UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS - UNIPAC
FACULDADE DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
DE BARBACENA - FADI
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

TIAGO GREGÓRIO DE MELO

INSALUBRIDADE NO TELEATENDIMENTO E *TELEMARKETING*

BARBACENA
2011

TIAGO GREGÓRIO DE MELO

INSALUBRIDADE NO TELEATENDIMENTO E *TELEMARKETING*

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Rafael F. de Oliveira

BARBACENA
2011

Tiago Gregório de Melo

INSALUBRIDADE NO TELEATENDIMENTO E *TELEMARKETING*

Monografia apresentada à Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Me. Rafael Francisco de Oliveira
Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC

_____

Prof. Fernando Antônio Mont Alvão do Prado
Universidade Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

_____

Profª. Me. Vilmara Lúcia Rodrigues Teixeira
Universidade Presidente Antônio Carlos - UNIPAC

Aprovada em ____/____/_____

Dedico este trabalho a todos que me incentivaram e apoiaram para que alcançasse essa vitória. Especialmente aos meus pais, irmãos e sobrinhos. Aos meus professores e mestres em especial ao Prof. Rafael Oliveira pela orientação e a Rosy Mara Oliveira pelo apoio.

AGRADECIMENTO

Agradeço imensamente a todos os professores pela paciência em repassar tantos ensinamentos com tanta dedicação e comprometimento durante todos esses anos, jamais os esquecerei. Em especial ao professor Rafael Oliveira, que me orientou incansavelmente nesse trabalho que hoje é parte fundamental na conclusão do curso de Direito.

“A injustiça num lugar qualquer é uma ameaça à justiça em todo lugar.”

Martin Luther King

RESUMO

O presente trabalho abordará o serviço de *Telemarketing* desenvolvido dentro das centrais de atendimento, intitulada de *Call Center*, indagando principalmente o conceito de insalubridade para essa atividade. Tal atividade tem sido tema de grandes discussões dentro de doutrinárias e tribunais, principalmente nos tribunais do trabalho. Alguns alegam que a atividade de *Telemarketing* não gera insalubridade para o trabalhador, tendo qualquer pessoa capacidade laborativa para desempenhar essa função. Ocorre que na prática não é o que vemos. Muitos trabalhadores tem se aposentado precocemente devido a grandes distúrbios físicos e psicológicos devido ao meio como desenvolvem o *Telemarketing*. As empresas cada vez mais preocupadas com um lucro maior deixam seus trabalhadores expostos a uma carga horária intensa, descumprindo constantemente nossa legislação. A atividade exige concentração permanente, raciocínio rápido e habilidades em utilização de terminais computadorizados. Tudo isso, somado ao mais alto nível de estresse. Será abordado ainda o que prevê a legislação brasileira para a atividade, quais são suas recomendações para o empregado, empregador e clientes. Nessa perspectiva, pretende-se abordar o que é insalubridade e como se aplica. Para o *Telemarketing* e as centrais de *Call Center*, mostraremos quais fatores justificam a aplicação e enquadramento no rol de serviços insalubres. Este trabalho mostrará as doenças relacionadas ao teleatendimento, como LER, DORT, tendinite, problemas na coluna dentre outras que causam o afastamento do trabalhador de suas atividades. Salienta-se ainda a necessidade da aplicabilidade das normas em todas as empresas do setor, seja ela empresa pública, privada ou sociedade de economia mista. Por fim, acredita-se que após o estudo, o leitor esteja apto a visualizar como é o funcionamento de um Call Center e como o trabalhador desenvolve suas atividades de *Telemarketing*, tendo como foco a validação da insalubridade para o setor.

Palavras-Chave: Direito do Trabalho. Insalubridade – Call Center – Atendimento. *Telemarketing*.

ABSTRACT

This paper will address the service and *Telemarketing* developed within the call centers, Call Center entitled, especially the concept of asking for this unhealthy activity. Such activity has been the subject of much debate within the doctrinal and judges, especially in labor courts. Some claim that the activity does not generate *Telemarketing* unhealthy for workers, and anyone working capacity to perform this function. Occurs in practice is not what we see. Many workers have retired early due to major physical and psychological disorders due to how they develop through *Telemarketing*. Companies increasingly concerned with a larger profit let their workers exposed to a heavy workload, constantly disregarding our laws. The activity requires constant concentration, quick thinking and skills in using computer terminals. All this, coupled with highest level of stress. Will be discussed further provides that the Brazilian legislation for the activity, what are your recommendations for the employee, employer and customers. From this perspective, we intend to address what is unhealthy and how it applies. For the central and *Telemarketing* call center, we will show which factors justify the application framework and a host of other services unhealthy. This paper will show the diseases related to *Telemarketing*, as LER, DORT, tendonitis, back problems among others that cause the removal of the workers of their activities. Note also the need of the applicability of standards for all companies in the sector, whether public company, private or mixed capital company. Finally, it is believed that after the study, the reader is able to view the operation as a Call Center employee and as develop your *Telemarketing* activity, focusing on the validation of unhealthy for the industry.

Keywords: Labor Law. Unhealthy - Call Center - Customer Service. Telemarketing.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10

2 ASPECTOS HISTÓRICOS 11

3 *TELEMARKETING* NO BRASIL 12

3.1 A Atividade de *Telemarketing* **..... 14**

3.2 Modalidades de *Telemarketing* **..... 15**

4 O SERVIÇO 17

4.1 Sempre atento e pronto. Todos os sentidos ligados **..... 17**

5 O *TELEMARKETING* E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA 19

5.1 O *Telemarketing* x Código de Defesa do Consumidor **..... 19**

5.2 O *Telemarketing* e a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT **..... 20**

6 LEGISLAÇÕES ESPARSAS DO *TELEMARKETING* 23

6.1 Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008 **..... 23**

6.2 Norma Regulamentadora 17 **..... 24**

6.3 Anexo II da NR-17 **..... 28**

7. ERGONOMIA 30

7.1 Ergonomia no Trabalho **..... 31**

8 INSALUBRIDADE NO TELEATENDIMENTO E *TELEMARKETING* 33

8.1 Percentuais de Insalubridade **..... 35**

8.2 Normas internacionais aplicadas no Brasil **..... 36**

9 CONCLUSÃO 43

REFERÊNCIAS 46

ANEXO I 49

1 INTRODUÇÃO

Para falar de teleatendimento é preciso falar em telefone. Mas não é preciso voltar em 1820, quando Alexander Graham Bell criou o telefone. Pode-se começar da utilização desse fenomenal aparelho que até hoje é o meio mais rápido de comunicação entre as pessoas.

A atividade de *Telemarketing* surgiu no Brasil no final da década de 80 e início da década de 90, trazido principalmente pela alta demanda de serviços bancários e pelo "bum econômico" quando foi utilizado o telefone para dar suporte aos clientes que começavam a utilizar cada vez mais os cartões de crédito e serviços bancários.

Devido a grande demanda de atendimento telefônicos, com o passar do tempo foram criadas centrais especializadas neste segmento, foi quando surgiu a nomenclatura de Call Center, que em uma tradução literal significa Centro da Fala.

Neste trabalho será demonstrado como a legislação brasileira vê e disciplina o serviço de *Telemarketing* exercido dentro de um *Call Center*. As normas regulamentadoras do setor e sua aplicabilidade, também serão discutidas e a aplicação do ordenamento jurídico e toda legislação especial vigente para o setor.

Hoje a maior dificuldade no setor, é a falta de uma legislação específica que trate desde a contratação do funcionário passando pelos equipamentos, carga horária até sua demissão.

As condições de trabalho e os problemas de saúde de quem atuam no setor são preocupações constantes das entidades de profissionais especializados em doenças ocupacionais.

Ao final será realizado um comparativo entre a realidade do setor hoje e sugerido o que deve ser mudado para que o setor continue crescendo sem prejudicar seus empregados.

2 ASPECTOS HISTÓRICOS

Com o crescente avanço da tecnologia, está cada vez mais fácil fazer as obrigações do dia a dia sem precisar sair de casa. A cada dia é ofertado um novo produto ou serviço pelo telefone. Quem nunca atendeu ao telefone, seja ele fixo ou móvel, onde a atendente lhe oferecia algum tipo de produto ou serviço?

A cada dia novas tecnologias são implantadas no mercado visando o conforto e a comodidade do cliente que, cada vez mais tem menos tempo para procurar algo de que necessita.

É internet, telefone, torpedos no celular, panfletos, jornais, revista, programas de televisão e canais dedicados única e exclusivamente à venda de produto ou serviço. Não que isso seja ruim, pelo contrário, é perfeitamente válido todo meio de divulgação até mesmo para que o cliente tenha sempre facilidade em pesquisar e comparar preços, gerando uma maior concorrência no mercado beneficiando cada vez mais o cliente.

Imagine consultar preços de determinado eletroeletrônico em várias lojas ou segmentos no conforto de sua casa, sem ter que se estressar com trânsito, estacionamento e o risco de assaltos? É fato que andar com um eletroeletrônico embaixo do braço no centro de uma metrópole é algo no mínimo corajoso.

Outro caso é a contratação de prestação de serviço em casa. Pode ser um eletricista, pedreiro ou qualquer outro, sempre lhe será ofertado um cartão de visita para contato pelo telefone.

O contato com o cliente até então era realizado apenas para compra/venda de produtos ou serviços. Com o tempo, passou a ser utilizada para cobranças e outros setores econômicos alcançando assim, rapidamente todo país e crescendo em média, 10% ao ano.

A primeira ideia, ou grande ação de marketing de massa, segundo Theodore Levitt (1985 *apud* DANTAS, 1997, p. 55) foi empreendida pela Ford Motor Company, em 1970, quando a empresa contratou cerca de 15.000 donas de casa para atuarem com chamada telefônicas a potenciais cliente que pudessem adquirir novos automóveis. O sucesso foi estrondoso.

Na região da Zona da Mata, o pioneirismo na criação de uma central de atendimento segundo Dantas (1997) foi desenvolvida na cidade de Juiz de Fora, quando a prefeitura inaugurou a Central de Informações da Prefeitura de Juiz de Fora.

3 *TELEMARKETING* NO BRASIL

O desenvolvimento do *Telemarketing* no Brasil se deu por volta dos anos 80, presente nas grandes empresas, pois estas detinham grande parte da tecnologia telefônica e informática. Em 1987, foi criada a Associação Brasileira de Teleserviços – ABT[1], fundada por pessoas e empresas pioneiras na área no país, sofrendo forte concorrência no começo da década de 90, quando então foram aprovadas as privatizações. Com isso, as pequenas empresas também puderam investir em tecnologia.

Esse desenvolvimento do setor levou grandes profissionais da área a pedirem demissão, pois o mercado estava em grande expansão, saiam da posição de empregados para se tornarem empresários do ramo.

Já em 1996, a associação criou e publicou o chamado Código de Conduta e Princípios Éticos para *Telemarketing* (ABT, 1996) revisado em 2003, que previa o contato com o cliente, a forma de abordá-lo até com lidar com menores de idade no atendimento. Sempre objetivando adquirir respeitabilidade perante o Código de Defesa do Consumidor, evitando qualquer tipo de impasse com as de proteção ao consumidor leis.

Segundo a ABT (ABT, 2011), a atividade foi difundida no Brasil no final da década de 80 e início da década de 90, quando o governo desmontou o Sistema Telebrás. No governo de Fernando Henrique Cardoso, houve uma avalanche de investimentos estrangeiros no país no setor de telecomunicações com a privatização do sistema de telecomunicação. Conforme o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC[2], em 1995 o então presidente da república, propôs a Emenda Constitucional nº 8 que alteraria o inciso XI do artigo 21 da Constituição Federal de 1988, que até então, vigorava:

> Art. 21. Compete à União:
> XI - explorar, diretamente ou mediante concessão a empresas sob controle acionário estatal, os serviços telefônicos, telegráficos, de transmissão de dados e demais serviços públicos de telecomunicações, assegurada a prestação de serviços de informações por entidades de direito privado através da rede pública de telecomunicações explorada pela União. (BRASIL 1988).

[1] www.abt.org.br
[2] www.idec.org.br

Passando assim a vigorar com o seguinte texto:

> Art. 21. Compete à União:
> XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais. (BRASIL 1988).

Com essa alteração, o Brasil ficou livre para investimentos privados e estrangeiros, como citado anteriormente, acabando com o monopólio que vigorava no país desde o regime militar em 1972. Aberto o mercado, promulgou-se a Lei Mínima[3].

Em 1997, foi instituída a Lei Geral das Telecomunicações- LGT[4], com intuito de organizar o setor e reestruturar a destituída Telebrás, firmando um novo modelo de mercado e incentivando a competitividade no setor.

Além dessas modificações, a LGT criou um importante órgão para o país, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, entidade responsável pela regulamentação do setor e monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

Como dito pelo vice-presidente administrativo financeiro da ABT, Topázio Silveira Neto, em entrevista ao Jornal Carreira e Sucesso, (COLOGNA, 2011), “o setor de teleserviços é o que mais cresceu no país nos últimos cinco anos”, isso mostra como a privatização do setor de telefonia no Brasil deu certo. Mas não estamos aqui para discutir sobre privatizações, deixemos para outra oportunidade.

O *Telemarketing* hoje, já é o meio mais utilizado pelas empresas para manter ou fazer contato com seus clientes. Cerca de 1 milhão de pessoas trabalhão hoje no Brasil com essa atividade (VI PESQUISA ABT). Desse número, grande parte das vagas é ocupada por pessoas que estão no primeiro emprego, além de representar a menor faixa etária, exatamente por não exigir experiência na área, cerca de 74% possuem somente o 2º grau.

Muitos jovens optam iniciarem no mercado de trabalho nessa área, por não ser preciso diálogo com o cliente pessoalmente e todo relacionamento em grupo que a atividade exige.

[3] Lei nº 9.295/96 – Serviços de telecomunicações, organização, órgão regulador e outras providências.
[4] Lei 9.472/97 – Lei Geral de Telecomunicações

Antes do surgimento do *Telemarketing*, as empresas não mantinham contato com os clientes, ressalvado aqueles cartões que eram enviados especialmente em data comemorativa como natal, ano novo e aniversário.

Para muitos empresários, o surgimento do *Telemarketing* veio para estreitar os laços empresa-cliente, fazendo com que o cliente tenha sempre em mente o nome da empresa o que garante vendas futuras, gerando maior lucratividade.

3.1 A Atividade de *Telemarketing*

Para iniciar a descrição sobre a atividade, é necessário, primeiramente, conceituar o que é *Telemarketing*. Usaremos o conceito mais amplo defendido pela Associação Brasileira de Telesseviços (ABT2011) “é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”.

Temos ainda os conceitos de *Call Center* e *Telemarketing* no seu anexo II da Norma Regulamentadora 17. (BRASIL, 2011):

> ***1.1.1*** Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.
>
> ***1.1.2*** Entende-se como trabalho de teleatendimento/*Telemarketing* aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A partir daqui, seguiremos pelos mais diversos tipos de teleatendimento, passando pelas modalidades e como cada uma se desenvolve.

3.2 Modalidades de *Telemarketing*

O *Telemarketing* pode ser dividido em 3 tipos, o ativo, o passivo e o hibrido.

a) Telemarketing Ativo:

Também denominado de *Outbound*, essa modalidade desenvolve uma atividade ativa perante o cliente, ou seja, a iniciativa da conversa não parte do cliente e sim de uma central, os chamado Call Center. Este modelo é usado principalmente para: 1- Ofertar produtos/serviços; 2- Receber o *feedback* de atendimentos prestados; 3- Agendar visitas; 4- Qualificar novos possíveis clientes; 5- Atender a clientes já existentes, dentre outras.

O *Telemarketing* ativo, como bem descrito por Renata Ventura (2009), pode ser utilizado não somente para vendas, pode também ser aplicado para realização de uma pesquisa de mercado, atualização de banco de dados. É uma comunicação de dentro para fora da empresa, ou seja, o serviço é realizado buscando potenciais clientes.

b) Telemarketing Receptivo:

Chama por poucos como *Telemarketing* Passivo, porém não muita aceita no meio por ser entendido como termo pejorativo. É conhecido também como *In Bound.* Essa talvez seja a modalidade mais utilizada no Brasil, pois abrange os números de ligação 0800 que são gratuitos e os 0300, 3003, 4004 e outros que são tarifados. Segundo o Decreto Lei 6.523 de 31/07/2008, toda empresa que dispor ao cliente, meio de contato através do SAC's, "deverá este ser feito de forma gratuita, não devendo resultar para o consumidor, nenhum tipo de ônus," conforme ART. 3º.

Nessa modalidade, temos os atendimentos em que os clientes realizam ligações que será recebida pela central. Nesse caso, a chamada será sempre originada dos clientes. O cliente chama para si a responsabilidade de fazer o contato com a empresa.

Esta modalidade é a mais usada devido à possibilidade de assistência permanente aos clientes, tornando fácil e acessível dirimir qualquer dúvida ou esclarecimento sobre os produtos ou serviços ofertados.

c) Telemarketing Hibrido:

O hibrido nada mais é que a mistura dos dois tipos (ativo e receptivo) realizados pelo mesmo operador de *Telemarketing,* ou seja, ele recebe e realiza ligações, dependendo de sua e demanda e ociosidade.

4 O SERVIÇO

A atividade de *Telemarketing* constitui não somente em uma única atividade, mas se subdivide em diversas atividades cumulativas, como atender as ligações, identificar a demanda do cliente, manipular as ferramentas de trabalho, seja através de apostilas seja em banco de dados em terminais computadorizados. Isto, feito de forma que se mantenha sempre a cortesia e agilidade no atendimento.

Hoje, a maioria das centrais de atendimento prestadora do serviço de *Telemarketing* exerce a atividade através de um Ponto de Atendimento, conhecido no meio apenas como PA, outros chamam de Baia, nome que alguns julgam ser referente a locais onde ficam animais. Seja qual termo for, utiliza-se um aparelho acoplado no ouvido do funcionário com um arco preso à cabeça, com um microfone integrado, são os chamado *headset.* Aliado a isso, o operador faz uso de um microcomputador, no qual consulta todo o material disponibilizado pela empresa e registra as demandas dos clientes. Essa sequência deve ser obedecida seguindo um roteiro, *script*, onde o operador está diretamente ligado, não podendo passar ao cliente qualquer tipo de informação que não esteja ali previsto.

Apresentados à estrutura de um *Call Center*, inicia-se o curso para operador de *Telemarketing*, que tem duração média de um a dois meses, onde serão demonstradas todas as etapas de produção, distribuição ou prestação do serviço e que, o operador deverá saber praticamente decorado, pois qualquer embaraço ou dúvida durante o atendimento pode gerar insatisfação do cliente e demora na solução de seu problema.

4.1 Sempre atento e pronto. Todos os sentidos ligados.

Desenvolver a atividade de atendente de *Telemarketing* exige um enorme nível de concentração e agilidade. Ali, todos os sentidos de um ser humano serão intensamente testados.

Durante um atendimento, o atendente terá que ouvir, falar, digitar ou escrever e ver tudo de uma só vez. Sua audição estará constantemente em uso, pois o *headset* acoplado ao ouvido emitirá sons de recebimento de chamada, gritos dos clientes irritados, barulhos exter-

nos e interferências na ligação, tudo isso sem deixar transparecer ao cliente qualquer tipo de insatisfação.

A voz será seu instrumento de trabalho, nada de muito gelado ou muito quente, lactose ou cafeína, ou balinhas durante o trabalho. Qualquer um desses produtos poderá comprometer a fala e consequentemente o atendimento. Tudo deverá ser dito em perfeito dicção.

Outro sentido extremamente explorado é a visão. A leitura feita diretamente e constantemente na tela do computador é extremamente cansativa, além de desgastar precocemente a visão devido a grande intensidade de emissão de radiação dispensada pela tela do computador. Muitas das vezes lesa esse sentido e nas melhores das hipóteses tem-se uma vista cansada prematura.

Por último temos o tato, talvez aqui esteja o maior prejudicado. Além das dores e doenças ocupacionais, que falaremos mais adiante, seu uso extremo reflete em outras partes do corpo, atingindo antebraço, braço, pescoço, ombros e coluna devido ao posicionamento prolongado.

Além de esses sentidos serem brutalmente explorados, o fato de ficar “preso” a um local e sentado durante toda jornada de trabalho, desgasta toda parte física e psicológica do homem, aqui em sentido *lato.*

5 O *TELEMARKETING* E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

5.1 O *Telemarketing* x Código de Defesa do Consumidor

Com a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, em 1988, o congresso nacional ficou encarregado de no prazo de 120 dias, elaborar o código de defesa do consumidor, conforme determinado em seu Art. 48.

> Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

Porém, somente em 11 de setembro de 1990, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor[5] foi publicado, resguardando assim, os direitos dos consumidores. Com isso os teles-serviços foram obrigados a se adequarem à norma para que não houvesse uma evasão em massa de usuários do serviço, pois comprar uma mercadoria ou contratar um serviço sem ter o contato físico ou pessoal é extremamente perigoso. Quantas pessoas não foram lesadas antes da promulgação do CDC e não tiveram aparo jurídico?

Dando um basta nesse impasse, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, trouxe também a proteção às compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais, como é o caso de compras realizadas em sites e pelo telefone, nosso tema *Telemarketing*.

> Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

[5] Lei nº 8.078/90

E nos casos de problemas ou vícios com os produtos ou serviços, ficou determinado que pelo fato dos consumidores serem hipossuficientes perante as empresas, estes terão em seu favor a inversão do ônus da prova, conforme Art. 6º, VIII do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
> VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Tudo isso, trouxe mais segurança para ambas as partes, fortalecendo a imagem daqueles que se propunham a continuar no exercício das vendas pelo *Telemarketing*.

5.2 O *Telemarketing* e a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT

A Consolidação das Leis do Trabalho, nossa CLT, não foi expressiva ao prever as atividades de operadores de teleatendimento, pois não cita taxativamente onde a atividade de *Telemarketing* se enquadraria. Sabemos que a CLT é de maio de 1943, publicada no Diário Oficial da União em agosto de 1943 e que naquela época nem se falava em serviços de *Telemarketing* no Brasil, como vimos anteriormente, a atividade se difundiu somente nos anos 80. Porém, há de salientar-se que muito foi dito a respeito do exercício de atividades que envolviam o serviço de telefonia.

Tal previsão veio no Título III, Capítulo I, seção II da CLT, mais precisamente no artigo 227 e seguintes, regulamentando as normas especiais de trabalho para os empregados nos serviços de telefonia, telegrafia submarina e subfluvial, radiotelegrafia e radiotelefonia, determinando a carga horária máxima diária e semanal, além de serviço extraordinário do tempo limite e o trabalho exercido aos domingos, feriados e dias santos de guarda.

É inevitável não identificar o serviço de *Telemarketing* ou teleatendimento, como uma atividade consequente do desenvolvimento das tecnologias nele utilizadas, senão vejamos:

> Art. 227 – Nas empresas que explorarem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou radiotelefonia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho ou 36 (trinta e seis) horas semanais. (CLT)

Vejamos ainda, talvez uma das maiores semelhanças com o teleatendimento, foi previsto na CLT (BRASIL 2009):

> Art. 228 – Os operadores não poderão trabalhar, de modo ininterrupto, na transmissão manual, bem como na recepção visual, auditiva, como escrita ou datilográfica, quando a velocidade for superior a 25 (vinte e cinco) palavras por minuto.

Neste artigo podemos visualizar a completa descrição da atividade de um operador de *Call Center*, sem medo de errar. Como dito agora a pouco, o serviço de *Telemarketing* nada mais é que, a modernização dos serviços de telefonista. Ambas as áreas utilizam da telefonia como principal ferramenta de trabalho.

Não há mais que se falar em telegrafia ou radiotelegrafia, métodos utilizados em meio a Segunda Guerra Mundial. Hoje, no Século 21, a comunicação superou essa fase, os meios de comunicação avançaram e muito, não se usa mais àqueles equipamentos, não trabalhamos como trabalhávamos antigamente, não se pode querer comparar a atividade exercida naquele tempo com uma atividade exercida hoje. Querer usar a letra fria da lei para não reconhecer um direito do trabalhador é no mínimo antológico.

Percebe-se com isso que o legislador à época não imaginaria diversas atividades, mas contaria com a analogia para solucionar diversas demandas judiciais. Não comparar um teleatendente com uma telefonista seria o mesmo que não comparar seis com meia dúzia.

Para se comparar a atividade de telefonista com a de um atendente de Call Center, primeiramente deve-se dividir o serviço do Call Center nas três modalidades (ativo, receptivo ou hibrido), para se constatar qual se adequaria mais próximo daquela atividade. Não precisaríamos de muito tempo, logo se notaria que o Call Center Receptivo é hoje, a atividade de telefonista.

Porém, a legislação celetista não consagrou a atividade de *Telemarketing* expressamente, simplesmente abrangeu todas as atividades que envolviam a telefonia, ou seja, o *Telemarketing* deve ser entendido tal como.

Para muitos juristas que não aceitavam tal equiparação, a diferença entre as atividades estava no fato de o operador de *Telemarketing* não utilizar o telefone com a mesma intensidade que a telefonista, o que lhe permitiria maiores intervalos entre ligações, enquanto a função de telefonista não havia o controle das chamadas, pois não a demanda era realizada pelo cliente, independendo de prévio aviso. Insta salientar que apenas o *Telemarketing* ativo tem essa possibilidade, ou seja, outro grave erro é dizer que a função de *Telemarketing* é uma. Por que não aplicar esse posicionamento apenas em Call Center Ativos?

Como não há legislação específica sobre as subdivisões do *Telemarketing*, não se pode deixar desamparados aqueles cuja atividade é nitidamente equiparável.

6 LEGISLAÇÕES ESPARSAS DO *TELEMARKETING*

6.1 Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008

Em 31 de julho de 2008 o então presidente da república editou e sancionou o decreto nº 6.523, que fixaria normas gerais sobre o serviço de teleatendimento, os SAC's. Mas o que seria SAC?

O decreto se encarregou em conceituar para não gerar qualquer tipo de dúvida sobre qual serviço estaria ali sendo regulado, vejamos:

> Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. (Decreto 6.523 de 31/07/2008)

Porém, se observar atentamente esse decreto, veremos que ele, na verdade, trata dos direitos do consumidor deixando completamente a margem as expectativas e anseios dos trabalhadores.

Trata-se de nada mais que um código de proteção e defesa do consumidor disfarçado, regulando na verdade como deve ser o serviço prestado ao consumidor, não protegendo qualquer tipo de atividade desenvolvida nas centrais de atendimento. Regula como o serviço deve ser disponibilizado ao consumidor e não como deve ser desenvolvido nos *Call Center*.

Esse decreto regulamenta mais especificamente os SAC do que outros tipos de atendimento, pois lá em seu artigo 8º estabelece que especificamente os SAC's obedecerão aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficácia, celeridade e cordialidade, como se as outras modalidades de teleatendimento, Call Center's e as centrais de *Telemarketing* não fizessem parte ou se equiparassem a esses serviços.

São inúmeras previsões descritas pelo decreto 6.523/2008 que somente favorece os clientes, como dito anteriormente, sem fazer qualquer referência ao exercício efetivo da atividade de operador de teleatendimento ou proteção a ele dispensada.

Além disso, apesar de ter três anos de vigência, tal decreto parece não ter sido aceito por grande parte das empresas operadoras de *Call Center* ou *Telemarketing*. O que mais se vê, é o desrespeito ao funcionário e aos clientes, que mesmo tendo uma situação favorável e garantidora de seus direitos, não têm um atendimento correto como manda o decreto.

Ter o atendimento pessoal disponível a partir da primeira opção do menu é algo que está longe de ser obedecido. Não ter a ligação encerrada propositalmente sem que seja resolvida sua demanda, a excessiva repetição de dados pessoais para diversos atendentes e principalmente a disponibilização dos serviços ininterruptamente durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana se tornaram apenas folclore. A falta de fiscalização para o setor corrobora para que se tenha um setor cada vez mais penoso aos trabalhadores e cada vez mais estressante para os clientes que deles fazem uso.

Vale lembrar ainda que a inobservância das condutas prevista no decreto, art.19, serão aplicadas as penas previstas no Código de Defesa e Proteção do Consumidor, elencadas em seu artigo 56. Aqui temos a confirmação de que o decreto 6.523/08 é uma extensão do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

6.2 Norma Regulamentadora 17

Chama pelos trabalhadores da área como NR-17, esta foi instituída pela portaria 3.214 tendo sofrido alterações por diversas vezes sendo a última em 21/06/2007.

A NR-17 regula todas as atividades de trabalho onde envolva riscos psicofisiológicos aos trabalhadores que a exerçam, para que assim, seja efetuada de modo seguro e confortável sem causar danos à saúde do trabalhador, vejamos o que a norma diz:

> 17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. (NR-17)

A NR-17 veio tratar de diferentes aspectos, dentre eles, limitaremos nossa abordagem aos mobiliários, equipamentos do posto de trabalho e condições ambientais, para que

possamos traçar um panorama do amparo legal da insalubridade nos teleatendimentos e *tele-markenting.*

A partir do item 17.3, a NR-17 trata do mobiliário dos postos de trabalho. Segundo a norma, os trabalhos a serem executados, independente de qual área seja, devem ter mobiliários que atendam as necessidades do trabalho e principalmente do trabalhador. Ressalta-se nesse item a postura do trabalhador, a preocupação com a ergonomia no local de trabalho. Todo mobiliário deve estar em acordo com as normas de ergonomia aqui previstas.

Sabemos que inúmeros são os casos em que o operador de *Telemarketing* sofre com equipamentos precários, gerando uma sequência de doenças ocupacionais. Nesta área notamos que são inúmeros casos de tendinite, LER/DORT[6], problemas de coluna dentre tantos outros até chegar ao estresse, que será examinado em capítulo próprio.

Seguindo, a NR-17 prevê ainda a normatização do mobiliário do posto de trabalho, para que o exercício da atividade não afete a saúde do trabalhador. São regras que disciplinam não só os modelos que devem ser utilizados, mas também como esses equipamentos devem ser posicionados ou instalados.

Vejamos o item 17.3.3 da NR-17 sobre Mobiliário dos postos de trabalho.

> 17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:
> a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;
> b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
> c) borda frontal arredondada;
> d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

Nota-se que a norma aqui já se preocupava com as características físicas do trabalhador, dando respaldo as peculiares do local laborativo. Apoios de braços nas cadeiras para o desempenho do teleatendimento, bordas arredondadas e regulagem de altura são particularidades que afetam diretamente quem ficará 6 horas seguidas sob a mesma posição em seu posto de atendimento.

Já no item 17.4, são elencados os equipamentos do PA. Segundo o item, os equipamentos que compõem o ponto de atendimento devem estar adequados às necessidades ergonômicas e a natureza da atividade, evitando o menor impacto possível na saúde do trabalhador

[6] LER-Lesão Causada por Esforço Repetitivo
DORT- Distúrbio Osteo-muscular Relacionado ao Trabalho

e consequentemente as doenças ocupacionais. Tais regulamentações preveem ainda a proibição de utilização de papeis brilhante, a fixação de suporte para leitura e digitação, datilografia e mecanografia, essas duas últimas já em completo desuso devido ao avanço tecnológico.

> 17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:
> a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação frequente do pescoço e fadiga visual;
> b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.
>
> 17.4.3. c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;

Em casos de uso eventual, a NR-17 dispensou a obrigatoriedade de implantação desses itens, já que essa forma o uso não traria impacto maiores à saúde de quem desempenha essa atividade a ponto de comprometer a saúde e sua integridade física.

Dando continuidade as regulamentações da NR-17, teremos no item 17.5 as condições do ambiente de trabalho, onde os parâmetros de temperatura, iluminação e ruídos deverão estar dentro dos limites estabelecidos em lei sendo estes considerados suportáveis, são as chamadas Zonas de Conforto.

> 17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:
> a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO;
> b) índice de temperatura efetiva entre 20ºC (vinte) e 23ºC (vinte e três graus centígrados);
> c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s;
> d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento.

Vale salientar aqui, dentro desse mesmo item, a previsão especificamente destinada aos trabalhadores que passam o tempo laboral com tensão ou sobrecarga muscular nos ombros, pescoço, dorso e membros superiores. Chama-se a atenção aqui, para as principais cau-

sas de lesões dos trabalhadores, como foi dito anteriormente a LER ou DORT, além dos casos de problemas na coluna derivados de má postura que juntos podem levar a aposentadoria precocemente.

> 17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:
> a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
> b) devem ser incluídas pausas para descanso;

Já prevendo uma intensa cobrança dos diretores e gerentes para uma maior produtividade, a norma – item 17.6.4 - assegurou aos empregados de processamento eletrônico de dados um limite, que só pedra ser descumprido por acordos coletivos se for para melhor beneficiar o trabalhador, como previsto no Art. 468 da CLT, a proibição de acordos ou convenções que não beneficiem o empregado se comparado com a NR-17, ou seja, acordos e convenções trabalhistas terão a liberdade para negociar com as empresas sobre o desenvolvimento de suas atividades, caso essas não aceitem ou concordem com tais entidades, seus empregados estarão amparados, pela NR-17, salvaguardando seus direitos para o correto desempenho de suas atividades sem comprometer a saúde. Foram garantidas as empresas a proibição de "promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie."

Também ficou determinado que, o empregado não será obrigado a desenvolver atividades de digitação em que o número de toques reais seja superior a 8.000 por hora trabalhada, tendo ainda a liberdade de interromper suas atividades por 10 minutos a cada 50 minutos trabalhados.

Tantos direitos em uma norma tão pequena se comparada a outras. São diversas limitações que o legislador previu para o empregado ter sempre um ambiente confortável e adequando ao desempenho de suas atividades. Porém, infelizmente não é o que vemos na prática. O desrespeito com os direitos trabalhistas sempre existiu e sempre existirá. Muitas das vezes por culpa dos empregadores, cada vez mais gananciosos, outras vezes por culpa do pró-

prio empregado, que por medo ou necessidade, não denunciam seus patrões e acabam se submetendo a situações desumanas às vezes análogas a de escravo e altamente insalubres, que muitos pensam somente ter direito a tal adicional, àqueles que estão em eminente perigo de morte, esquecendo-se dos demais agentes causadores de grande parte das doenças ocupacionais e invalidez.

6.3 Anexo II da NR-17

Especificamente neste anexo, a NR-17 regulamenta o trabalho de teleatendimento e *Telemarketing*, aplicando-se tais regras em todas as empresas que mantenham este tipo de serviço:

> 1.1 As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/*Telemarketing* nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Salienta-se a preocupação do legislador em identificar possíveis tentativas de burlar a lei, criando empresas que teoricamente não se enquadrariam nos conceitos de *Telemarketing* ou Call Center, mas que efetivamente praticassem tal atividade.

> 1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

Com isso, foi claramente elencado o rol dos tipos de atividades que seriam rígidas pelo presente anexo, tema de nossa explanação.

Hoje, ainda são comuns empresas de fachada se registrar em uma determinada categoria de trabalho, mas exercerem atividade de *Telemarketing* ou Call Center.

Outro ponto dúbio é quanto à aplicação da norma as modalidades de empresas, públicas e privadas. A norma não faz distinção entre uma e outra, deixando bem resolvido que ambas as empresas estarão reguladas pela Norma Regulamentadora nº 17, Decreto Lei 6.523 e o Anexo II da NR-17 em especial.

7. ERGONOMIA

Entende-se por ergonomia a ciência que estuda a relação homem máquina. É também conhecida Engenharia Humana, buscando adaptar as condições do trabalho às características físicas e psíquicas do homem, observando as limitações de cada individuo vislumbrando o bem estar, satisfação, rendimentos e produtividade no trabalho.

Dentro deste conceito, ainda se subtrai os fatores humanos e os fatores de produção. Aquele sendo as características físicas do indivíduo (estatura, visão, audição, capacidade física (força) e psíquica (mental), idade entre outras). Os fatores de produção tratam das máquinas, mobiliários e todo tipo de fator relacionado à organização do trabalho.

A International Ergonomics Association – IEA definiu Ergonomia como sendo "uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema."

Para a Associação Brasileira de Ergonomia, ainda pode ser estudados três fatores, apesar de semelhantes aos fatores humanos e de produção, o conceito de classificação da ergonomia adotado pela ABERGO (2011), trata da ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional.

1. **Ergonomia física:** está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação à atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueletais relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde.

2. **Ergonomia cognitiva:** refere-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, stress e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas.

3. **Ergonomia organizacional:** concerne à otimização dos sistemas sóciotécnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (CRM - domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele-trabalho e gestão da qualidade.

Se observar a ergonomia cognitiva e a organizacional, vê-se onde se encaixa o serviço de *Telemarketing* e teleatendimento, realizado pelos Call Center's. A interação homem computador e o stress culminam para uma bomba relógio prestes a explodir a qualquer momento. O nível de concentração e a multiplicidade de tarefas exigem que o trabalhador mantenha todos os sentidos ligados durante a realização do trabalho, como vimos anteriormente em capítulo específico. Um nível de carga mental de trabalho excessivamente elevado.

Na ergonomia organizacional ressalta-se o tele-trabalho, nada mais do que o teleatendimento.

7.1 Ergonomia no Trabalho

A ergonomia tem um papel fundamental no local de trabalho, pois é ela que irá indicar qual a maneira correta que se desenvolva a atividade sem grandes reflexos na saúde do trabalhador. Para isso, temos em nosso ordenamento jurídico a NR-17, a qual já conhecemos seus conceitos e previsões.

Para que uma atividade seja bem desempenhada corretamente, deve o empregador se atentar para as condições de trabalho que disponibilizará para seu empregado. Tais condições podem ser obtidas através de uma Análise Ergonômica do Trabalho, para assim preservar as características psicofisiológicas do trabalhador. Nesta análise, serão abordadas as condições mínimas para o desenvolvimento da atividade como aspectos relacionados a mobiliários, equipamentos e condições ambientais do local de trabalho.

A AET baseia-se principalmente no estudo dos movimentos que o trabalhador executa para desenvolver suas atividades e o tempo que gasta em cada um desses movimentos. O resultado deverá constar qual movimento utiliza menor tempo e menor deslocamento do trabalhador.

Especificamente no serviço de *Telemarketing* e nos Call Centers , a ergonomia atua de forma fundamental, realizando um trabalho de prevenção, que não pode ser confundindo com precaução. No primeiro o risco é conhecido, tendo a ergonomia a função de atuar junto do empregado para que este não sofra as doenças pertinentes a atividade. Já na precaução, o risco é desconhecido, sendo assim, nem a ergonomia nem outra área conhecem as consequências, ou seja, neste caso trabalha-se com o desconhecido. Tanto a prevenção quanto a precau-

ção possuem atuação da ergonomia, pois conhecendo ou não o risco a ergonomia deve atuar na eliminação de doenças ocupacionais protegendo sempre a saúde do trabalhador.

Sem a ergonomia, o cenário hoje na maioria das empresas seria lastimável, pois tendo já tantas normas a favor do empregado ainda sim vemos nitidamente “empresas” desrespeitarem os direitos dos trabalhadores prejudicando-os não só no local de trabalho, pois se adoeceu ou ficou inválido, a empresa contrata outro, mas o local onde ele mais irá fazer falta ele não poderá ser substituído, o seio de sua família.

8 INSALUBRIDADE NO TELEATENDIMENTO E *TELEMARKETING*

Pronto. Chegamos agora no ponto primordial de nosso trabalho. Agora vamos demonstrar como se caracteriza a insalubridade e como se aplica, porém de nada adiantaria chegar aqui sem antes que conhecêssemos um pouco de toda legislação que cerca o serviço de teleatendimento e *Telemarketing*. Agora ficará mais fácil entender o que queremos mostrar e onde a insalubridade está presente no serviço de teleadendimento.

Nossa carta magna prevê além de outros direitos pertinentes ao trabalho, seja ele urbano ou rural, a obrigatoriedade do empregador de reduzir os riscos ligados ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança (Brasil 1988). Além dos adicionais de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, vejamos:

> Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:
> XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;
> XXIII - adicional de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei;

Não obstante, a CLT seguindo as previsões constitucionais, reservou um capítulo exclusivo para tratar das atividades insalubres ou perigosas, CLT Capítulo V Seção XIII. Tal abordagem inicia-se no artigo 189, que conceitua como atividade insalubre aquelas que exponham os empregados a agentes nocivos, seja por sua natureza, condição ou meios de desenvolvimento.

> Art.. 189 - Serão consideradas atividades ou operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos.

Mas não bastaria apenas mostrar ou indicar o que seria enquadrado como serviço insalubre ou penoso, faltaria ainda elencar quais tipos de atividades estariam enquadradas nesse conceito. Para isso, vejamos a diferença entre o que é insalubre e o que é penoso.

a) Insalubridade

Segundo Saliba e Corrêa (2009 *apud* Silva e Silva, 2011, p. 10), insalubridade é a condição de insalubre, que etimologicamente significa tudo aquilo que origina doença. Como vemos a insalubridade abrange toda e qualquer atividade que coloca ou cause danos à saúde do trabalhador, ou seja, o serviço de teleatendimento ou *Telemarketing*, sendo dados da área de fisioterapia, como abordado, comprova os danos que essa atividade causa aos trabalhadores.

Pois bem, seria ignorância de nossa parte reconhecer os danos decorrentes da atividade de *Telemarketing*, mas não classificá-la como atividade insalubre? Certamente que sim, pois o mundo está em constante transformação, principalmente tecnológicas, não podemos apenas aceitar os bônus da tecnologia e não reconhecer o ônus, a interferência que sua presença causa em nossa sociedade. Uma atividade com tantos riscos psicofisiológicos deve estar listada no rol de atividades insalubres. E este rol por sua vez, deve ser atualizado periodicamente.

b) Periculosidade

A atividade perigosa implica o desenvolvimento do cargo envolvendo contato permanente com produtos inflamáveis e/ou explosivos cuja condição é de risco acentuado, vejamos o que diz a CLT:

> Art.. 193 - São consideradas atividades ou operações perigosas, na forma da regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho, aquelas que, por sua natureza ou métodos de trabalho, impliquem o contato permanente com inflamáveis ou explosivos em condições de risco acentuado.

A Norma Regulamentadora nº16[7] é esclarecedora ao demonstrar as atividades e locais onde às operações podem ser consideradas perigosas e para as quais é atribuído o pagamento do adicional de periculosidade. Nesse sentido, podemos distinguir as atividades perigosas em quatro naturezas: São perigosas as que expõem o trabalhador ao risco acentuado, em contato com explosivos ou inflamáveis; são perigosas as atividades desenvolvidas no setor de energia elétrica, conforme dispõe o Decreto nº 93.412/1986 e por fim, são ainda consideradas atividades perigosas aquelas que exponham o trabalhador ao contato com radiações ionizantes ou substâncias radioativas.

Esse agravante, talvez não seja o mais apropriado para pleitear a inserção na categoria de *Telemarketing* ou teleatendimento. Não é preciso discussão para reconhecer que para o *Telemarketing* o conceito de insalubre se amolda perfeitamente.

8.1 Percentuais de Insalubridade

Ficou a cargo do Ministério do Trabalho e Emprego, por ordem da CLT, a aprovação de um quadro de atividades insalubres, que contemplasse, entre outros elementos, os critérios de caracterização da insalubridade.

> Art.. 190 - O Ministério do Trabalho aprovará o quadro das atividades e operações insalubres e adotará normas sobre os critérios de caracterização da insalubridade, os limites de tolerância aos agentes agressivos, meios de proteção e o tempo máximo de exposição do empregado a esses agentes.
> Parágrafo único - As normas referidas neste artigo incluirão medidas de proteção do organismo do trabalhador nas operações que produzem aerodispersóides tóxicos, irritantes, alérgicos ou incômodos.

A CLT ainda garantiu ao trabalhador que executa atividade acima dos limites de tolerância, o recebimento de um adicional de insalubridade, variável de 10% a 40%, de acordo com o nível de interferência na saúde do trabalhador, distribuídos da seguinte maneira:

- 10% para atividades insalubres classificadas em grau mínimo;
- 20% para atividades insalubres classificadas em grau médio;

[7] Portaria nº 3.214/1978, do Ministério do Trabalho e Emprego.

- 40% para atividades classificadas em grau máximo.

Tais percentuais devem ser calculados sobre o salário mínimo.

Mas e o percentual de 30%? Calma, para esse percentual, o legislador reservou as profissões cuja atividade seja perigosa, ou seja, aquela que por sua natureza ou métodos de trabalho, impliquem o contato permanente com inflamáveis ou explosivos, como já explanado.

8.2 Normas internacionais aplicadas no Brasil

Além dos atos e textos normativos internos, o ordenamento jurídico nacional adotou preceitos de normas internacionais que sejam referentes a melhoria das condições de trabalho, ou seja, as chamada convenções da Organização Internacional do Trabalho – OIT, que hoje tem cerca de 183 Estados Membros.

Retificadas, as convenções, pelo Brasil, destacam-se como as principais: a Convenção nº148 – que dispõe sobre a adoção de medidas no lugar de trabalho para prevenir e limitar os riscos profissionais devidos à contaminação do ar, o ruído e as vibrações; a Convenção nº155 – que trata da política nacional em matéria de segurança e saúde dos trabalhadores e meio ambiente de trabalho; e a Convenção nº 161 – que dispõe sobre o estabelecimento progressivo de serviço de saúde no trabalho para todos os trabalhadores.

Essas convenções somente têm validade no Brasil depois de internalizadas, que fora realizado pelo Decreto nº 92.413/1986, pelo Decreto nº 127/1991 e pelo Decreto nº 1.254/1994, que dispõem sobre a proteção dos trabalhadores contra os riscos profissionais, normas gerais de segurança, saúde dos trabalhadores e meio ambiente de trabalho.

Contudo, o entendimento dos tribunais ainda não tem sido favorável a incidência de insalubridade no serviço de teleatendimento e telemarketing, mas esse entendimento vem mudando.

No dia 13 de outubro de 2005, a Quinta Turma do Tribunal Superior do Trabalho, decidiu favorável a duas trabalhadoras da Teleron – Telecomunicações de Rondônia – condenando a empresa a pagar um adicional de insalubridade de grau médio, com base em perícia que constatou ruído acima de 88 decibéis no ambiente de trabalho.

Nesta mesma decisão, o relator sabiamente negou a alegação de que sua decisão contrariaria a jurisprudência do TST, (OJ 4 – SDI-1), que estabelece como requisito para concessão a classificação da atividade insalubre na relação oficial do Ministério do Trabalho, não bastando a constatação por laudo pericial. O TRT, afirmou, não ficou restrito ao laudo pericial, pois constatou que o ruído estava acima dos limites estabelecidos na Norma Regulamentar. A decisão na íntegra pode ser visualizada no RR 745165/2001 do TST.

A concessão de insalubridade não pode ter como referência única e exclusiva a relação do Ministério do Trabalho, pois esta lista é retrógada e não mais condiz com a evolução da sociedade. É preciso que o direito evolua juntamente coma sociedade. É necessário que o Ministério do Trabalho caminhe paralelamente ao desenvolvimento social e tecinológico, cada vez mais constante nos dias atuais.

Com o avanço de tecnologias e o nascimento de novas profissões a atualização da legislação trabalhista de ser constante, destaca-se o *Telemarketing* e o teleatendimento, que vieram do crescimento da demanda de contato das empresas com seus clientes, fazendo destes um canal para oferecer produtos e serviços e até mesmo disponibilizarem acesso ao suporte técnico. Prova disso, é a criação de setores especializados no atendimento ao publico via telefone, isto desde empresas privadas até empresas públicas, ambas em busca de uma aproximação melhor ao seus clientes ou usuários.

Inevitável ainda, não citar as causas da insalubridade no *Telemarketing* e teleatendimento. Pode-se citar como fatores que geram a insalubridade dessas atividades o ruído permanente durante toda jornada de trabalho, a climatização dos call centers, a digitação constante em terminais computadorizados, principalmente.

As lesões causadas por esforço repetitivo são altamente prejudiciais à saúde do trabalhador. Negar que tal exercício é insalubre é vergonhoso, são milhares de pessoas que hoje se aposentam ou já aposentaram por desenvolverem nódulos e lesões nos músculos dos membros superiores e hoje não são capazes se quer segurar objetos simples do dia a dia, pois estão completamente sem forças nas mãos.

Se as lesões são fundamentos que levam trabalhadores à lista de aposentados por invalidez, porque não seria fundamento para a incidência de insalubridade?

A perda ou redução auditiva causado pelo uso prolongado de fones de ouvidos é outro fator que gera impacto na saúde do trabalhador. É outra causa de afastamento do trabalhador de suas atividades laborativas, pois tendo uma lesão auditiva, dificilmente será aprovado em outros exames de admissão e terá que continuar a exercer a atividade onde já se encontra registrado.

Em recente decisão, a Desembargadora Ana Rosa Pereira Zago Sagrilo, relatora de um processo onde uma atendente de Call Center pleiteava o adicional de insalubridade em grau médio pelo uso contínuo de fones de ouvido do tipo head set. Na decisão, a relatora diz:

> O entendimento deste Colegiado é no sentido de que o uso permanente dos fones de ouvido é passível de enquadramento na legislação específica, no caso, NR-15 da Portaria 3.214/1978 do Ministério do Trabalho, porquanto o prejuízo ao trabalhador decorre tão somente da recepção intermitente de sinais sonoros por meio de fones de ouvido, e o enquadramento deve ocorrer pelas disposições do Anexo 13 da NR-15 da Portaria MTb 3.214/1978, "Operações Diversas", embora não seja serviço de telegrafia ou radiotelegrafia em si. Efetivamente, essa situação resulta em efetivo prejuízo à saúde do trabalhador. (TRT 4ª Região - ACÓRDÃO 0001523-42.2010.5.04.0331 RO)

Ressalta-se ainda as informações e provas apresentadas pela autora do processo que através de um laudo técnico, provou a insalubridade da atividade que exercia, vejamos o que diz parte do resultado desse laudo.

> Os níveis de ruídos medidos junto aos seus locais de trabalho variam de 62 a 64 dB(A), inferiores aos limites máximos de tolerância estabelecidos de acordo com o disposto no Anexo nº. 1, da Norma Regulamentadora 15.
> Os níveis de pressão sonora foram determinados através do decibelímetro de marca MINIPA, modelo MSL-1351C, dotado de calibrador interno.
> O reclamante atuava como Atendente, operando recepção de sinais e chamadas em terminal de aparelho com microfone permanente.
> A atividade desempenhada pelo reclamante é classicamente reconhecida como insalubre em decorrência do stress (ou fadiga) auditivo psíquico.
> No curso das suas atividades de recebimento de ligações telefônicas, utilizando fone de ouvido, o reclamante expunha-se as mesmas condições de insalubridades em grau médio, de acordo com o disposto no item OPERAÇÕES DIVERSAS, do Anexo nº 13, da Norma Regulamentadora 15, "telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse e recepção de sinais em fones", em caráter qualitativo.
> [...]
> VI – Conclusão
> Os fatos observados e relatados no presente laudo pericial, em decorrência da inspeção realizada, nos permitem concluir que as atividades desempenhadas pelo reclamante SÃO consideradas como INSALUBRES EM GRAU MÉDIO, de acordo com

> o disposto no Anexo nº 13, da Norma Regulamentadora 15, da Portaria 3214/78. (TRT 4ª Região - ACÓRDÃO 0001523-42.2010.5.04.0331 RO)

Pode-se pensar que este é um caso isolado. Já são inúmeras as decisões favoráveis aos operadores de *Telemarketing* e teleatendimento. Como bem salientado pela relatora do processo supracitado.

> ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. OPERADORA DE TELEMARKETING. A reclamante, ao desempenhar sua função precípua, consistente na realização de ligações telefônicas para venda de produtos, permanecia sob risco de dano auditivo, pela recepção de sinais sonoros, enquadrando-se tal atividade como insalubre em grau médio, nos termos da NR 15, Anexo nº 13, item "Operações Diversas", da Portaria 3.214/78. (8ª Turma do TRT da 4ª Região. Processo n°. 00593-2007-004-04-00-0 (RO). Rel. Desª. Ana Rosa Pereira Zago Sagrilo. Sessão de 24/7/2008).
>
> OPERADOR DE TELEMARKETING. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. O trabalho dos operadores de Telemarketing é caracterizado como insalubre, com fundamento no Anexo nº 13 da NR – 15, da Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho, razão pela qual tais profissionais fazem jus ao respectivo adicional. Recurso da reclamada desprovido. (8ª Turma do TRT da 4ª Região. Processo n°. 0014100-62.2008.5.04.0027 (RO). Rel. Des. Denis Marcelo de Lima Molarinho. Sessão de 10/9/2009).
>
> ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. USO DE FONES DE OUVIDO. O empregado submetido à insalubridade proveniente da recepção de sinais sonoros (Operações Diversas) em fones de ouvido, faz jus ao adicional de insalubridade em grau médio.
> (8ª Turma do TRT da 4ª Região. Processo n°. 00866-2007-012-04-00-3 (RO). Rel. Desª. Cleusa Regina Halfen. Sessão de 18/3/2010).
>
> ADICIONAL DE INSALUBRIDADE EM GRAU MÉDIO. OPERADORA DE TELEMARKETING. Atividades realizadas mediante uso constante de fones de ouvidos, com recepção intermitente de sinais sonoros. Enquadramento nas disposições do Anexo nº 13 da NR-15 da Portaria nº 3.214/1978, no seu item "Operações Diversas" - "operação de recepção de sinais em fones". Recurso provido no tópico para deferir o pagamento do adicional de insalubridade em grau médio, calculado sobre o salário mínimo nacional.
> (8ª Turma do TRT da 4ª Região. Processo n°. 0143200-48.2008.5.04.0002 (RO). Rel. Juiz Convocado Wilson Carvalho Dias. Sessão de 17/6/2010).
>
> OPERADORA DE TELEMARKETING. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE EM GRAU MÉDIO. A atividade de operadora de Telemarketing, utilizando fone de ouvido, é insalubre em grau médio. Mesmo que não se trate de serviço de telegrafia ou radiotelegrafia, editado em código Morse, o trabalho de telefonista, ou operadora de Telemarketing (uso diário e constante do telefone), implica a percepção intermitente de sinais sonoros de chamada telefônica (telefônicos) e enquadra-se no item "Operações Diversas" do Anexo 13 da NR 15 (recepção de sinais em fone) da Portaria nº 3.214/78-MTe. Recurso provido, no particular. (8ª Turma do TRT da 4ª Região. Processo n°. 0000500-55.2010.5.04.0333 (RO). Rel. Juíza Convocada Maria Madalena Telesca. Sessão de 19/5/2011).

Portanto, nota-se que a jurisprudência vem mudando, visualizando melhor as formas como são desempenhadas as funções em calls centers e outros ramos de atividade. No tema em tela especificamente, é notável como o entendimento dos tribunais vem mudando. Há pouco tempo era unânime a negação do pedido de insalubridade para a profissão de telefonista e qualquer outra que dela derivasse. Hoje, os magistrados veem a possibilidade de ser concedida a insalubridade para profissões desse gênero. Como é também notável, grande parte das inovações jurídicas surgem no sul do país e não poderia ser diferente lá surgir grande parte das decisões favoráveis ao trabalhador.

Tão somente a previsão dada pela NR-15, em seu anexo 13, Titulo Insalubridade de grau médio, linha 10, expõe:

> **Insalubridade de grau médio**
>
> 1. Aplicação a pistola de tintas de alumínio.
> 2. Fabricação de pós de alumínio (trituração e moagem).
> 3. Fabricação de emetina e pulverização de ipeca.
> 4. Fabricação e manipulação de ácido oxálico, nítrico sulfúrico, bromídrico, fosfó
> 5. rico, pícrico.
> 6. Metalização a pistola.
> 7. Operações com o timbó.
> 8. Operações com bagaço de cana nas fases de grande exposição à poeira.
> 9. Operações de galvanoplastia: douração, prateação, niquelagem, cromagem, incagem, cobreagem, anodização de alumínio.
> **10.** Telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse **e recepção de sinais em fones.**
> 11. Trabalhos com escórias de Thomás: remoção, trituração, moagem e acondicionamento.
> 12. Trabalho de retirada, raspagem a seco e queima de pinturas.
> 13. Trabalhos na extração de sal (salinas).
> 14. Fabricação e manuseio de álcalis cáusticos.
> 15. Trabalhos em convés de navios.

Temos ainda, a também recente decisão do TST, a Sétima Turma do Tribunal Superior do Trabalho, reconheceu a insalubridade do serviço não só de telefonista, como abriu parecer para que outros juízes tome base nessa fundamentação.

A Ministra, DELAÍDE MIRANDA ARANTES, relatora do processo Nº TST-RR-212840-62.2005.5.17.0009, bem diz em suas argumentações, vejamos:

> [...] comungo do entendimento de que o empregado que exerce atividade de telefonista faz, sim, jus ao adicional de insalubridade, ante a similitude de funções entre o telefonista e aqueles que laboram na telegrafia e radiotelegrafia, manipulação de aparelhos do tipo Morse e recepção de sinais em fones de que trata o Anexo 13 da Norma Regulamentadora 15 da Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho, na medida em que prestam serviços através do uso constante de aparelho junto ao ouvido.
> 16. Ora, é sabido que aqueles empregados que labutam na recepção de sinais em fones de ouvido - o que inclui, no meu entender, a voz humana, frise-se - estão sujeitos a ruído contínuo, situação, que ao longo do contrato de trabalho, pode acarretar em perda auditiva ante a proximidade do aparelho ao pavilhão auricular.
> 17. Assim, por analogia, deve ser estendida aos telefonistas a proteção dispensada aos operadores de telegrafia e radiotelegrafia, mormente quando constatada, mediante perícia, que a atividade desempenhada pelo trabalhador é nociva a sua saúde, razão pela qual entendo ser devido o adicional de insalubridade. [...]

Em sua decisão, a Ministra ainda cita outros julgados do TRT da 2ª e 4ª Regiões:

> OPERADOR DE *TELEMARKETING*. INSALUBRIDADE. ENQUADRAMENTO QUALITATIVO. As funções de telefonista e de operador de *Telemarketing* guardam manifesta semelhança, em seus aspectos mais desagradáveis, tais como: (1) a obrigação de coordenar o exercício de atividades simultâneas, com o desgaste físico e psicológico resultante; (2) isolamento e alheamento ao ambiente de trabalho; (3) comprometimento auditivo, doenças do tipo LER-DORT, etc. Se a lei protege a atividade da telefonista, cabe ao intérprete, atento ao impacto psicofisiológico das novas tecnologias do trabalho, estender igual proteção ao trabalho em *Telemarketing*. Estudos interdisciplinares que merecem atenção dos juslaboristas, reconhecem as terríveis condições de trabalho da categoria, não mitigadas pela evolução tecnológica. O trabalho das operadoras confinadas nos chamados call centers, assemelha-se ao labor das telefonistas, porém com muito maior grau de opressividade, sendo freqüente a ocorrência de doenças do tipo LERDORT, distúrbios auditivos, comprometimento das cordas vocais com o aparecimento de nódulos, e problemas relativos à saúde mental, com sintomas diversos, como p. ex. a 'automatização do pensamento', semelhante à 'neurose das telefonistas' (1956, Le Guillant). Notória pois, a similitude entre as funções de operadores de *Telemarketing*, à dos operadores de telefonia, telegrafia, radiotelegrafia de que trata a Portaria do MTb nº 3.214/78, NR-15, Anexo 13 (item Operações Diversas - Telegrafia e Radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse e recepção de sinais em fones), nos seus aspectos mais perversos, o que justifica a abrangência daquela atividade no referido rol qualitativo do Anexo 13 da Portaria nº 3.214/78, com direito ao adicional de insalubridade em grau médio, como reconheceu o laudo pericial que dá suporte à sentença de origem, que ora se ratifica." (Acórdão nº 20090993386; Relator: Ricardo Artur Costa e Trigueiros; Processo nº 02121.2007.011.02.00.3; Data de Julgamento: 27.11.2009)

> ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. RECEPÇÃO DE SINAIS EM FONE. As tarefas que incluem a recepção de sinais sonoros em fones de ouvido expõem o profissional a riscos auditivos decorrentes de diversos fatores, tais como vibrações acústicas, descargas elétricas e aumento da pressão sonora caracterizada pela menor distância da fonte de ruído. Atividades da obreira enquadradas no Anexo 13 da NR-15 da Portaria do MTE nº 3.214/78. Recurso provido." (0120100-31.2008.5.04.0401, 1.ª Turma, Relator José Felipe Ledur, 10/3/2010)

Com isso, é clara a previsão do cabimento da insalubridade para os profissionais de *Telemarketing* e teleatendimento. É a aplicação pura e simples do princípio da analogia ao serviço de telegrafia e radiotelegrafia, pois todas estas tem em comum o recebimento de sinais em fones como ainda a utilização de um terminal para digitação ou inserção de informações.

9 CONCLUSÃO

Embasado no estudo demonstrado, é nítida a certeza da incidência da insalubridade no serviço de *Telemarketing* e Teleatendimento.

Não resta dúvida que o desenvolvimento tecnológico trouxe grandes avanços para a sociedade, além de inúmeras profissões derivadas desses meios tecnológicos. O *Telemarketing* é um deles.

É inevitável falar em comunicação sem falar do telefone. Esse marco na história trouxe consigo o encurtamento e a agilidade na comunicação entre as pessoas. De olho nisso as empresas viram uma fonte inesgotável de possibilidades. Hoje já são disponibilizados pelo telefone através das centrais de atendimentos ou Call Center.

Com o surgimento do *Telemarketing* surgiram também os problemas deles derivados. Como abordado, as doenças ocupacionais e as lesões que afetam a saúde do trabalhador são quesitos que ainda merecem muita atenção, principalmente pelo poder judiciário, que deve editar normas mais benéficas aos trabalhadores e uma fiscalização mais próxima das empresas que desenvolvem tal atividade.

No direito, temos como um dos princípios basilares para formação da justiça, o princípio da analogia, onde o magistrado, na falta de uma norma específica do legislador, deve utilizar-se de normas paralelas ou de próxima identidade para resolver o litigio. O que o magistrado não pode é deixar de decidir.

Com isso, nota-se claramente a necessidade de aplicação da analogia ao caso em tela. A NR-15, no item 10 deixou uma incógnita para o magistrado. Primeiramente em seu título 10 não especificou quais atividades englobariam sua categoria, sinalizando apenas como “Operações Diversas”, ou seja, qualquer atividade que se enquadre no rol nela previsto, faria jus a classificação da insalubridade de grau médio.

O item 10 trouxe apenas a citação de **“recepção de sinais em fones”**, com isso, a atividade de *Telemarketing* e teleatendimento estariam perfeitamente enquadradas como insalubres.

É preciso, agora, que os tribunais tenham esse entendimento de que a NR-15 não especificou quais atividades seriam enquadradas como receptoras de sinais em fones, com isso é legítimo o direito do operador de teleatendimento e *Telemarketing* receberem pela insalubridade como sabiamente o Tribuna Regional do Trabalho da 4ª Região tem decidido.

A 8ª Turma do TRT da 4ª Região, em recente decisão, 6 de outubro de 2011, deu ganho de causa em favor de um funcionário. Na decisão a relatora salientou sabiamente que a decisão já se encontra sedimentada por aquela turma

Ainda não existe um posicionamento do Supremo Tribunal Federal, mas com decisões continuas em diversos tribunais do país, culminarão com a da 8ª Turmas do TRT da 4ª Região, levando tal direcionamento para que seja sumulado. Até então, não resta dúvidas de que cabe a cada trabalhador exigir seu direito em juízo.

Vale ressaltar que a insalubridade para o *Telemarketing* e teleatendimento, se faz necessário não só pelo recebimento de sinal sonoro, cabe ainda a indenização pelo risco de doença ocupacional a qual o empregado estará sujeito. É do saber de todos que o profissional que trabalha constantemente com a digitação de em terminais computadorizados com o passar do tempo terá grandes chances de desenvolver LER ou DORT. Deve, o legislador, se atentar para a criação de leis que regulem ou esclareçam as obscuridades apontadas e que deixam muitas vezes o magistrado com tantas decisões divergentes.

Sendo assim, cabe, ao magistrado a decisão final, mas este não pode continuar com a visão retrógada e estática, ou até mesmo limitada, como é o caso de algumas decisões proferidas que tomaram como base apenas a OJ-4 – SBDI-1, que diz que para que a atividade seja considera insalubre, esta deva constar na lista aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. O magistrado deve sempre estar atento as mutações sociais, não usar a analogia para qualificar teleatendimento ou *Telemarketing* com a telegrafia e radiotelegrafia. A diferença aqui seria basicamente a tecnologia. Aquelas são meios arcaicos, que devido ao seu desenvolvimento chegou-se ao uso falado para meio de comunicação.

Enfim, não cabe ficar discutindo letra de lei obscura. Cabe apenas salientar que a interpretação da lei, em casos de obscuridade, deve ser sempre favorável ao empregado, ou seja, se a letra da lei diz “Telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse e **recepção de sinais em fones**”, cabe apenas aplicá-la e conceder a insalubridade para o serviço de *Telemarketing* e teleatendimento e as atividades a essas equiparadas.

Espera-se que esta explanação tenha aberto mais a mente do leitor para as características fundamentais do direito, pois não basta que a norma seja criada, mesmo porque será impossível que todas as situações sejam previstas pelo legislador, cada caso demanda uma interpretação jurídica que tenha sempre o cunho de solucionar a lide. A analogia faz bem esse papel. No caso o *Telemarketing* e do teleatendimento, aquela tem papel fundamental para sen-

tença, se a norma diz recepção de sinais em fones, não há que se dar voltas e voltas procurando fundamentos que não condizem com a realidade vivida pelos empregados dessa atividade.

Por fim, decidir pela analogia da insalubridade para o *Telemarketing* e teleatendimento, não significa ir contra a OJ 4 SBDI-1 do TST, é sim utilizar das informações expressas na NR-15- Anexo 13, operações diversas, grau médio, recepção de sinais em fones.

REFERÊNCIAS

ABERGO. **O que é Ergonomia.** Disponível em <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em 19 jul. 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS (ABT). **Institucional.** Disponível em: <http://www.abt.org.br/institucional.asp?banner=ABT> . Acesso em: 19 ago. 2011.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 8. Disponível em:** <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc08.htm>. Acesso em: 15 ago. 2011.

____. **Norma Regulamentadora 17**. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf>. Acesso em: 03 maio 2011.

____. **Segurança e Medicina do Trabalho**: Norma Regulamentadora 17 - Ergonomia. 68. ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 305-318.

____. **Tribunal Superior do Trabalho.** Secretaria de Comunicação Social do Tribunal Superior do Trabalho. Processo: (RR-60800-92.2009.5.04.0017). Disponível em: <http://ext02.tst.gov.br/pls/no01/NO_NOTICIASNOVO.Exibe_Noticia?p_cod_area_noticia=ASCS&p_cod_noticia=12827>. Acesso em: 09 set. 2011.

BRETAS, Camila M.P. ALOUCHE, Luiz Fernando. **Igual à Telefonista:** Operadores de *Telemarketing* terão jornada reduzida. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2011-jun-16/operadores-*Telemarketing*-jornada-trabalho-reduzida>. Acesso em: 16 jun. 2011.

COLOGNA, Carla di. ***Telemarketing*:** Setor Contribui para Geração de Emprego. Disponível em : <http://www.catho.com.br/jcs/inputer_view.phtml?id=6465>. Acesso em: 19 ago. 2011.

DANTAS, Edmundo Brandão. ***Telemarketing***: a chamada para o futuro. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

GUERRINI, Estela. **Idec Considera Decreto do SAC Positivo, mas Balanço de um Ano é Insatisfatório.** Disponível em: < http://www.idec.org.br/artigos_091203.asp>. Acesso em 03 dez. 2009.

KARAN, Rafael Mastrogiacomo. **A Insalubridade para o Operador de *Telemarketing*.** Disponível em: < http://espaco-vital.jusbrasil.com.br/noticias/2012068/a-insalubridade-para-o-operador-de-*Telemarketing*>. Acesso em: 4 ago. 2010.

NARDY, Luciana. **Trabalho em Call Center e *Telemarketing*** – Novas Regras. Disponível em < http://www.apriori.com.br/cgi/for/trabalho-em-call-center-e-*Telemarketing*-novas-regras-t3906.html>. Acesso em 25 nov. 2011.

OLIVEIRA, Uanderson de. **Ergonomia, Higiene e Segurança do Trabalho.** 2.ed. Universidade Estácio de Sá. 2009. p. 147-170.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal Regional do Trabalho. ACÓRDÃO 0001523-42.2010.5.04.0331 RO.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. ACÓRDÃO 0001523-42.2010.5.04.0331 RO.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. Processo n°. 00593-2007-004-04-00-0 (RO). Rel. Desª. Ana Rosa Pereira Zago Sagrilo. Sessão de 24 jul. 2008.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. Processo n°. 0014100-62.2008.5.04.0027 (RO). Rel. Des. Denis Marcelo de Lima Molarinho. Sessão de 10 set. 2009.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. Processo n°. 00866-2007-012-04-00-3 (RO). Rel. Desª. Cleusa Regina Halfen. Sessão de 18 mar. 2010.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. Processo n°. 0143200-48.2008.5.04.0002 (RO). Rel. Juiz Convocado Wilson Carvalho Dias. Sessão de 17 jun. 2010.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. Processo n°. 0000500-55.2010.5.04.0333 (RO). Rel. Juíza Convocada Maria Madalena Telesca. Sessão de 19 maio 2011.

_____. Regional do Trabalho. Processo n°. 0000500-55.2010.5.04.0333 (RO). Rel. Juíza Convocada Maria Madalena Telesca. Sessão de 19 maio 2011.

SANTOS, Fábio. **Sob Pressão.** Veja se sua profissão está na lista das dez mais estressantes. Disponível em <http://www.terra.com.br/saude/infograficos/profissoes-estressantes/07.htm>. Acesso em 21 jun. 2011.

SHIMP, Terence A., ROCHA, Luciana de Oliveira, **Propaganda e promoção** : aspectos complementares da comunicação integrada de marketing. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002. Páginas 334 a 336.

SILVA, Leandro Luciano da; SILVA, Lilian Morais. **Fundamentos para cumulação de adicionais de insalubridade e periculosidade no ordenamento jurídico brasileiro.** Revista Síntese: Trabalhista e Previdenciário, v.27, n. 264, jun. 2011.

TELEMARKETING.COM.BR, Operador. ***Telemarketing*** **Receptivo.** Disponível em: <http://operador*Telemarketing*.com.br/*Telemarketing*-receptivo>. Acesso em: 29 mar. 2011.

DI COLOGNA, Carla. ***TELEMARKETING*****:** SETOR CONTRIBUI PARA GERAÇÃO DE EMPREGOS – Especial - Jornal Carreira e Sucesso. Disponível em: < http://www.catho.com.br/jcs/inputer_view.phtml?id=6465>. Acesso em: 17 jul. 2011.

VENTURA, Renata. **História do Telemarketig.** Disponível em < http://blig.ig.com.br/renataventura/2009/03/20/historia-do-*Telemarketing*/>. Acesso em: 17 jul. 2011.

_____. **Tipos de *Telemarketing*.** Disponível em <http://blig.ig.com.br/renataventura/2009/03/20/historia-do-*Telemarketing*/>. Acesso em: 13 mar. 2011.

_____. **Tipos de *Telemarketing*.** Disponível em <http://blig.ig.com.br/renataventura/2009/03/25/tipos-de-*Telemarketing*/>. Acesso em: 17 jul. 2011.

ANEXO I

NORMA REGULAMENTADORA – 15 ANEXO 13

Operações diversas
Insalubridade de grau médio
Aplicação a pistola de tintas de alumínio.
Fabricação de pós de alumínio (trituração e moagem).
Fabricação de emetina e pulverização de ipeca.
Fabricação e manipulação de ácido oxálico, nítrico sulfúrico, bromídrico, fosfórico, pícrico.
Metalização a pistola.
Operações com o timbó.
Operações com bagaço de cana nas fases de grande exposição à poeira.
Operações de galvanoplastia: douração, prateação, niquelagem, cromagem, zincagem, cobre gem, anodização de alumínio.
Telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse **e recepção de sinais em Fones.**
Trabalhos com escórias de Thomás: remoção, trituração, moagem e acondicionamento.
Trabalho de retirada, raspagem a seco e queima de pinturas.
Trabalhos na extração de sal (salinas).
Fabricação e manuseio de álcalis cáusticos.
Trabalhos em convés de navios.