocorrência de LER, problemas auditivos, de fala e de coluna, distúrbios de sono, depressão e ansiedade.

As condições às quais o trabalhador do setor é exposto em seu cotidiano, com objetivo de rentabilidade e de maximizar a produção, não levam em consideração os danos à saúde que podem ser desenvolvidos a partir dessas cobranças elevadas.

Por meio de dados trazidos pelo relatório anual de informações sociais (RAIS) é possível identificar a quantidade de acidentes e doenças ligadas à atividade de teleatendimento com Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Se o número de CATs emitidas já chama atenção em si, também merece destaque a quantidade de doenças/acidentes sem CAT registrada. No ano de 2013, o número de doenças/acidentes com CAT foi de 88; já para doenças/acidentes sem emissão de CAT, o número alcançou 1261 casos, de modo que a subnotificação dos casos é preocupante. Filgueiras e Dutra (2014, p.19) concluem que “a redução da comunicação de doenças ocupacionais pelas empresas indica o ocultamento deliberado dos agravos. Trata-se de uma estratégia de regulação do adoecimento laboral, cujo padrão é não informar as ocorrências”.

Conforme apresentado por Braga (2014), o ciclo a que o trabalhador está submetido é bastante conhecido pelas empresas: em geral, o teleoperador necessita de dois a três meses de experiência para se tornar proficiente no produto, e a partir deste momento, passa para o período de maior rentabilidade. Após isso, com frequentes cobranças, endurecimento de metas, rotina de trabalho, negligência da empresa quanto a ergonomia e temperatura, e provável desenvolvimento de alguma doença relacionada ao trabalho, o operador deixa de dar lucro.

Este ciclo pode dizer muito sobre a despreocupação das empresas do setor quanto às doenças desenvolvidas por seus trabalhadores. Com a alta rotatividade

dos cargos, nota-se que, quando ocorre o adoecimento, por se tratar de um cargo de baixa complexidade, a substituição por um novo trabalhador se mostra a opção mais fácil para as empresas, e, assim o antigo trabalhador é descartado.

4 ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

Conforme identificamos diversas vulnerabilidades do trabalhador de call center, buscamos tratar das demandas sobre descumprimentos de normas por parte de empresas do setor que ensejaram a atuação do Ministério Público do Trabalho (MPT), a fim de tecermos considerações significativas para uma maior consciência da real situação que pode culminar em ações interventivas, por nossa natureza aplicada.

O Ministério Público do Trabalho promove um diagnóstico do setor por meio de registros documentais, auditorias nos locais, além de entrevistas, instrumentos que possibilitam um estudo aprofundado e consequente implementação de medidas que atinjam o objetivo e surtam o efeito esperado. A verificação periódica dos estabelecimentos cria um ambiente mais propício a seguir as determinações do Ministério Público do Trabalho.

Nas ações que se configuram objetos de estudo, a atuação do Ministério Público do Trabalho apresentou-se empenhada, buscando efetivamente compreender e monitorar a rotina dos trabalhadores, para assim entender as causas das denúncias recebidas, realizando uma busca ativa e revelando em detalhes o modo em que situações abusivas ocorreram. A realização de um trabalho continuado foi uma característica observada, como meio de busca de resultados, e, diante da inércia dos empregadores em cumprirem suas obrigações, o MPT se viu obrigado a propor as Ações Civis Públicas. Nas referidas ações há constantes situações de assédio moral na rotina do trabalho de call center, como será visto a seguir.

A primeira demanda a ser analisada é o Processo nº 0001051-23.2015.5.20.0007 do Tribunal Regional do Trabalho, 20ª Região (TRT-20, 2019). Os pedidos apresentados na demanda pelo MPT se relacionam com a busca de condenação da Empresa no sentido de pagar a multa, se praticar abuso de poder diretivo, pedidos estes elencados de "a" a "c" e de "e" a "i" da Petição Inicial, e de pagar multa se praticar assédio moral, pedido "d". Relata-se, ainda, que os fatos

ocorreram em Sergipe, relacionados a abuso do poder hierárquico e a outro tipo de assédio estrutural. A demanda contém 09 (nove) pedidos, sendo que um deles (item "d" do pedido de antecipação de tutela) encontra-se especificado em 29 (vinte e nove) itens, voltados para o combate do assédio moral estrutural (pedido "d").

Não houve o provimento da demanda por motivo de os pedidos elencados terem sido objeto de acordo firmado anteriormente (Ação Civil Pública tombada sob 0000274-87.2012.5.03.0016) embora aquela demanda especificasse as situações.

Mesmo com a improcedência da demanda, o voto que foi vencido traz informações relevantes de auditoria realizada pelo Ministério do Trabalho, que corroboram com situações descritas na literatura; vejamos:

[...] Resultados das entrevistas: de acordo com 96,6% das respostas, a empresa estipula metas para os operadores de teleatendimento/telemarketing [...]. De acordo com 96,6% das respostas, as metas estipuladas para os operadores de teleatendimento/telemarketing não são fáceis de alcançar [...]. De acordo com 93,3% das respostas, a empresa estipula metas para o recebimento da remuneração variável (RV) [...]. De acordo com 93,8% das respostas, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) estipulado pela empresa não é suficiente para os operadores de teleatendimento/telemarketing atenderem o cliente [...]. De acordo com 54,8% das respostas, os operadores de teleatendimento/telemarketing recebem alguma penalidade quando o Tempo Médio de Atendimento (TMA) é ultrapassado [...]. De acordo com 68,7% das respostas, os operadores de teleatendimento/telemarketing não conseguem atingir o percentual de "aderência" (metas) estipulado pela empresa [...]. De acordo com 77,8% das respostas dos operadores de teleatendimento/telemarketing, quando a pausa para ir ao banheiro é concedida, esta é de 5 minutos, e em 22,2% das respostas, esta pausa não existia [...]. De acordo com 63,3% das respostas, os operadores de teleatendimento/telemarketing precisam pedir autorização ao supervisor, para ir ao banheiro [...]. De acordo com 83,9% das respostas, o trabalho de teleatendimento/telemarketing interfere na sua vida pessoal e no estado emocional do operador [...]. De acordo com 52% das respostas, o trabalho de teleatendimento/telemarketing causa estresse no operador [...]. O trabalho de teleatendimento/telemarketing poderia ser melhor se as condições de trabalho fossem melhores (20,4% das respostas) e se o relacionamento interpessoal com supervisores, coordenadores e RH também melhorassem (34,7% das respostas) [...]. (TRT-20, 2019, p. 45-46)

A pesquisa foi realizada por amostragem e sorteio tanto dos funcionários que laboravam na empresa, quanto de funcionários que buscaram o Ministério Público do Trabalho por meio de preenchimento de formulário.

Já a Ação Civil Pública nº 0000128-81.2016.5.20.0000 do Tribunal Regional do Trabalho, 20ª Região (TRT-20, 2018) destacou que há falta de clareza, de precisão e de mecanismos de controle, bem como ausência de demonstrativo de marcações de ponto na jornada e sua disponibilização para os trabalhadores, e demonstrou a recorrência de demandas individuais sobre punições excessivas a funcionários, além de não pagamento de horas extras laboradas.

Assim, os pedidos estavam relacionados à adequação da empresa ao sistema de ponto, de acordo a portaria MTE nº1510/2009 e a portaria MTE nº 373/2011. Além de vedar que houvesse punições no período em que a empresa não se adequou ao que tange às marcações de ponto, havia também o pedido para que a empresa fornecesse demonstrativos das marcações efetuadas por seus funcionários.

Em verificação da Ação Civil Pública nº 0000438-63.2016.5.20.0008 do Tribunal Regional do Trabalho, 20ª Região (TRT-20, 2020), foi observado que as situações abrangidas por esta ação se referiam ao sistema de controle de ponto utilizado pela empresa. Ele estaria em desacordo com as normas vigentes e, com isso, os pedidos se relacionariam à adequação do sistema de ponto utilizado na empresa para que atenda aos requisitos legais e ao efetivo cumprimento da jornada de 36 horas semanais.

O MPT identificou, em diversos depoimentos, situações em que, por falhas técnicas, o sistema utilizado pela empresa prejudicava os trabalhadores, não computando corretamente pausas e momentos de trabalho, gerando inclusive punições a eles. Em auditoria realizada, foi constatado que de fato os sistemas utilizados pela empresa não atendiam aos requisitos necessários exigidos pela portaria MTE nº1510/2009 e pela portaria MTE nº 373/2011.

Foi suscitado em Recurso Ordinário que os pedidos estariam englobados em outra Ação Civil Pública tombada sob 0000274-87.2012.5.03.0016, a qual tramitou perante a 16ª Vara do Trabalho de Belo Horizonte/MG e que vigora em âmbito nacional.

Ainda sobre a Ação nº 0001051-23.2015.5.20.0007 do Tribunal Regional do Trabalho, 20ª Região (TRT-20, 2019), ressaltamos que a intensificação do controle e fixação de metas a serem alcançadas pelos funcionários é naturalizada na rotina dos teleoperadores, já que há a atribuição desta missão na descrição das funções

do funcionário: cotidianamente, há atualização de metas e indicadores que devem ser alcançados, tanto individualmente quanto por equipes.

Ao passo que a rotina de metas é incorporada, na rotina de call centers há um movimento completamente inverso quanto aos programas de controle médico de saúde ocupacional. Estes, por vezes, insistem em ignorar o quanto esta exigência colabora para o ambiente estressante e de extrema competição entre os trabalhadores, o que traz efeitos nocivos a sua saúde. Outro ponto que deve ser destacado é que, além das metas, há uma falta de correspondência entre elas e o tempo e os recursos disponíveis para que o trabalhador execute suas tarefas em concordância com os padrões considerados conformes.

Essa pressão constante faz com que o trabalhador conhecedor da relevância das metas para sua remuneração e para a manutenção de seu posto de trabalho esteja sob constantes preocupação, medo de punições e sentimento de incapacidade quando não atinge as metas (não raro pela própria sobrecarga). Muitas vezes destinando funções e determinações que não são compatibilizadas com a efetiva capacidade humana e com as condições de trabalho, o empregador o ignora rotineiramente, de modo que o trabalhador que não possui conhecimento suficiente acaba por naturalizar seu esgotamento e individualizá-lo.

Ocorre uma falta de atenção às metas e a sua compatibilidade aos recursos e habilidades do trabalhador, bem como uma grande omissão aos seus reflexos para os trabalhadores, tanto que, em ação fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego, não foram identificados em programas de prevenção PPRA, PCMSO, PVE e o Programa de Saúde Vocal - PSV relacionados ao tema:

Após análise dos programas de prevenção, PPRA, PCMSO, PVE e o Programa de Saúde Vocal - PSV, verificamos que foram elaborados sem considerar a compatibilização das metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas. Nenhum dos programas mencionados faz consideração à compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidos. (TRT-20, 2019, p.42)

Pontos comuns nas demandas são situações de assédio aos trabalhadores e temas relacionados à jornada de trabalho, os quais mostraram-se recorrentes, uma vez que nas demandas foi ressaltado que a empresa teve a oportunidade para cumprir termos de ajustamento de conduta.

As Ações Civis Públicas nos permitem identificar o *modus operandi* de empresas do setor. Nas ações em questão, a mesma empresa foi ré em todos os casos, evidenciando o descaso que ocorre para com os trabalhadores enquanto as situações de assédios se reiteram ao passar dos anos. Mesmo com o esforço do MPT e auditorias realizadas nestes ambientes empresariais, as punições parecem não inibir completamente as práticas abusivas do setor.

A exposição do trabalhador a este tipo de ambiente, com abusos e irregularidades rotineiras, associada à sensação de impunidade da empresa, gera um cenário extremamente desgastante e propício ao adoecimento.

5 DISCUSSÃO

De acordo com Artur e Cardoso (2020), a intensificação do labor é um fator que interfere na saúde do trabalhador, de modo que as formas de organização do trabalho, implantados pelo capital, estão na origem dessa intensificação:

[...] a gestão por objetivos ou metas tem sido sublinhada como uma das principais causas do processo de intensificação, pois ela pressiona os trabalhadores a realizarem mais trabalho. Para o capital, a gestão chamada *by stress, time compression* ou “*minimax*” é vista como um instrumento de organização do trabalho, que tem como objetivo a intensificação e o aumento da produção. Por outro lado, para o trabalhador, este tipo de gestão tem sido fonte de diversos problemas de saúde em função do extremo cansaço e fadiga. Do mesmo modo, é necessário considerar que, diante da pressão, o trabalhador fica na dúvida se ele irá atender aos objetivos/metastas da produção ou ao seu desejo de preservar a saúde, dado que a urgência o leva a adotar a maneira mais rápida de trabalhar, que nem sempre é a melhor para sua saúde e segurança (ARTUR; CARDOSO, 2020, p. 413).

Isto posto, é fundamental que o Direito do Trabalho observe minuciosamente o processo de intensificação do trabalho e sua repercussão para a saúde do trabalhador, autorizando pausas e outras medidas preventivas que devem ser construídas coletivamente.

Martins, Nunes e Scodro (2020) apontam que, além de um direito humano, o meio ambiente de trabalho seguro, sadio e equilibrado possui status de direito fundamental, pois está, no sistema jurídico brasileiro, na CRFB de 1988 em inúmeros dispositivos (e.g. art. 7º, inciso XXII; art. 200, inciso VIII; e art. 225) sendo

necessário para assegurar um patamar de vida digna aos trabalhadores em labor. Destacamos como importante ferramenta da tutela labor-ambiental o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que antecipa, reconhece, avalia e, em consequência, controla a ocorrência dos riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente do trabalho, com o intuito de conservá-lo sadio e equilibrado.

O país vive um momento de perda de garantias na área da saúde do trabalhador, com revisão das normas regulamentadoras do meio ambiente laboral. Nesse contexto, a Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17), que determina regras a serem seguidas pelo setor de teleatendimento, foi submetida a atualização por meio do Processo de Elaboração e Revisão das Normas Regulamentadoras, criado pela Portaria nº 1574/2019. Sobre a revisão da NR 17, foi emitida pelo Ministério Público do Trabalho uma nota que apresenta análise pormenorizada de cada item proposto. O MPT, por vivenciar diversas situações relacionadas ao tema, tem conhecimento e capacitação para colaborar nas melhorias da Norma Regulamentadora (MPT, 2020).

Com a proposta de reformulação da NR 17, pelo governo, ocorreu retirada das pausas. O Ministério Público do Trabalho apontou a relevância de que pausas sejam mantidas durante a atividade laboral. Destacou, ainda, que as pausas constituem importante mecanismo de recuperação, e, assim, uma medida fundamental para a prevenção de doenças ocupacionais, bem como para a recuperação da fadiga física e mental dos trabalhadores, constituindo, em si, uma medida fundamental, não só na prevenção de adoecimentos relacionados ao trabalho, como também na ocorrência de acidentes de trabalho.

Quanto à inclusão dos riscos psicossociais, a nota colocou em destaque o monitoramento constante e a exigência de produtividade, diretamente ligados à remuneração e à intensificação do ritmo de trabalho:

[...] Se a avaliação é individual, significa sempre que o trabalhador vai ser premiado se atingir ou ultrapassar o patamar desejado ou punido, caso não o atinja. As avaliações são importantes no processo produtivo, pois é a partir delas que a empresa faz projeções a respeito da sua capacidade de cumprir contratos, de sua eficiência, a necessidade de aumentar ou reduzir o efetivo etc. Mas essas avaliações têm que ser coletivas. As avaliações individuais provocam estresse no trabalhador e são patogênicas por si mesmas, quer dizer, mesmo que não haja premiação para quem produza mais. Aliás, se há avaliação individual, há alguma intenção

oculta, nem que seja demitir os mais lentos. Logo, uma premiação está sempre implícita, nem que seja a manutenção do emprego. Já os fatores psicossociais para o estresse relacionado ao trabalho constituem uma situação de risco, podendo estar relacionado a doenças musculoesqueléticas, doenças cardiovasculares (hipertensão arterial, infarto agudo do miocárdio, acidentes vasculares cerebrais), transtornos mentais e comportamentais (abuso de drogas psicoativas, alcoolismo, depressão, ansiedade generalizada) e distúrbios gastrointestinais (úlceras gástricas, doença de Crohn). Esse panorama representa um custo socioeconômico inestimável, considerando tanto do ponto de vista do sofrimento humano e dos gastos financeiros do indivíduo, quanto a repercussão para a sociedade na assistência à saúde e compensações financeiras para os trabalhadores, muitas vezes em idade produtiva, que poderiam ainda contribuir muito para o desenvolvimento econômico do país (MPT, 2020, p. 25-26).

Assim, foi demandada uma discussão e sugerido o aprofundamento de estudo sobre os riscos psicossociais, o que é uma atuação inovadora. Fato é que este tema foi apontado por especialistas relacionadas à área de saúde do trabalhador, inclusive o Instituto Trabalho Digno e a ABRASTT – Associação Brasileira de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, que, além do Ministério Público do Trabalho, também divulgou nota em que apontava ações concretas quanto aos riscos psicossociais que poderiam ser aplicáveis e a sua pertinência.

O aprimoramento e a aplicação da Norma Regulamentadora com adequação possibilitariam a diminuição de acidentes no trabalho, e conseqüentemente, haveria como reflexo a queda de afastamentos de trabalhadores deste setor relacionados a essa causa. Se a Norma Regulamentadora abrangesse os riscos psicossociais, isso possibilitaria que a empresa incluísse em seu Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional medidas preventivas, diminuindo a carga de estresse de seus colaboradores, causando reflexos positivos tanto na saúde do profissional quanto em seu desempenho, uma vez que a menor incidência de doenças relacionadas ao estresse diminuiria a ocorrência de afastamentos.

Verificamos nas ações estudadas e nas publicações da entidade que o Ministério Público do Trabalho mostra-se preocupado com a conscientização do trabalhador sobre condutas caracterizadas como assédio moral, assim como prevenir a ocorrência destas situações, orientando a população com materiais informativos:

Assédio moral é um fenômeno psíquico-social e, considerado como uma violência psicológica, pode ter diferentes motivações, autores distintos e manifestar-se em condutas abusivas diversas. [...] O

assédio moral, em regra, manifesta-se por condutas abusivas de quem detém o poder diretivo, ou cargos de comando. O comportamento do assediador ultrapassa os limites do poder diretivo e atinge os direitos fundamentais do empregado, violando o dever de boa-fé, principalmente a observância aos limites da função social do contrato e aos bons costumes (MPT, 2019, p. 06-13).

Há evidentes características de assédio moral organizacional no modo de operar na gestão de call center, pois trata-se de uma prática já internalizada nos modelos de Gestão, conforme mostra o MPT em manual divulgado e disponível na internet para o público geral denominada “Manual sobre a prevenção e o enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação” (MPT, 2019).

Sobre a colocação da categorização do termo organizacional, o MPT (2019 p. 14) destaca que “associado ao assédio moral, tem o propósito de destacar que esse tipo de prática estrutura-se a partir das estratégias de gestão e de divisão do trabalho, ou seja depende principalmente da maneira como o trabalho está organizado” .

A conscientização do empregador tem peso determinante para desestruturar essa forma de gerir o trabalho dos teleoperadores e é também nessa linha que a atuação do Ministério Público do Trabalho busca alcançar resultados positivos. Dentre as iniciativas que o órgão desenvolve, também podemos mencionar as que consistem em capacitar o corpo funcional das empresas com pautas de inteligência emocional, para líderes, buscando humanizar o ambiente e, quando identificados pontos prejudiciais aos trabalhadores, implementar alterações no processo e na organização de trabalho das empresas, inclusive com espaços para denúncias.

O assédio no ambiente de trabalho apresenta diversos efeitos negativos aos trabalhadores. De acordo com Barreto e Heloani (2013), a alta competitividade cria um ambiente hostil e traz fenômenos como o do assédio moral, que possui natureza silenciosa e concomitantemente violenta, que acarreta em suas vítimas o esgotamento físico e mental (BARRETO; HELOANI, 2013, p. 666).

[...] A organização do trabalho tem sido marcada por ritmo laboral intenso, jornadas prolongadas, pressão para produzir, opressão acentuada para se alcançar as metas pré-determinadas a cada jornada, e que sempre exigem um ‘a mais’. Há um exíguo tempo para concluir um projeto o que leva os trabalhadores a sentirem vergonha por não darem conta das demandas impostas, ou a serem vistos como incapazes ou incompetentes para realizarem suas tarefas, o que gera incertezas quanto ao futuro, medos variados e, principalmente, uma sensação de insegurança constante ante as

sucessivas avaliações individuais (BARRETO; HELOANI, 2013, p. 669).

Para que haja a manutenção da saúde do trabalhador, é preciso combater as diversas formas da violência moral no ambiente do trabalho. As alterações na organização exigem a adoção de práticas norteadas por: relações éticas, criação de novos postos de trabalho, redução da jornada e do ritmo intenso de labor, estímulo à autonomia e ao diálogo, programa de apoio efetivo, dentre outras práticas. A implementação de ações preventivas objetivando parar a violência e suas consequências possibilitam a saída do ambiente autoritário e permitem buscar formas inovadoras de gerir o trabalho (BARRETO; HELOANI, 2013).

Em 2019, a 108ª Conferência Internacional do Trabalho (CIT) adotou a nova Convenção 190 e uma recomendação complementar para abordar a violência e o assédio no local de trabalho. Com isso, há o reconhecimento de que a violência e o assédio no local de trabalho compõem violação dos direitos humanos. Segundo Castro (2020, *online*):

A Convenção 190 da OIT, que trata do assédio no mundo do trabalho, muda alguns conceitos que estavam consolidados na jurisprudência trabalhista. Em seu artigo 1º, define violência e assédio no mundo do trabalho como sendo uma gama de comportamentos e práticas inaceitáveis, ameaças ou apenas uma ocorrência única, que vise ou resulte em danos físicos, psicológicos ou sexuais. Não existe, portanto, a necessidade de reiteração da conduta ilícita, sendo configurado o assédio em apenas um único ato ilegítimo.

O artigo 2º da Convenção define que a norma não protege apenas os trabalhadores investidos em uma relação de emprego, mas todos aqueles que militam no mundo do trabalho, independentemente da sua condição contratual, incluindo pessoas em treinamento, estagiários, aprendizes, ex-empregados, candidatos a emprego e os próprios empregadores.

O artigo 3º dispõe que o trabalhador pode ser vítima de assédio não apenas no local de trabalho físico tradicional, mas também em eventos relacionados ao trabalho e em espaços públicos, além de abranger todas as condutas que configurem assédio e todas as pessoas que tenham relação com tais atos (artigo 4º).

Embora a Convenção 190 ainda não tenha sido ratificada pelo Brasil, nas palavras de Castro (2020), não há limitações para que os conceitos trazidos nela pela OIT sejam utilizados, com o que concordamos, pelo fato de ser a Convenção 190 materialmente compatível com a Constituição de 1988.

6 CONCLUSÃO

Neste trabalho, nos desafiamos a abordar um quadro bastante complexo, e por isso tão importante nos dedicamos de forma aprofundada ao tema que possibilite a compressão de toda a sua especificidade. Apenas o viés da experiência no setor parece ser capaz de fazer compreender a realidade à qual tantos sujeitos estão submetidos. Entretanto, como esta compreensão facultada pela experiência é impossível a todos, é preciso ao menos colocar os problemas em questão, a fim de que cada vez mais a sociedade e o Direito possam se aprimorar no que concerne à defesa desses grupos bastante vulneráveis.

Nosso percurso partiu da condição ambígua que parece ser o conhecimento sobre a incidência de doenças laborais frequentes nos trabalhadores de call centers, descrita já em nossa introdução. Por um lado, parece haver uma manutenção da condição, seja porque vários outros setores vivem a precarização, numa tendência característica da condição pós-moderna, seja porque o próprio indivíduo envolvido não consegue desenvolver a autonomia, pois ele está inserido numa correlação de forças totalmente desigual e, mesmo reconhecendo que é explorado e que a chamada gestão pelo stress (a partir das metas) é ainda mais adoecedora, ele não tem muita opção num contexto de desemprego, de informalidade e de subutilização da forma de trabalho para contestar o *status quo*. Em outra análise, ocorrem algumas movimentações para seu fortalecimento e para a defesa de seus direitos. O trabalhador não está inerte perante aos abusos, de modo que as greves no setor evidenciam que tem ocorrido organização e atuação de forma ativa para resguardar os direitos e defender melhorias das condições de trabalho.

Nessa tensão, vimos surgir a importância de trazer este debate em específico para a área do direito, mas não sem antes descrever, na segunda parte de nosso trabalho, aspectos que sobrecarregam não só o corpo do trabalhador do telemarketing, como o contato com vociferações de clientes, os impedimentos de locomoção durante o trabalho, a repetição de movimentos, a desconsideração da ergonomia, como também a mente desse trabalhador, tais como o esquema de metas e de prêmios e a lógica do desempenho. A divisão entre mente e corpo, como foi possível perceber durante o trabalho, é apenas uma didatização; não tentamos

comparar, com isso, suas gravidades. Além disso, ainda nessa altura do texto, tentamos compreender as tendências da legislação sobre a terceirização, bem como da sociedade pós-industrial, com referência a algumas fontes acadêmicas e à própria legislação brasileira.

Ao considerarmos mais especificamente algumas ações no MPT, vimos que nossas impressões iniciais se confirmaram: a desigualdade de poder e de direitos entre empregadores e empregados é abismal, o que pode ser ilustrado, por exemplo, com a ação que tangia à ausência do demonstrativo de pontos, o que sugere uma busca por deslegitimar o trabalhador e as proteções constitucionais do trabalho.

As metas exigidas são incompatíveis com a capacidade do trabalhador, com as ferramentas que lhes são fornecidas, com o tempo estipulado para a conclusão das tarefas envolvidas e fomentam um ambiente de competitividade. O trabalho requer um esforço além do possível, o que gera desconforto, sentimento de incompetência e insegurança no trabalhador. Essa situação, associada ao assédio moral, pode ser vista como um combustível para o adoecimento do teleoperador.

Uma vez que a Norma Regulamentadora 17 foi mencionada, no início de nosso texto, como um aspecto positivo no que tange a assegurar os direitos dos trabalhadores, dedicamos um espaço para discutir os debates sobre sua revisão, a qual pode ter alguns resultados promissores se criar novas especificidades, demonstrando uma compreensão mais aprofundada das condições de trabalho.

Com este trabalho, buscamos não apenas detalhar alguns aspectos, em um recorte muito limitado, é claro, sobre a saúde do trabalhador em call center, mas estimular novas pesquisas no âmbito do Direito sobre a importância de novos olhares institucionais para a visibilização da precariedade das condições de trabalho, atualmente, e para a viabilização de boas práticas por parte dos empregadores.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA SENADO. **Por 7 votos a 4, STF julga constitucional Lei da Terceirização**. Disponível em:

<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2020/06/16/stf-acata-defesa-do-senado-e-julga-constitucional-lei-da-terceirizacao>. Acesso em: 12 ago. 2020

ARTUR, Karen; CARDOSO; MOREIRA, Ana Cláudia. Trabalho, saúde e o papel da regulação trabalhista: contexto atual e perspectivas futuras. *In*: MARTINS, Juliane Caravieri *et al.*. **Direito ambiental e meio ambiente do trabalho**: desafios para as presentes e as futuras gerações. São Paulo: Ltr, 2020. p. 410-420

BARRETO, Margarida Maria Silveira; HELOANI, Roberto. Assédio moral e insegurança no emprego: seus impactos na saúde dos trabalhadores. *In*: MENDES, René. **Patologia do trabalho**. São Paulo: Atheneu, 2013. p. 661-676.

BERTOLIN, Patrícia Tuma Martins; FREITAS, Marilu. Os impactos das novas modalidades contratuais trabalhistas na relação de emprego e no meio ambiente laboral. *In*: MARTINS, Juliane Caravieri *et al.*. **Direito ambiental e meio ambiente do trabalho**: desafios para as presentes e as futuras gerações. São Paulo: Ltr, 2020. p. 220-234.

BRAGA, Ruy. A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista. Um olhar a partir da indústria do Call Center. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 103, 2014, p. 25-52. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/5532>. Acesso em: 30 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6019.htm. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **NR 17 - Ergonomia** (117.000-7) Portaria MTb n.º 3.214, de 08 de junho de 1978. Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17.htm>. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 1.510, de 21 de agosto de 2009**. Disponível em: https://www.trt2.jus.br/geral/tribunal2/ORGAOS/MTE/Portaria/P1510_09.html. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 1.510, de 21 de agosto de 2009**. Disponível em: https://www.trt2.jus.br/geral/tribunal2/ORGAOS/MTE/Portaria/P1510_09.html. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 373, de 25 de fevereiro de 2011**. Disponível em: https://www.trt2.jus.br/geral/tribunal2/ORGAOS/MTE/Portaria/P373_11.html. Acesso em: 30 set. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 373, de 25 de fevereiro de 2011**. Disponível em: https://www.trt2.jus.br/geral/tribunal2/ORGAOS/MTE/Portaria/P373_11.html. Acesso em: 30 set. 2020.

CASTRO, Lucas Silva de. A Convenção 190 da OIT e o 'cercadinho' do Palácio do Planalto. **Consultor jurídico**. 03 jun. de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jun-03/lucas-castro-convencao-190-oit-cercadinho-planalto>. Acesso em 17 ago. 2020.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 2014. 294f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/15608>. Acesso em: 13 jul. 2020.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo; DUTRA, Renata Queiroz. **Adoecimento no teleatendimento e regulação privada: a invisibilização como estratégia**. Disponível em: <https://indicadoresdeemprego.files.wordpress.com/2013/12/adoecimento-no-telemarketing-e-regulac3a7c3a3o-privada.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2020.

GIROTTI, Cristiane; DIEHL, Liciane. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre a possível relação entre o diagnóstico e as situações de trabalho. **POLÊMICA**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 90-115, maio 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/polemica/article/view/22904/16393>. Acesso em: 26 mar. 2020.

HARVEY, David. **A Condição Pós-Moderna**. São Paulo: Loyola, 2003. INSTITUTO TRABALHO DIGNO. Pesquisadores e entidades defendem ampliação da NR-17 para proteção dos trabalhadores, 2019. Disponível em: <http://www.dmtemdebate.com.br/pesquisadores-e-entidades-defendem-ampliacao-da-nr-17-para-protecao-dos-trabalhadores/>. Acesso em: 20 de jul. 2020

MARTINS, Juliane Caravieri; NUNES, Cicília Araújo; SCODRO, Catharina Lopes. O desenvolvimento sustentável e o programa de prevenção de riscos ambientais no meio ambiente do trabalho. *In*: MARTINS, Juliane Caravieri *et al.* **Direito ambiental e meio ambiente do trabalho: desafios para as presentes e as futuras gerações**. São Paulo: Ltr, 2020. p.178-198.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Manual sobre a prevenção e o enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação**. Brasília, 2019. Disponível em: https://mpt.mp.br/pgt/publicacoes/manuais/manual-sobre-a-prevencao-e-o-enfrentamento-ao-assedio-moral-e-sexual-e-a-discriminacao/@@display-file/arquivo_pdf. Acesso em: 20 jul. 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Nota técnica sobre a proposta governamental de alteração da norma regulamentadora 17**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://mpt.mp.br/pgt/noticias/nota-tecnica-nr-17-ergonomia-2.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2020.

NEVES, Sylvia Malatesta das. **Entre a formalização e a precarização: o telemarketing e a incorporação do subproletariado ao mercado de trabalho brasileiro**. 2013. 142 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/29944/R%20-%20D%20-%20SYLVIA%20MALATESTA%20DAS%20NEVES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 13 jul. 2020.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação para empregadores, trabalhadores, formuladores de políticas e profissionais**. Brasília, DF: Serviço Social da Indústria, 2010. Disponível em: http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf. Acesso em: 28 mar. 2020.

OPAS. Organização Pan Americana da Saúde. Saúde do Trabalhador. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=378:sau-ude-do-trabalhador&Itemid=685. Acesso em: 13 de jul. 2020.

PERES, Claudio Cezar *et al.* Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 35-46, dez. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 30 mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200004>.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 173-186, 2009.

SILVA, Fábio Pimentel Maria da. **Trabalho e emprego no setor de telemarketing** Dissertação (Mestrado em Sociologia). Programa de pós-graduação em Sociologia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-07052010-111706/publico/FABIO_PIMENTEL_MARIA_SILVA.pdf. Acesso em: 13 jul. 2020.

TRT-20. Tribunal Regional do Trabalho (20ª Região) **ACP nº 0001051-23.2015.5.20.0007**. Relator: Desembargador Josenildo dos Santos. Aracaju, 23 ago. 2019. Disponível em:

<https://pje.trt20.jus.br/consultaprocessual/detalheprocesso/00010512320155200007>. Acesso em: 18 ago. 2020.

TRT-20. Tribunal Regional do Trabalho (20ª Região). **ACP nº 0000128-81.2016.5.20.0000**. Relatora: Desembargadora Maria das Graças Monteiro Melo. Aracaju, 08 out. 2018. Disponível em: <https://pje.trt20.jus.br/consultaprocessual/detalheprocesso/00001288120165200000>. Acesso em: 18 ago. 2020.

TRT-20. Tribunal Regional do Trabalho (20ª Região). **ACP nº 0000438-63.2016.5.20.0008**. Relator: Desembargador Josenildo dos Santos Carvalho. Aracaju, 29 mai. 2020. Disponível em: <https://pje.trt20.jus.br/consultaprocessual/detalheprocesso/00004386320165200008>. Acesso em: 18 ago. 2020.

WARTCHOW, Martina. Revisão da NR 17 avança com alguns impasses 2020. **Revista Proteção**. Novo Hamburgo, 11 fev. 2020. Disponível em: <https://protecao.com.br/destaque/revisao-da-nr-17-avanca-com-alguns-impasses/>. Acesso em: 20 jul. 2020.