



CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

JOELY CONCEIÇÃO DA SILVA SOUSA

JOSUÉ LUIZ GOMES

SHEILA BRITO DO NASCIMENTO

A ESTABILIDADE DOS OPERADORES DE *TELEMARKETING*
DIAGNOSTICADOS COM DOENÇAS OCUPACIONAIS: Uma análise acerca da
garantia legal.

RECIFE

2024

JOELY CONCEIÇÃO DA SILVA SOUSA

JOSUÉ LUIZ GOMES

SHEILA BRITO DO NASCIMENTO

**A ESTABILIDADE DOS OPERADORES DE *TELEMARKETING*
DIAGNOSTICADOS COM DOENÇAS OCUPACIONAIS: Uma análise acerca da
garantia legal.**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para a disciplina de Monografia II.

Professor(a) orientador(a): Sérgio da Silva Pessoa

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Laís Cardoso, CRB-4/PE-1753/P.

S725e Sousa, Joely Conceição da Silva.

A estabilidade dos operadores de telemarketing diagnosticados com doenças ocupacionais: uma análise acerca da garantia legal / Joely Conceição da Silva Sousa, Josué Luiz Gomes, Sheila Brito do Nascimento. - Recife: Edição do Autor, 2024.

63 p. : il. color.

Orientador(a): Esp. Sérgio da Silva Pessoa

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro
Universitário Brasileiro – Unibra. Bacharelado em Direito, 2024.
Inclui Bibliografia.

1. Estabilidade. 2. Trabalhador. 3. Garantia. 4. Operador de
Telemarketing. 5. LER/DORT. I. Gomes, Josué Luiz. II. Nascimento,
Sheila Brito do. III. Centro Universitário Brasileiro - Unibra. IV. Título.

CDU: 34

SUMÁRIO

Introdução	05
1 Conceito De Trabalho	07
1.1 Tipos de Trabalho	10
1.1.1 O Trabalho Primitivo	10
1.1.2 O Trabalho Feudal	11
1.1.3 O Trabalho Capitalista	11
1.1.4 O Trabalho Socialista	12
1.2 O Conceito de <i>Telemarketing</i>	13
1.3 Alterações Osteomusculares em Operadores de <i>Telemarketing</i>	15
2 O que são doenças ocupacionais	19
2.1 Conceito de LER e DORT	22
2.2 O Instituto da Garantia do Trabalho	25
3 A equiparação das doenças ocupacionais a doenças do trabalho	28
3.1 Breve Visão Dos Julgados Mais Recentes	31
3.2 O Nexo Técnico Epidemiológico E As Indenizações Por Acidente De Trabalho	36
3.3 A Norma Regulamentadora Nº 17 Em Operadores De <i>Telemarketing</i>	36
3.4 Prevenção das lesões musculoesqueléticas relacionadas com o trabalho	40
3.5. A CAT E Sua Importância Nos Acidentes De Trabalho	45
Considerações Finais	48
Referências	50
ANEXOS	54

**A ESTABILIDADE DOS OPERADORES DE *TELEMARKETING*
DIAGNOSTICADOS COM DOENÇAS OCUPACIONAIS: Uma análise acerca da
garantia legal**

Joely Conceição da Silva Sousa¹

Josué Luiz Gomes²

Sheila Brito do Nascimento³

Sérgio da Silva Pessoa⁴

RESUMO

O presente artigo acadêmico surgiu após uma reflexão sobre as profundas alterações nas relações laborais que vêm afetando diretamente a saúde e segurança dos trabalhadores, se inserindo no campo do Direito do Trabalho, paralelamente com o Direito Previdenciário, se tornando um assunto que é relevante e necessário a ser debatido em sociedade. A metodologia utilizada no presente trabalho se baseou em uma pesquisa de caráter qualitativo, a partir de revisões bibliográficas através de bases de dados utilizadas no Google Acadêmico e (SciELO) Scientific Library e sites científicos especializados por meio dos descritores que se relacionavam com o tema discutido. Os parâmetros aplicados foram trabalhos publicados no período de 2020 a 2023, e que enfatizaram em materiais realizados no Brasil e no mundo, incluindo monografias e artigos científicos. Para isso, é indispensável uma breve visão histórica sobre a evolução do trabalho além dos tipos de trabalho existentes em nossa sociedade, a fim de realizar o conceito dos termos LER/DORT, tipos de doenças ocupacionais que mais acometem diversas classes de trabalhadores sobretudo os operadores de *Telemarketing*, buscamos por meio de uma revisão bibliográfica compreender a inaplicabilidade do instituto da garantia de estabilidade laboral aos operadores de *Telemarketing* a fim de que o judiciário garanta a aplicação prática e eficaz do instituto da garantia de estabilidade, com o objetivo de apresentar medidas preventivas destinadas à redução da incidência e prevalência e à diminuição de complicações para os trabalhadores.

Palavras-chaves: Estabilidade. Trabalhador. Garantia. Operador de *Telemarketing*. LER/DORT.

Abstract

The academic article emerged after a reflection on the profound changes in labor relations that have directly affected the protection of workers' health and safety, falling within the field of Labor Law, in parallel with Social Security Law, becoming a subject that is relevant and necessary to be debated in society. The methodology used in this work was based on basic research of a narrative nature, based on bibliographic reviews through databases used in Google Scholar and (SciELO) Scientific Library through the descriptors that related to the topic discussed. The parameters applied were works published between 2020 and 2023, which emphasized materials produced

In Brazil and around the world, including monographs and scientific articles For this, a brief historical overview of the precepts of work and types of work existing in our society is essential, in addition to carrying out the conceptualization of LER/WMSDs and through a bibliographical review we seek to understand the practical and effective application of the stability guarantee institute , in order to present preventive measures aimed at reducing the incidence and prevalence and reducing complications for workers. In view of the extreme importance of work for society in our legal system, this work deals with: workers diagnosed with RSI/WMSD and the guarantee of stability in the workplace, with the advent of technology, some professional classes have become more susceptible to developing occupational injuries. To analyze the guarantee of stability in the work environment for workers diagnosed with RSI/WMSD, it was necessary to: analyze the concepts of RSI/WMSD, the legislation that regulates it and the institute of the guarantee of stability, which is of paramount importance and regulates labor relations. Through a bibliographic review, we sought to understand the practical and effective application of the institute of stability, thus the work addresses a topic of extreme relevance and aims to demonstrate the need to create laws and standards and aims to contribute to improving the conditions of these workers.

Keywords: Stability. Worker. Guarantee. *Telemarketing* Operator. RSI/WMSD.

Introdução

O presente artigo tem como abordagem principal os trabalhadores que atuam no setor de *telemarketing* que são acometidos com LER/DORT e a aplicação do instituto da garantia no ambiente laboral, tendo em vista, a extrema importância do trabalho para a sociedade em nosso ordenamento jurídico, com o advento tecnológico, algumas classes profissionais passaram a serem mais suscetíveis a desenvolverem lesões ocupacionais, principalmente os atendentes de *telemarketing*.

O direito ao trabalho digno está estritamente relacionado ao direito à saúde e as condições de trabalho expressamente garantido na Consolidação das Leis Trabalhistas e na Carta Magna, ambos dispositivos trazem leis específicas sobre o tema fomentado, no entanto esses dispositivos não acompanharam a evolução social e padecem com a desatualização em decorrência das múltiplas formas de trabalhos existentes em nossa sociedade.

¹ Graduanda em Direito. E-mail: joellydasilva017@gmail.com

² Graduando em Direito. E-mail: josueluiz063@gmail.com

³ Graduanda em Direito. E-mail: shielabrito1967@gmail.com

⁴ Professor especialista em Direito do Trabalho, Direito Previdenciário e Direito Público e professor do Curso de Direito do Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. E-mail: sergio.pessoa@grupounibra.com

É notório que as formas de trabalho existentes em nossa sociedade foram evoluindo ao decorrer do tempo, principalmente em relação ao homem, objeto de estudo de várias áreas do conhecimento, assim há diversas formas de trabalho, por esse motivo, identifica-se o problema de pesquisa conduzido pelo presente artigo: Como a legislação trabalhista brasileira atual garante a estabilidade no emprego para operadores de telemarketing diagnosticados com doenças ocupacionais?.

Sendo assim, esse tema possui extrema relevância para que o judiciário haja de forma célere e uniforme para elaboração de leis mais específicas direcionadas aos operadores de *Telemarketing*, que muitas vezes exercem duplas funções a fim de que lhe sejam garantidos a estabilidade no ambiente de trabalho aos operadores de *Telemarketing* que são diagnosticados com LER/DORT e que se afastam das suas funções laborais em decorrência de doenças ocupacionais.

Nesse sentido, o objetivo geral deste trabalho é compreender a aplicação do instituto da garantia de estabilidade ao operadores de *Telemarketing*, como objetivos específicos, buscamos entender a origem histórica do trabalho e os tipos existentes, relacionar as doenças ocupacionais aos operadores de *Telemarketing*, compreender o que são as Doenças Ocupacionais, além de identificar os conceitos de LER e DORT no nosso ordenamento jurídico, e por fim relacionar o instituto da garantia da estabilidade aos Operadores de *Telemarketing* diagnosticados com Doenças Ocupacionais, com as seguintes medidas preventivas destinadas à redução da incidência e consequentemente prevalência dessas doenças, com as seguintes complicações.

O presente artigo se divide em três capítulos, no qual no primeiro capítulo, buscou-se conceituar o trabalho, os tipos de trabalho existentes em nossa sociedade e a origem e o conceito de *telemarketing*. Já no segundo capítulo foi desenvolvido buscando definir os termos Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT), e seus tipos existentes, e relacioná-las aos trabalhadores de *Telemarketing*.

Por sua vez, a Norma Reguladora – NR 17, no anexo II inciso 2.1.2 define a atividade de teleatendimento/telemarketing como “aquela cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada a 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” (BRASIL, 1978).

Operadores de teleatendimento lidam com uma variedade de necessidades cognitivas, por exemplo: raciocínio rápido, concentração e memória, saber lidar com situações constrangedoras, às mudanças emocionais e físicas do cliente (ELGALY; MEJIA; 2016).

A forte predominância do taylorismo indica que a organização do trabalho implantada neste setor da economia encontra respaldo na sofisticação tecnológica, com cada movimento sendo registrado por software: o número de ligações feitas e recebidas, o tempo gasto ao telefone, as pausas, o vendas realizadas, e as estatísticas de resultados (Vieira, 1996).

No capítulo final faz-se uma breve visão histórica sobre o sobretudo o princípio da continuidade da relação de emprego, além da equiparação das doenças ocupacionais aos acidente de trabalho, com a previsão e sua aplicação aos trabalhadores de *telemarketing*, além de uma breve visão dos julgados mais recentes sobre a possibilidade de indenização por danos morais nos casos dos operadores de *Telemarketing* afastados de seu ambiente de trabalho em decorrência das doenças ocupacionais, iremos verificar também o nexo técnico epidemiológico e as indenizações por acidente de trabalho, juntamente com a regulamentadora nº 17 em operadores de *telemarketing* e a importância da CAT nos acidentes de trabalho.

Por esse motivo, optou-se em atuar nesse problema tendo, o presente trabalho, sua relevância por compreender às doenças ocupacionais, já que são inúmeros os casos de afastamento, nos quais as alternativas terapêuticas se tornam ineficientes, necessitando do afastamento do trabalhador de suas funções para que desse modo seja garantida sua estabilidade no ambiente laboral, desse modo é necessário propor medidas para melhoria das condições de trabalho a fim de evitar o afastamento dos profissionais e garantir que sua estabilidade seja aplicada para melhoria da situação do trabalhador.

A metodologia utilizada no presente trabalho de conclusão compreendeu-se mediante uma pesquisa de caráter qualitativo, a partir da revisão bibliográfica no qual foram utilizadas obras de autores que dissertam sobre o tema proposto, além da análise de jurisprudência e doutrina pertinente ao tema.

1. O CONCEITO DE TRABALHO

O fenômeno do trabalho, ao longo da história sofreu diversas alterações em detrimento dos sistemas econômicos, políticos e sociais das épocas, o mundo é regido e organizado por um sistema de produção capitalista que impõe ao ser enquanto trabalhador a violência em diversas dimensões, estando sempre presente dentro e fora do ambiente laboral. Segundo Homero (2023) o conceito de trabalho é um conjunto amplo, que inclui até o voluntariado, os estudos e as mais diversas formas de empreendimento de energia, enquanto emprego é um conjunto mais específico, normalmente relacionado àquela forma de atuação habitual, com salário e sob ordens de alguém.

As definições de trabalho passaram por profundas mudanças ao redor dos anos, o trabalho pode ser considerado como uma atividade emancipatória do homem ao longo da história, ao mesmo tempo em que denuncia o processo de exploração ao qual são submetidos os trabalhadores, nesse viés, deixam de ser uma atividade que causa independência, tornando-se responsável por uma grande parcela das situações de adoecimento dos indivíduos.

Com a revolução industrial, o processo de reestruturação produtiva ocorreu de forma célere e intensa, com a utilização de novas tecnologias, novas relações de trabalho se formaram e a crescente exposição a fatores de risco e a expansão da vulnerabilidade do trabalhador, esse processo é responsável pelo aperfeiçoamento das desigualdades sociais no Brasil, por causar insegurança e instabilidade ao trabalhador, somadas com a desproteção social, causando uma reflexão sobre o cuidado com a saúde e segurança dos trabalhadores. O Trabalho cumpre sua função social tanto para o homem quanto para sociedade, pois estimula a capacidade pensativa e criativa dos indivíduos que em contrapartida recebem uma remuneração pela atividade desempenhada, o trabalho alterou as relações sociais do homem com a sociedade em que vive.

As condições de trabalho vêm se deteriorando e o desemprego se alastrando há pelo menos duas décadas e são consequências das transformações atravessadas pelo país, a abertura comercial iniciada na década de 90 obrigou as instituições a se modernizarem para que pudessem competir com o mercado externo, em decorrência dessa transição houve um aumento considerável de demissões.

Podemos definir o trabalho como sendo o local onde as pessoas passam grande parte do seu tempo, em alguns casos isso pode se tornar o grande vilão da saúde, logo após a segunda guerra mundial, com o surgimento da tecnologia industrial, se intensificaram negativamente as relações entre trabalhadores e ambientes de trabalho, os empresários perceberam que as doenças laborais demandavam altos custos, com isso o conceito de Medicina do Trabalho foi ampliado, dando origem à Saúde Ocupacional.

Com o grande avanço tecnológico, o conceito de trabalho passou por diversas alterações em decorrência das múltiplas formas de trabalho existentes em nosso país, com isso várias classes profissionais se tornaram propensas a desenvolverem as LER/DORT que são classificadas como doenças ocupacionais, pois o trabalho deixa de ser um elemento satisfatório no ser humano para se tornar um elemento que adocece e debilita.

Nesse sentido as LER/DORT deixaram de ser uma temática analisada apenas por profissionais da área da saúde, pois os operadores do Direito passaram a compreender o direito trabalhista desses trabalhadores, em decorrência do aumento das demandas judiciais na esfera do Direito do Trabalho e Previdenciário, com a atuação do judiciário e a integração

da assistência técnica judicial e fisioterapêutica para a elucidação dos casos divulgados.

De acordo com a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, em seu Art.3º:

Os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, tendo a saúde como determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, a atividade física, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais.

Diversas categorias profissionais sofrem com vários sintomas oste musculares, podemos citar a categoria dos Digitadores, Operadores de Telemarketing e os Bancários que são as classes de profissionais que são mais suscetíveis a desenvolverem as lesões ocupacionais, os Ministérios da Saúde e da Previdência Social definem as LER/DORT como “uma síndrome clínica caracterizada por dor crônica, acompanhada ou não de alterações objetivas, que se manifestam principalmente na região do pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores em decorrência do trabalho, podendo afetar tendões, músculos e nervos periféricos.

Essas lesões podem ser incapacitantes, levando os trabalhadores ao afastamento do trabalho, causando ruptura nas relações sociais que servem de suporte para o cotidiano, ainda, os trabalhadores afastados por LER/DORT convivem com dores crônicas e apresentam constantemente um sentimento de incapacidade para o desempenho de atividades básicas e cotidianas, segundo o Ministério da Saúde, as LER/DORT representam o principal grupo de malefícios à saúde do trabalhador, podendo afetar todas as faixas etárias e categorias profissionais.

Essas afecções são consideradas a segunda causa de afastamento do trabalho, podendo gerar incapacidade e sofrimento, o impacto direto e indireto dessas lesões, em termos de afastamento, assistência à saúde e sofrimento pessoal é imponderável, sendo a maior adversidade enfrentada por esses trabalhadores é a reabilitação física e funcional dos indivíduos sintomáticos em estágios mais avançados, em que a lesão pode evoluir.

No Brasil a problemática de saúde do trabalhador, surgiu na década de 80, buscando a percepção das relações de trabalho e saúde-doença, que representam atenção à saúde prestada, exercício de uma abordagem multidisciplinar e intersetorial, nessa circunstância, destacam-se a participação dos trabalhadores, junto aos sindicatos e suas reivindicações, com questões das epidemias de doenças clássicas, como por exemplo (intoxicação por chumbo, mercúrio, benzeno e silicose) e as intituladas “novas doenças ocupacionais”, como as lesões por esforços repetitivos (LER) ou os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. (DORT).

No Brasil, uma grande parte dos custos com a saúde do trabalhador recaem sobre o Ministério da Previdência Social, que por meio do Instituto Nacional de Seguridade Social –

INSS, tem a premissa de garantir os direitos dos trabalhadores relacionados com sua saúde, buscando uma forma de proteger o trabalhador e evitar danos maiores a sua saúde priorizando sempre o bem-estar do colaborador, identificando o perfil dos trabalhadores mais propensos a se afastarem do trabalho por doenças ocupacionais para melhorar as condições de trabalho e também a eficiência do mercado de trabalho brasileiro, além de custos com a Previdência Social.

1.1 Tipos de trabalho

Podemos conceituar o trabalho como sendo o conjunto de atividades exercidas com um objetivo final, essas atividades são realizadas em grupo ou de forma individual, cada sociedade tem uma forma diversa de conceituar o trabalho, algumas o classificam como bom, entretanto outras não, pois o conceito de trabalho teve influências históricas, políticas, sociais e econômicas ao longo dos anos.

Os seres humanos ao longo da história desenvolveram diversos modos de trabalho, dentre eles, o primitivo, o escravo, o feudal, o capitalista e o socialista, a origem da palavra trabalho vem do latim *tripalium*, que significa “três paus”, o termo era utilizado para nomear um instrumento de tortura, formado por três estacas de madeiras cruzadas, assim o trabalho é primordial para os homens, durante esse período as ferramentas foram desenvolvidas para que o ser humano pudesse exercer suas atividades.

1.1.1 O trabalho primitivo

O trabalho primitivo é um tipo de trabalho que surgiu nas comunidades primitivas com a utilização das primeiras ferramentas, construídas de ossos, pedras e madeiras, o trabalho de forma primitiva buscava resolver as necessidades do ser humano com a relação à sua sobrevivência, com a realização de atividades como caça, pesca, construções e agricultura.

Nesse tipo de trabalho havia pouca divisão das tarefas e os indivíduos estavam em posições de igualdade de poderes, outrossim, ocorria também a divisão sexual do trabalho, enquanto os homens eram responsáveis por sair em busca da caça, as mulheres ficavam responsáveis por proteger os acampamentos e cuidar das crianças e dos mais velhos.

O trabalho escravo surgiu com o desenvolvimento da sociedade e o crescimento dos grupos de sobrevivência, as relações de poder começaram a predominar, na antiguidade o escravo era considerado de propriedade privada do seu senhor, os serviços manuais exaustivos eram designados aos escravos, pois eram considerados desonroso para os homens livres.

Segundo Aristóteles, na Grécia Antiga para conseguir cultura era necessário possuir dinheiro e ter tempo disponível o chamado ócio, portanto ele defendia a escravidão, que para ele era necessária para que os cidadãos detentores de bens, pudessem pensar, ler, refletir e participar ativamente da política.

No Brasil, a escravidão esteve presente no processo de colonização e se manteve durante o Império, até o dia 13 de maio de 1888, de forma legal quando foi abolida a escravidão no Brasil, inicialmente o trabalho escravo foi realizado por indígenas nativos e depois foi sendo desempenhada por povos africanos.

1.1.2 O trabalho feudal

Durante a idade média, a escravidão começou a se enfraquecer e perder a força e a servidão ocupou o seu lugar, a igreja Católica ganhou um enorme destaque, ampliando uma manifestação contrária a escravidão do cristão pelo cristão, pois havia diversas semelhanças entre a servidão e a escravidão, especialmente em relação ao modo como o servo era tratado pelo seu senhor.

A posse é a principal questão que difere ambos, pois na servidão o servo não é considerado uma propriedade privada, sendo que na escravidão o escravo é uma coisa, um objeto, podendo ser vendido, negociado ou trocado, o servo possuía algumas obrigações para com o seu senhor, tais como proteção militar e a realização de trabalhos em suas propriedades.

Foi também durante a Idade Média que surgiram as corporações, que eram espécies de associações de trabalhadores que procuravam proteger as suas profissões, controlando a qualidade e o preço dos produtos a serem vendidos, existiam três tipos de trabalhadores, os chamados aprendizes, companheiros e os mestres.

1.1.3 O trabalho capitalista

O sistema capitalista é um sistema mutável, que sofreu alterações de acordo com o contexto que era inserido, o trabalho dentro do modelo capitalista possui características baseado nas questões sociais, políticas e econômicas de algumas épocas ou sociedades, o capitalismo surgiu no final da Idade Média, com o comércio europeu com o oriente se intensificando com as Cruzadas.

A Europa intensificou-se o comércio marítimo aos poucos, nas chamadas Grandes Navegações, assim os produtos eram comprados no oriente e trazidos para



o Ocidente para serem comercializados a taxas de lucros elevadas, os países como Espanha, Inglaterra e Portugal se privilegiaram desse padrão de comércio, com o desenvolvimento da relevância da política e econômica da burguesia.

A Europa começou a observar o surgimento das grandes indústrias, no período que ficou conhecido como Revolução Industrial, que marcou a transição do modo de produção artesanal para a maquinofatura, por meio da atividade industrial mecanizada, com a ela ocorreu uma maior divisão do trabalho, ou seja, cada vez mais um produto precisa passar por mais mãos antes de ser finalizado.

Ocorrida inicialmente na Inglaterra, a Revolução Industrial definiu uma divisão entre os detentores dos meios de produção, os pertencentes a burguesia e aqueles que vendiam a sua mão de obra eram os chamados proletariados, que não possuíam os meios de produção, trabalhavam por salários-mínimos, também não possuíam direitos trabalhistas, realizavam longas jornadas de trabalhos e viviam sob condições precárias.

1.1.4 O trabalho socialista

Karl Marx foi um dos mais conhecidos críticos do Capitalismo, durante o contexto das Revoluções Industriais desenvolveu diversas pesquisas com a finalidade de estudar sobre os modelos econômicos alternativos que seriam aplicados, e que fossem menos prejudiciais a classe trabalhadora.

A implantação dessas ideias defendidas por vários socialistas dentre eles Karl Marx foi ratificada durante a URSS, com a implantação de um sistema socialista de governo, que vigorou durante o século XX, no qual o trabalho no governo socialista, buscava a quebra da luta de classes e da prevalência das indústrias pela classe burguesa, que deveriam ser comandadas pelo proletariado.

Nesse sentido, a ideologia marxista defendia a presença de uma sociedade sem classes sociais, com a transição ocorrendo por etapas, considerando que uma mudança brusca no modo de produção não poderia e nem deveria ocorrer de forma rápida e drástica.

Desse modo, no modelo de trabalho socialista, o lucro, que no capitalismo é atribuído aos detentores de capital, deveria ser redistribuído de maneira igualitária e justa a todos os trabalhadores, assim o trabalho deveria ser realizado em um menor tempo, propiciando ao trabalhador poder se dedicar a outras funções em sua vida, além do emprego.



1.2 o conceito de *telemarketing*

Para Behlau *et al* (2005) o termo *telemarketing* vem de uma junção das palavras gregas *tele* e *marketing* que significa mercado – esforço dedicado à obtenção e manutenção de clientes”, o *telemarketing* refere-se a qualquer atividade profissional, planejada e controlada que envolva o uso sistemático do telefone e a integração das comunicações telefônicas e relacionamento com o cliente, com o objetivo de alcançar comunicação, vendas, atendimento e qualquer outro esforço para reter ou adquirir a atenção do mesmo.

Os operadores de telemarketing enfrentam um esforço emocional significativo durante suas atividades, que envolvem interações com clientes. Em empresas de serviços, frequentemente são exigidos dos funcionários comportamentos padronizados durante o atendimento, muitas vezes requerendo que controlem suas emoções e adotem respostas pré-determinadas, às vezes em detrimento de suas próprias convicções e valores.

Com as palavras de Hochschild (1983), citado por Vasconcellos (2005), confirma essa realidade, argumentando que as regras organizacionais definem quais emoções podem ser expressas em cada tipo de interação com o cliente. O autor define o esforço emocional como uma demanda organizacional direcionada aos funcionários, que devem gerenciar suas emoções de acordo com as normas da empresa.

Este cenário se verifica quando os operadores de call center lidam com um volume alto de clientes diariamente, resultando em diferentes posturas emocionais pré-estabelecidas para cada tipo de ligação. A intensidade e exigência das chamadas também influenciam as emoções esperadas dos funcionários.

Para mitigar o estresse dos funcionários, as empresas podem adotar medidas como melhorias no ambiente de trabalho, maior atenção à gestão de recursos humanos e comunicação mais clara, visando maior transparência nos objetivos organizacionais. É essencial que cada indivíduo desenvolva seu autoconhecimento para identificar as situações estressantes e avaliar seu próprio nível de tolerância à pressão.

Os serviços de *telemarketing* foram criados como ferramentas competitivas na busca por maior eficiência dos mercados-alvos das empresas utilizando o contato telefônico direto. As operadoras desse serviço respondem aos clientes das empresas que as contratam para fornecer informações, reclamações, ofertas de produtos e suporte técnico por meio do telefone. (ELGALY; MEJA; 2016).



Stone e Wyman (1992) definem o *telemarketing* com a aplicação integrada e sistemática de tecnologias de telecomunicações e processamento de dados, combinada com sistemas administrativos, para otimizar o mix de comunicações de marketing (seleção e integração de várias ferramentas de comunicação de marketing usadas pelas empresas para se comunicar e vender para seus clientes, como por exemplo: publicidade, exposições e equipes de vendas).

Destarte, destacam-se os trabalhadores das centrais de atendimento, também denominados como *call centers* ou operadores de *telemarketing*, que desempenham atividades derivadas da junção da informação e das telecomunicações e que tem alta rotatividade, sendo um dos motivos de preocupação a saúde ocupacional desses trabalhadores.

A história do *telemarketing* no Brasil se originou com a chegada do telefone ao país, segundo historiadores, o Brasil foi um dos primeiros países a utilizar essa

tecnologia de comunicação, ainda no século XX, entretanto, foi a partir da década de 1980 que o telemarketing ganhou popularidade intensa no setor comercial em geral.

As operadoras de telefonia, as empresas multinacionais e os cartões de crédito foram os pioneiros na utilização do telemarketing, essas empresas notaram o potencial dessa ferramenta para alcançar muitas pessoas e promover seus produtos e serviços de forma eficaz.

A norma Reguladora – NR 17, em seu anexo II inciso 2.1.2 conceitua a atividade *telemarketing/teleatendimento* como “aquela cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários que é realizada a distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização concomitante de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados” (BRASIL, 1978).

O trabalho de teleatendimento é desempenhado por meio da comunicação com interlocutores, clientes e usuários e é feita utilizando a voz e/ou mensagens eletrônicas, utilizando tanto aparelhos auditivos quanto telefonia e manuais informatizados ou de processamento de dados, a profissão exige que os trabalhadores fiquem sentados por todo tempo de sua carga de trabalho diário, concentrados em frente ao computador e usando fone de ouvido (headset), esses profissionais também têm que possuir agilidade enquanto digitam em alta velocidade. (ELGALY; MEJA; 2016).

Na década de 1990, o *telemarketing* no Brasil atingiu um novo patamar com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor 1998, esse código passou a prever a proteção dos negócios realizados pelo telefone, estabelecendo direitos e deveres tanto para as empresas quanto para os consumidores.



Ao decorrer do tempo, o *telemarketing* passou a ser utilizado por uma ampla variedade de setores, como bancos, seguradoras, empresas de telefonia, comércio eletrônico e diversos serviços, no entanto, também surgiram desafios e questões relacionadas à privacidade dos consumidores e às práticas abusivas de algumas empresas (FIGUEIRAS, 2017).

Com o advento das novas tecnologias, nas duas últimas décadas alterou significativamente as formas de relacionamento entre as empresas e clientes, destacando-se o crescimento acelerado das centrais de teleatendimento (Call Centers) não só no Brasil, mas no mundo todo, sobretudo após o início dos anos 2000. (JESUS, 2017).

Constata-se que, ao analisar as definições de diferentes autores sobre a importância desse ramo no setor de serviços em geral e o número de empregados que nele atuam, constata-se que as alterações osteomusculares que afetam esses trabalhadores vêm crescendo notavelmente durante os anos. (SANTOS e MARTINS, 2019).

Segundo Peres *et al* (2006), as centrais de teleatendimento ou *Telemarketing* são em sua maioria denominadas de linguagem empresarial como call centers, são empresas especializadas prestadoras de serviços nessa modalidade ou setores internos de empresas diversas em que os trabalhadores utilizam telefone e computadores para estabelecer comunicação com os clientes ou com a população usuária de serviços públicos e privados.

Na literatura são encontradas diversas definições para o termo call center, como central de atendimento, Contact centers, atendimento ao cliente (SAC), mas todas elas possuem o mesmo significado, pois independentemente do termo utilizado, consistem em um lugar em que a partir da tecnologia da informação, promove um canal facilitador para o relacionamento com clientes realizados através de ferramentas como: e-mail, telefone, web site, como também outras ferramentas ou tecnologias.

1.3 Alterações osteomusculares em operadores de *telemarketing*

Os operadores de *telemarketing* atuam com uma variedade de necessidades cognitivas, por exemplo: raciocínio rápido, concentração e memória, saber lidar com situações constrangedoras, às mudanças emocionais e físicas do cliente. (ELGALY; MEJIA; 2016).

As Lesões por Esforço Repetitivo LER, como também os Distúrbios Osteomusculares no Trabalho (DORT) são doenças frequentemente ligadas ao trabalho de *Telemarketing*, sentidas após a jornada de trabalho, o uso intensivo da voz está inserido no cotidiano de um profissional de call center, podendo gerar distúrbios vocais, além da intensa utilização da audição durante ao atendimento, ambientes extremamente ruidosos e sem o devido tratamento acústico.



Em ambientes como centrais de atendimento, onde os funcionários interagem diretamente com os clientes e enfrentam grandes demandas por produtividade, o estresse e o controle emocional são fatores de risco tanto para os funcionários quanto para a empresa.

Segundo Abrahão e Santos (2004), citados por Abrahão e Torres (2004), nas centrais de atendimento ainda prevalecem os princípios tayloristas, como o rigoroso controle, a divisão de tarefas e a pressão temporal para produzir. Um dos resultados desse modelo de gestão amplamente adotado nessas centrais são os danos à saúde dos trabalhadores, manifestados por queixas de sobrecarga, dores, tensões, lesões

Em diferentes situações, os operadores muitas vezes não têm acesso oportuno e adequado a informações claras e pertinentes necessárias para tomadas de decisão adequadas, conforme descrito por Abrahão e Santos (2004). A falta de recursos para acompanhar decisões políticas e novas regras agravam essa situação, contribuindo para sentimentos de angústia e ansiedade entre os trabalhadores, que a ergonomia ainda não consegue abordar comp

De acordo com Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), citados por Abrahão e Torres (2004), causas de insatisfação entre os operadores incluem sobrecarga de trabalho, pressão excessiva e a necessidade de violar normas para alcançar metas, tudo isso em um contexto de controle rigoroso pela empresa. Essa insatisfação pode explicar conflitos entre o projeto pessoal dos trabalhadores e a organização do trabalho, limitando sua realização como indivíduos. A prescrição detalhada de procedimentos operacionais, a divisão do trabalho e dos trabalhadores, além do recorte simultâneo das tarefas e das relações humanas, contribui para uma sensação de despojamento do corpo físico e nervoso dos trabalhadores.

Diante dessas questões levantadas, torna-se relevante refletir sobre os fatores de sobrecarga enfrentados pelos operadores, que são cruciais para entender o estresse entre esses trabalhadores. Além disso, os padrões de interação impostos pela cultura organizacional, que determinam como os operadores devem pensar, agir e se comportar, representam fontes significativas de estresse. Executando tarefas repetitivas sob um tempo médio de atendimento determinado e um número limitado de pausas insuficientes para recuperação, os operadores ainda são obrigados a seguir roteiros pré-estabelecidos durante o contato com os clientes, visando objetividade e

Abrahão e Torres (2004) destacam que o sofrimento decorrente do contexto de trabalho não pode ser evitado pela atividade em si, uma vez que todas as ações são rigidamente prescritas, nem pela relação hierárquica, dada a autoridade de controle atribuída aos supervisores. Frente à percepção de impossibilidade de se desvincular do trabalho, os atendentes desenvolvem estratégias para justificar sua permanência no emprego e para lidar com os conflitos socioemocionais

A incapacidade para o trabalho relacionada à Lesão por Esforço Repetitivo (LER), denominados como Transtornos Relacionados ao Trabalho (DORT), é um importante problema de saúde pública nos países mais desenvolvidos pois é um distúrbio do sistema musculoesquelético afetando tendões, nervos, ligamentos e músculos, sozinhos ou em conjunto, com ou sem degeneração do tecido muscular, (VIEIRA *et al* 2010) define que os principais sintomas são fadiga, dor, formigamento, dormência e sensação de peso.

Figura 1: Regiões acometidas por LER/DORT.



Fonte: Instituto de Atividade Física Supervisionada (IAFS).

De acordo com Cerest (2022), algumas das principais lesões osteomusculares que frequentemente acometem os trabalhadores principalmente operadores de *telemarketing* e que são consideradas LER/DORT são: Tendinite (inflamação dos tendões), Tenossinovite (inflamação do tecido que reveste o tendão); Síndrome do túnel do carpo (compressão do nervo mediano ao nível do punho); Síndrome cervicobraquial (compressão dos nervos da coluna cervical); Síndrome do ombro doloroso (compressão dos nervos e vasos na região do ombro); Epicondilite (inflamação das estruturas do cotovelo).

Para prevenir agravos como esses, o Ministério da Saúde recomenda aos empregadores atenção à Norma Regulamentadora 17, que estabelece 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. Também, é importante que os empregadores



promovam ações de educação em saúde aos trabalhadores em conjunto com os Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) de cada região.

Nota-se que, ao analisar as definições de diferentes autores, a importância desse ramo no setor de serviços, o número de empregados que nele atuam e, conseqüentemente, as alterações osteomusculares vêm crescendo consideravelmente (SANTOS e MARTINS, 2019).

É sabido que os operadores de *Telemarketing* ficam expostos a inúmeros riscos ocupacionais em sua rotina, é preciso enumerar as alterações osteomusculares decorrentes da sua profissão, para indicar os possíveis fatores de prevenção, como forma de reduzir a incidência dessas afecções nos trabalhos a fim de garantir um ambiente de trabalho saudável.

Em seu estudo Ferreira e Pezuk (2021), mostraram que alguns fatores são características das práticas dos operadores de *Telemarketing* e as principais estão relacionadas ao desempenho da atividade, podemos citar: script, relacionamentos pessoais, alta rotatividade, mobiliário do posto de trabalho e ritmo de trabalho intenso.

Além da cobrança por metas e o controle exercido pelo trabalhador, a tamanha tensão nas atividades prestadas é vista como uma das principais causas de gerar distúrbios osteomusculares e sofrimento psíquico entre os operadores, baseado em um modelo de gestão que busca exclusivamente a produção e o sucesso das metas estabelecidas.

Tais busca por metas, estão sujeitas a desencadear um conjunto de distúrbios osteomusculares que, segundo Santos e Martins (2019), ocorrem em razão da sobrecarga no sistema musculoesquelético, como fadiga neuromuscular, decorrentes de causadores heterogêneos que incluem: trabalho em posição estática, com movimentos repetitivos ou ritmo elevado.

Santos e colaboradores (2019), acreditam que essas alterações são resultado de sobrecarga nas estruturas anatômicas do sistema musculoesquelético e derivam do uso excessivo de certos grupos musculares em movimentos repetitivos com ou sem esforço localizado necessário, segmentos corporais permanecendo em determinadas posições por muito tempo ou danos mecânicos em diferentes tecidos. Complementa Santo e Martins (2019), em consequência desta postura inadequada podem ocorrer desconforto e dores, além de encurtamentos dos músculos tendíneos localizados na região anterior do corpo, como peitoral menor, clavicular, e peitoral



maior e, assim como o possível encurtamento da musculatura posterior da coxa e dores na coluna lombar.

Conforme o Ministério da Saúde (Brasil, 2021) o avanço da tecnologia e informação tem proporcionado vitalidade para diversas atividades profissionais. No entanto, nas últimas décadas, o longo tempo de exposição em frente à tela e repetição de movimentos manuais no teclado e a posição fixa na cadeira têm levado a sintomas muito frequentes nos trabalhadores.

Devido as alterações osteomusculares serem um importante indicador de riscos para a saúde do operador de *Telemarketing*, podendo afetar significativamente sua qualidade de vida profissional e social, houve um interesse por tal assunto, visto que se considera de grande relevância uma revisão de literatura sobre o tema.

2. O QUE SÃO DOENÇAS OCUPACIONAIS

As doenças ocupacionais são as doenças relacionadas com o exercício do trabalho, nossa legislação as divide em doenças profissionais e doenças do trabalho, estando previstas no art. 20, I e II da Consolidação da Leis Trabalhistas (CLT) de 1943, as primeiras são também denominadas de “ergopatias”, “tecnopatias”.

A definição legal de doença profissional está descrita no artigo 20, inciso II, da Lei nº 8.213, de 2 de julho de 1991. Esta lei define doença profissional como aquela adquirida ou desencadeada pelas condições específicas em que o trabalho é realizado (BRASIL, 1991):

As doenças profissionais, conhecidas ainda com o nome de “idiopáticas”, “ergopatias”, “tecnopatias” ou “doenças profissionais típicas”, são produzidas ou desencadeadas pelo exercício profissional peculiar de determinada atividade, ou seja, são doenças que decorrem necessariamente do exercício de uma profissão. Por isso, prescindem de comprovação de nexo de causalidade com o trabalho, porquanto há uma relação de sua tipicidade, presumindo-se, por lei, que decorrem de determinado trabalho. Tais doenças são ocasionadas por micro traumas que cotidianamente agridem e vulneram as defesas orgânicas e que, por efeito cumulativo, terminam por vencê-las, deflagrando o processo mórbido (MONTEIRO; BERGANI, 2000, p. 15).

Deste modo, a doença ocupacional ou profissional ocorre como resultado da execução de uma tarefa específica por um trabalhador, diretamente relacionada à sua profissão. Existem duas categorias principais de doenças ocupacionais: doença profissional, que tem sua origem nos riscos inerentes à própria atividade; e doença do trabalho, onde a atividade em si não é prejudicial, mas são as condições e o ambiente que cercam o profissional que causam o dano (Adaptado de BRASIL, 1991).



Essas doenças profissionais típicas, são as produzidas ou desencadeadas pelo exercício profissional peculiar a determinada atividade, dada a sua tipicidade, prescindem de comprovação do nexo de causalidade com o trabalho, sendo essencial comprovar a concausa da sua origem com o trabalho desempenhado no ambiente laboral.

Segundo Lapa (2021), os estudos fundamentados pelo INSS esclarecem que em 05 de dezembro de 2003, quando o INSS defendeu sua instrução normativa, denominando a LER como uma linguagem da sociedade e DORT envolve mais o estudo técnico-científico, ou seja embora muitas pessoas acreditem que os termos LER/DORT sejam homônimos eles possuem definições distintas, sendo o primeiro comumente utilizado em nosso dia-a-dia muitas vezes, sem a comprovação científica necessária e o segundo contando com um estudo técnico específicas.

As LER/DORT são termos abrangentes que se referem, aos distúrbios ou doenças do sistema musculoesquelético, que acometem principalmente os membros superiores, e são decorrentes da atividade laboral (Santos, 2022). Há uma presunção legal nesse sentido, decorrem de micro traumas que cotidianamente agredem e vulneram as defesas orgânicas, e que, por efeito cumulativo, terminam por vencê-las, deflagrando o processo mórbido, por exemplo os trabalhadores da mineração, muitos estão sujeitos à exposição do pó de sílica, e, portanto, com chances de contrair a silicose, sendo, pois, esta considerada uma doença profissional, outros exemplos são o saturnismo, doença causada pelo chumbo, o hidrargirismo, causada pela exposição ao mercúrio etc. (art. 20, I da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Por sua vez, as doenças do trabalho, também chamadas de “mesopatias”, ou “moléstias profissionais atípicas”, são aquelas desencadeadas em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacionam diretamente, decorrem igualmente de microtraumatismos acumulados, entretanto por serem atípicas, exigem a comprovação do nexo causal com o trabalho, geralmente por meio de vistoria no ambiente laboral vide o artigo 20, II, da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Enquanto as doenças ocupacionais resultam de risco específico direto (característica do ramo da atividade), as do trabalho têm como causa ou concausa o risco específico indireto, por exemplo, uma bronquite asmática normalmente advém de um risco genérico e pode acometer qualquer pessoa, porém se o trabalhador exercer sua atividade sob condições especiais, o risco genérico transforma-se em risco específico indireto.



De acordo com o regulamento, apenas as doenças profissionais causadas pelos agentes patogênicos poderiam assim ser consideradas, da mesma forma as doenças do trabalho, no entanto, a jurisprudência ao longo das diversas legislações, já consolidou o entendimento de que tal relação é meramente exemplificativa.

O legislador observando a diversidade de moléstias e a possível relação com o trabalho, por meio da Lei nº 11.430/2006 alterada pela Lei Complementar 150/2015, incluiu o art. 21-A na Lei nº 8213/91, prevendo que a “perícia médica do INSS considerará caracterizada a natureza acidentária da incapacidade quando constatar ocorrência de nexó técnico epidemiológico entre o trabalho e o agravo, decorrente da relação entre a atividade da empresa ou do empregado doméstico e a entidade mórbida motivadora da incapacidade elencada na Classificação Internacional das Doenças – CID, em conformidade com o que dispuser o regulamento, conformando, aliás, o que já estava sedimentado na jurisprudência (STF, REsp 226.762).

O §2º do artigo 20 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) ainda contempla uma terceira categoria de doença, ao dispor que: “Em caso excepcional, constatando-se que a doença não incluída na relação prevista nos incisos I e II deste artigo resultou das condições especiais em que o trabalho é executado e com ele se relaciona diretamente, a Previdência Social deve considerá-la acidente de trabalho, portanto estamos diante de uma nova variante da doença do trabalho do inciso II deste mesmo artigo.

Diferem-se daquelas previstas no inciso anterior, porque estas não constam do anexo II do Regulamento nem de nenhuma lista do Ministério da Saúde, a justificativa é que há uma relação direta com as condições especiais em que é executado o trabalho, não incluídas no Regulamento, temos defendido que as doenças ligadas à voz entraram nessa categoria.

É sabido que, modernamente, as disfonias que são uma das alterações de algumas das qualidades acústicas da voz, causando dificuldade na produção da voz, estão muito presentes nos trabalhadores das empresas de *telemarketing*, o que enseja na revisão do anexo II do Regulamento.

Atualmente, a ênfase na saúde física e mental dos trabalhadores está intimamente relacionada às medidas preventivas adotadas pelas empresas para restringir essas doenças, em consequência de o trabalho ser o único motivo que formou o desencadeamento da patologia, entretanto, há casos em que o trabalho pode ter agravado uma doença preexistente, ou vindo a desenvolver doença latente. Soares e colaboradores (2019), caracterizam os Distúrbios Oste musculares (DOM)



como fenômenos degenerativos e inflamatórios em diversas estruturas, resultando em dor aguda ou crônica, redução da mobilidade e da participação social, prejuízo da qualidade de vida dos trabalhadores e comprometimento de sua saúde física e mental.

2.1 Conceito de Lesões Por Esforço Repetitivo (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)

As principais classes profissionais suscetíveis a desenvolverem Lesões Ocupacionais são os bancários, profissionais do comércio, processamento de dados, têxteis, confecções, química, plásticos, serviços e telecomunicações, as causas para o envolvimento da LER são muitas e existem muitas opções de tratamento.

Conforme o Ministério da Saúde (Brasil, 2021) o avanço da tecnologia e informação tem proporcionado vitalidade para diversas atividades profissionais. No entanto, nas últimas décadas, o longo tempo de exposição em frente à tela e repetição de movimentos manuais no teclado e a posição fixa na cadeira têm levado a sintomas muito frequentes nos trabalhadores. Assim como cursos de fisioterapia e técnicas de treinamento, com o objetivo de tornar as atividades realizadas menos estressantes, é importante também que as empresas cooperem para o fornecimento de equipamentos de prevenção das doenças ocupacionais.

A Lesão por Esforço Repetitivo (LER) é uma síndrome dolorosa que causa disfunção, causada principalmente por tarefas que produzem movimentos repetitivos locais ou posturas forçadas, a lesão se instala no corpo e muitas vezes é ignorada durante toda a vida laboral, no entanto quando diagnosticada, já danificou a área afetada, fazendo com que a pessoa que foi acometida perca o movimento do membro ou região em que a lesão se instalou.

As LER/DORT estão entre as doenças ocupacionais que mais geram incapacidade para o trabalho, no ano de 2021, mais de 536 mil casos de acidentes de trabalho foram registrados no Brasil, com 3,61% correspondendo a doenças ocupacionais, conforme o Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho (AEAT, 2021).

As dorsalgias, codificadas pela Organização Mundial da Saúde – OMS pela sigla M54 na Classificação Internacional de Doenças – CID, tem apresentado maior incidência em relação aos casos de lesões musculoesqueléticas no país com mais de 17 mil acidentes ocorridos em 2021, equivalente a 3,61% do número de casos.

Assim como as LER, as doenças musculoesqueléticas relacionadas ao trabalho (DORT) também são causadas por lesões por esforços repetitivos, mas se manifestam como alterações no pescoço, braços, punhos e outras extremidades superiores que



ocorrem em decorrência do trabalho.

O artigo 19 da lei nº 8.213/91 define o que são os acidentes de trabalho:

“Acidente do trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa ou pelo exercício do trabalho dos segurados provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.”

De acordo com a redação do artigo 20 da Lei nº 8.213/91, há um alargamento do entendimento de acidente de trabalho, no qual consideram-se acidentes do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas doença profissional, assim entendida, a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho, peculiar a determinada atividade constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;

A Doença do trabalho, assim entendida, a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente constante da relação mencionada no inciso I, sendo assim não são consideradas como doenças do trabalho: a doença degenerativa; a inerente a grupo etário; a que não produza incapacidade laborativa e a doença endêmica adquirida por segurado habitante de região em que ela se desenvolva, salvo comprovação de que é resultante de exposição ou contato direto determinado pela natureza do trabalho.

A atuação dos fisioterapeutas trabalhistas é de extrema relevância na assistência judicial trabalhista, no qual são desenvolvidos trabalhos em clínicas de reabilitação, com o foco de promover ações preventivas em empresas em conjunto com advogados especializados prestando consultorias e o apoio dos profissionais de segurança do trabalho nos postos de trabalho a fim de realizar uma ação multidisciplinar, uma vez que o fisioterapeuta analisa e estuda os ambientes laborais para evitar ou minimizar os fatores ocupacionais dos trabalhadores e os advogados prestam assessoria para garantir os direitos dos trabalhadores, (LAPA, 2021).

Em casos excepcionais, constatando-se que a doença não incluída nos incisos I e II deste artigo, resultou das condições especiais em que o trabalho é executado e com ele se relaciona diretamente, a Previdência Social deve considerá-la Acidente do Trabalho, nessa lógica, estão inseridas as LER por caracterizarem como acidentes de trabalho e apresentarem consequências jurídicas e sociais, sendo reconhecidas como doença do trabalho pela Portaria nº 4060 de 06 de agosto de 1987, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, a partir de então, passou a ser considerada como



acidente de trabalho, por estar dentre os casos previstos no artigo 20 da Lei nº 8.213/91 e artigo 140 do Decreto 611/92.

Sendo classificada como acidente de trabalho, os empregados portadores de LER possuem direito indenizatório, em decorrência desta doença laborativa, tanto no âmbito previdenciário, por meio da concessão da aposentadoria por invalidez ou outro benefício, quanto no âmbito civil, que se concretiza na pensão mensal vitalícia calculada sobre os proventos que o empregado-vítima do acidente de trabalhodeixou de auferir mês-a-mês e no dano moral a ser compensado, se for o caso.

A incapacidade de trabalho relacionada à Lesão por Esforço Repetitivo (LER), conhecidos como Transtornos Relacionados ao Trabalho (DORT), constitui um importante problema de saúde pública nos países industrializados porque é um distúrbio do sistema musculoesquelético que afeta tendões, nervos, ligamentos e músculos, sozinhos ou em combinação, com ou sem degeneração de tecidos.

A garantia de estabilidade dos operadores de *Telemarketing* diagnosticados com doenças ocupacionais é um assunto complexo e variável, sujeito às leis e regulamentações trabalhistas de cada país, sendo assim é essencial buscar orientação legal especializada para entender completamente os direitos e proteções.

As situações de trabalho que combinam uma carga pesada de trabalho com exigências elevadas, como o atendimento ao público em geral, podem levar a um significativo sofrimento físico e mental. Os sintomas incluem estresse crônico e altos índices de absentismo, frequentemente associados à insatisfação no trabalho (HARVEY, 2008:140).

No Brasil, o impacto do trabalho em teleatendimento é reconhecido desde 1944, com regulamentações como a redução da jornada de trabalho e pausas obrigatórias, reafirmadas em 2007 pela Norma Reguladora 17 (NR-17), anexo II (GUIA TRABALHISTA, 2022).

Os operadores de teleatendimento enfrentam uma variedade de problemas de saúde, como estresse, Lesões por Esforços Repetitivos (LER) / Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), perda auditiva induzida por ruído (PAIRO) e disfonia. Esses problemas não são novos e foram descritos pela primeira vez por Louis Le Guillant em 1956, quando ele identificou um padrão de comportamento alterado entre telefonistas, denominado Neurose das Telefonistas, caracterizado por alterações de humor, fadiga nervosa, distúrbios do sono e sintomas somáticos diversos (ASSUNÇÃO; VILELA, 2004).

Estudos sobre fontes de estresse no local de trabalho incluem fatores físicos, químicos, ergonômicos e organizacionais, como o tipo de trabalho, horários, carga de trabalho física e mental, relações interpessoais, ritmo de trabalho e pressão (COOPER, 1993).



2.2 O Instituto da Garantia do Trabalho

O Centro de todo o ordenamento jurídico brasileiro advém do princípio da dignidade da pessoa humana previsto no artigo 1º, III da Carta Magna de 1988, esse princípio que também alcança o direito do trabalho, pois trabalhador ou trabalhadora, sobretudo é uma pessoa humana, com direitos e deveres inerentes.

Conforme exposto, o princípio da dignidade da pessoa humana se enquadra no âmbito de qualquer relação laboral, inclusive na relação trabalhista, ressaltado o estado de subordinação o qual é submetido o empregado diante do poder empregatício do tomador dos seus serviços.

De acordo com (LEITE, 2022) nomeia como o princípio da proteção da relação do emprego, aquele que protege a relação empregatícia contra a dispensa arbitrária ou sem justa causa, esse princípio encontra-se em harmonia com a Convenção 158 da OIT (Organização Internacional do Trabalho) que se destina a proteger o trabalhador contra a dispensa que não seja econômica, social ou juridicamente justificável.

Dentro dos princípios gerais na esfera do direito do trabalho, há o princípio da proteção da relação de emprego, o princípio em tela protege a dispensa arbitrária ou sem justa causa, sua disposição é o inciso I do artigo 7º da Constituição Federal e o artigo 10 do ADCT, em harmonia com a Convenção 158 da OIT, que se remete a proteger o trabalhador contra a demissão que não seja econômica, social ou juridicamente justificável.

No Brasil, a garantia de estabilidade para operadores de *Telemarketing* diagnosticados com doenças ocupacionais pode variar dependendo das leis trabalhistas e regulamentações específicas, geralmente se um operador de *telemarketing* for diagnosticado com uma doença ocupacional relacionada ao seu trabalho, ele pode ter direito a certas proteções, como estabilidade no emprego, durante o período de tratamento médico.

O Instituto da Estabilidade pode ser assegurada por meio de diversas legislações, como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou convenção coletiva de trabalho, no entanto é importante consultar um advogado especialista em direito trabalhista, ou um sindicato para garantir especificamente a estabilidade para os operadores de *Telemarketing*.

Além disso, a estabilidade pode variar dependendo da gravidade da doença ocupacional e das circunstâncias individuais de cada caso, em alguns casos, os empregadores podem ser obrigados a oferecer acomodações razoáveis ou modificar o ambiente de trabalho para ajudar a prevenir doenças ocupacionais.

Os operadores de *Telemarketing* desempenham um papel crucial nas operações comerciais atuais, sendo os grandes responsáveis por realizar contatos telefônicos com clientes em potencial para promoção de serviços ou produtos de variados gêneros e espécies,



entretanto, devido à natureza repetitiva e intensiva do trabalho, esses profissionais estão suscetíveis a desenvolver doenças ocupacionais relacionadas ao estresse e sobretudo postura inadequadas pelo uso prolongado de equipamentos de comunicação.

Diante desse cenário, surge a necessidade de garantir a estabilidade desses trabalhadores quando diagnosticados com doenças ocupacionais, em nosso país, as leis trabalhistas e regulamentações específicas oferecem certas proteções para os operadores de *Telemarketing* nessas situações.

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a principal legislação trabalhista no Brasil, estabelece os direitos e deveres dos empregados e empregadores, embora a CLT não contenha disposições específicas para operadores de *telemarketing*, ela prevê garantias gerais relacionadas à estabilidade no emprego em casos de doenças ocupacionais.

Além disso, as convenções coletivas de trabalho firmadas entre sindicatos de trabalhadores e empregadores podem estabelecer cláusulas específicas sobre a estabilidade dos operadores de *telemarketing* em casos de doenças ocupacionais, quando um operador de *telemarketing* é diagnosticado com uma doença ocupacional, ele pode ter direito a diversas proteções e direitos, tais como: estabilidade no emprego, licença médica, acomodações razoáveis e reabilitação profissional.

No caso da estabilidade no emprego, durante o tratamento médico, o trabalhador pode ter garantido o seu emprego, não podendo ser demitido sem justa causa, alguns doutrinadores como Mauricio Godinho Delgado nomeia como princípio da continuidade da relação de emprego, que é de suma importância no Direito do Trabalho, com a integração do trabalhador na estrutura e dinâmica empresariais, apenas mediante tal permanência e integração é que a ordem jus trabalhista poderia cumprir satisfatoriamente o objetivo teleológico, que é o estudo filosófico dos fins, isto é do propósito ou finalidade. Nesse sentido, o objetivo teleológico do princípio da continuidade da relação de emprego que é de assegurar melhores condições, sob a ótica obreira, de pactuação e gerenciamento de força de trabalho em determinada sociedade, de fato a permanência da relação do emprego provoca, em geral, três correntes de repercussões ao empregado envolvido.

A primeira consiste na tendencial elevação dos direitos trabalhistas, seja pelo avanço da legislação ou da negociação coletiva, seja pelas conquistas especificamente contratuais alcançadas pelo trabalhador em vista de promoções recebidas ou vantagens agregadas ao desenvolvimento de seu tempo de serviço no contrato.

A segunda corrente de repercussões favoráveis reside no investimento educacional e profissional que se inclina o empregador a realizar nos trabalhadores vinculados a longos contratos, quanto mais elevado o montante pago a força de trabalho, mais o empresário ver-



se-á estimulado a investir na educação e aperfeiçoamento do obreiro.

Tais estratégias servem como fórmula de elevar sua produtividade e compensar o custo trabalhista ocorrido, esse investimento na formação do indivíduo cumpre o fundamental papel social da propriedade e da função educativa dos vínculos de labor, potenciando individual e socialmente, o ser humano que trabalha.

A terceira corrente de repercussões favoráveis da longa continuidade da relação de emprego encontra-se na afirmação social do indivíduo favorecido por esse longo contrato, aquele que vive apenas de seu trabalho tem neste, e na renda dele decorrente, um decisivo instrumento de sua afirmação no plano da sociedade, se está submetido a um contrato precário, provisório e de curta duração, fica sem o lastro econômico e jurídico necessário para se impor no plano de suas demais relações econômicas na comunidade.

Á medida que se sabe que a grande maioria da população economicamente ativa, na sociedade contemporânea ocidental, (em particular em países como o Brasil), constitui-se de pessoas que vivem apenas de seu trabalho, percebe-se a relevância do presente princípio no Direito e sociedades atuais.

Lei n. 5107/66), desprestigiando o sistema estável e indenizatório então vigente na CLT (a Lei 5.107 passou a permitir, no momento da admissão, uma opção pelo Sistema de Fundo – a qual se tornou tendência dominante na prática.

O sistema do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) transformou a dispensa sem justa causa em ato potestativo do empregador, frustrando o incentivo à permanência do pacto, tempos depois, o Texto Máximo de 1988 generaliza o sistema de Fundo de Garantia ao conjunto do mercado de trabalho, eliminando a antiga opção existente.

A constituição Federal de 1988 inclinou-se a reinserir o princípio da continuidade da relação empregatícia em patamar de relevância jurídica, harmonizando, em parte, a ordem trabalhista à diretriz desse princípio, desse modo afastou a anterior incompatibilidade do instituto do FGTS com qualquer eventual sistema de garantias jurídicas de permanência do trabalhador no emprego.

Destarte, o afastamento implementado ao estender o Fundo a todo e qualquer empregado segundo o art. (7º, III, CRFB, 1988), com exceção do empregado doméstico, além de disso, fixou a regra da relação de emprego protegida contra dispensa arbitrária ou sem justa causa, nos termos da lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos.

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

I - Relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;



II - Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário;
III - fundo de garantia do tempo de serviço;

Lançou ainda a ideia de aviso prévio proporcional ao tempo de serviço, nos termos da lei, conforme prevê o art. (7º, XXI, CRFB, 1988), no qual indica o reforço da noção de contingenciamento crescente à prática de ruptura desmotivada do contrato empregatício.

Nessa linha, faz presumida a ruptura contratual mais onerosa ao empregador (dispensa injusta), caso evidenciado o rompimento do vínculo; coloca, em consequência, sob ônus da defesa, a prova de modalidade menos onerosa de extinção do contrato (pedido de demissão ou dispensa por justa causa, por exemplo).

Faz presumida também a própria continuidade do contrato, lançando ao ônus da defesa a prova de ruptura do vínculo empregatício, em contextos processuais de controvérsia sobre a questão, o mesmo princípio também propõe como regra geral o contrato trabalhista por tempo indeterminado, uma vez que este é o que melhor concretiza o direcionamento pela continuidade da relação empregatícia.

Não obstante as eventualidades acima, o princípio da continuidade da relação de emprego ainda cumpre, hoje, razoável importância na ordem justaltrabalhista brasileira, finalmente o princípio da continuidade da relação de emprego confere suporte teórico (ao lado de outros princípios) a um importante instituto trabalhista: a sucessão de empregadores, regulada pelos arts. 10 e 448 da CLT (1943).

3. A EQUIPARAÇÃO DAS DOENÇAS OCUPACIONAIS A DOENÇAS DO TRABALHO

Conforme a doutrina nacional, os princípios constitucionais são a base do ordenamento jurídico brasileiro, ou seja o alicerce sobre o que é construído a sistematização jurídica do Brasil, a relevância dos princípios na aplicação do Direito e das garantias fundamentais torna o Direito do Trabalho como elemento garantidor da proteção ao trabalhador, há um consenso entre os doutrinadores brasileiros de que o princípio da proteção do trabalhador é o arcabouço do Direito do Trabalho, representando um dos mais fundamentais princípios dos trabalhadores.

O princípio da dignidade da pessoa humana tem como base a proteção da pessoa, que assegura ao trabalhador direito a intimidade, protegendo o empregado contra qualquer tipo de discriminação ou humilhação, a Constituição Federal de 1988 determina que o princípio da dignidade da pessoa humana é um fundamento



da República Federativa do Brasil, conforme em seu artigo 1º, III, caput que leciona:

Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III- a dignidade da pessoa humana; (...) (BRASIL,1988).

Tanto a doença do trabalho, quanto à ocupacional, quando afetam a capacidade laborativa, se equiparam ao acidente de trabalho, possuindo, portanto, estabilidade provisória do emprego ao trabalhador, dessa forma o empregador não pode rescindir o contrato de trabalho durante a estabilidade, devendo prestar todo auxílio ao empregado, como realizar o custeio com tratamento, exames e medicamentos e demais métodos que forem necessários para a recuperação do empregado.

Considera-se doença ocupacional toda enfermidade adquirida em decorrência da atividade profissional, podendo ter relação direta ou indireta com a função exercida, a maioria dessas condições está associada à ausência ou uso incorreto de equipamento de proteção individual (EPIs), insalubridade ou condições inadequadas do ambiente de trabalho, a título exemplificativo as doenças ocupacionais mais comuns são Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT).

A ocorrência das doenças ocupacionais no ambiente laboral entre o quadro de funcionário representa um risco à empresa, além de ser prejudicial à saúde do trabalhador, isso porque, além do gasto previdenciário com acidentes e doenças do trabalho, muitas vezes a empresa também precisa arcar com as indenizações e outros custos relacionados a processos jurídicos, a legislação trabalhista normalmente considera que uma doença ocupacional é resultante de dano cometido por parte da empresa, que adotou um comportamento causador da enfermidade.

A inobservância das normas de segurança e medicina por parte da empresa, comprovadamente nos casos em que o empregador não adotou medidas protetivas para minimizar os danos à saúde do empregado, a empresa é considerada responsável pelo prejuízo causado ao empregado, nesses casos o trabalhador tem direito a ser indenizado pela sequela decorrente da doença ocupacional.

Do ponto de vista do trabalhador, é necessário passar por uma avaliação médica, e, caso o especialista identifique a necessidade de afastamento por período superior a 15 dias, é possível solicitar o recebimento de auxílio-doença acidentário



junto ao INSS, caso a doença ocupacional seja comprovada é de responsabilidade da empresa custear o tratamento, assim como exames e medicamentos, o empregado também tem direito à estabilidade de 12 meses no emprego após a alta do INSS e consequente retorno às atividades.

podemos definir reintegração como o retorno do empregado ao mesmo cargo e nas mesmas condições de antes da demissão, com o recebimento de todos os benefícios que porventura deixou de auferir, inclusive o tempo afastado é utilizado para reconhecimento judicial ou administrativo da nulidade da demissão ou em casos de desrespeito a alguma estabilidade ou garantia de emprego.

Conforme súmula nº 378 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) há alguns pressupostos para a concessão da estabilidade no ambiente laboral, que define que:

SÚMULA N.º 378 - ESTABILIDADE PROVISÓRIA. ACIDENTE DE TRABALHO. ART. 118 DA LEI Nº 8.213/91

II - São pressupostos para a concessão da estabilidade o afastamento superior a 15 dias e a consequente percepção do auxílio-doença acidentário, salvo se constatada, após a despedida, doença profissional que guarde relação de causalidade com a execução do contrato de emprego.

Por meio da Súmula nº 378 o TST, editou norma que pacificou o tema ao definir que para a constatação da estabilidade no ambiente laboral se faz necessário a afastamento por um período superior a 15 dias, além da percepção do auxílio-doença acidentário espécie 91, exceto se for constatada, após a dispensa, doença ocupacional relacionada ao contrato de emprego.

Atualmente é comum que muitos trabalhadores encontrem dificuldades para recebimento dos benefícios em caso de comprovação de doença ocupacional, como a auxílio-doença acidentário, em decorrência de ocorrer erros na perícia ou a empresa ter deixado de emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), nesses casos é fundamental que o trabalhador ingresse com uma ação na Justiça do Trabalho, há muitos casos em que o problema na liberação do benefício está relacionado ao INSS, sendo necessário acionar a Justiça Federal contra a instituição.

Conforme visto no decorrer do presente artigo, as doenças ocupacionais são patologias que afetam os trabalhadores, gerando diversos problemas na vida destes, prejudicando o desenvolvimento de suas funções e a qualidade de vida, cumpre destacar ainda, que a doença ocupacional é equiparada a acidente de trabalho.



O trabalhador acometido com doenças ocupacionais não pode ser demitido em período de estabilidade, o ideal é que o profissional busque um auxílio profissional para análise para garantir os direitos do trabalho caso a empresa tenha realizado a demissão sem justa causa dentro do período de estabilidade, o trabalhador tem direito a receber os valores da rescisão e uma indenização referente aos salários devidos relativos aos 12 meses de estabilidade.

Por mais que o direito à estabilidade após a doença ocupacional seja garantido por lei, o trabalhador pode perder este direito nos casos em que ele pede demissão, sendo considerado que ele renunciou ao direito de estabilidade, desde que o pedido de demissão seja homologado junto ao Sindicato do Trabalhador, a fim de evitar fraudes ou coação ou nos casos de cometimento de alguma falta grave que permite demissão por justa causa.

Isto posto, cabe ao empregador seguir as normas básicas de ergonomia e zelar pela qualidade de condições de trabalho do funcionário, tendo em vista este ser o principal modo de prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, contudo quando tais normas de segurança e qualidade laboral não forem analisadas pelo empregador, e o trabalhador for acometido por doenças ocupacionais, desencadeadas por meio da execução de seu trabalho, tendo a sua capacidade laboral reduzida, todo dano deverá ser reparado e indenizado.

3.1 Breve visão dos julgados mais recentes

O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região localizado em Porto Alegre, têm fundamentado suas decisões considerando que ao trabalhador tem assegurado a garantia de estabilidade pelo período de no mínimo 12 (doze) meses, a manutenção do seu contrato de trabalho, após a suspensão do auxílio-doença acidentário, conforme disposto no artigo 118 da Lei nº 8.213/91:

Art. 118. O segurado que sofreu acidente do trabalho tem garantida, pelo prazo mínimo de doze meses, a manutenção do seu contrato de trabalho na empresa, após a cessação do auxílio-doença acidentário, independentemente de percepção de auxílio-acidente. (BRASIL, 1991).



O Relator Desembargador Jorge Álvaro Marques Guedes em Recurso proferido no Tribunal Regional da 11ª Região, sediado em Manaus, no Estado do Amazonas concluiu em seu julgado expondo que quando for verificada a concausa, ou seja quando for verificada uma relação direta entre a afecção do reclamante e o trabalho exercido por ele na empresa reclamada, estará caracterizada a doença ocupacional, sendo equiparada a um acidente de trabalho, conforme ementa abaixo:

DOENÇA OCUPACIONAL. CONCAUSA. ESTABILIDADE ACIDENTÁRIA. Verificada a concausa entre a patologia que acometeu o reclamante e o trabalho por ele desenvolvido na empresa reclamada, configurada está a doença ocupacional, equiparável a acidente de trabalho, nos termos do artigo 20, da Lei N.º 8.213 /91. A Súmula 378 do TST já sedimentou o entendimento conforme o qual o direito pode ser reconhecido quando o trabalhador provar em juízo, mesmo após a dispensa, a existência de acidente do trabalho ou doença ocupacional. Recurso conhecido, mas desprovido (TRT-11 00002756220215110007, Relator: JORGE ALVARO MARQUES GUEDES, Terceira Turma. Acesso em 01/11/2023).

Em julgamento no Tribunal Superior do Trabalho de Roraima, proferido pelo Relator Alexandre De Souza Agra Belmonte no qual foi provido o agravo de instrumento para processamento do recurso de revista, no qual fora a doença ocupacional foi reconhecida nos autos de processo judicial transitado em julgado, no entanto o Tribunal Regional do Trabalho deu provimento ao Recurso Ordinário da Reclamada para afastar a estabilidade provisória de que trata o art. 118 da Lei nº 8.213/1991, ante a ausência de comprovação de que o reclamante afastou-se do trabalho por mais de 15 dias, em gozo de auxílio-doença acidentário, ou seja ncaso abaixo fora reconhecido a estabilidade posterior a dispensa, no qual forautilizada a súmula 37, II, do Tribunal Superior do Trabalho, para reconhecimento da doença ocupacional e da estabilidade conforme ementa a seguir:

II - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO DO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI 13.467/2017. ESTABILIDADE PROVISÓRIA NO EMPREGO. DOENÇA OCUPACIONAL. RECONHECIMENTO POSTERIOR À DISPENSA. AFASTAMENTO SUPERIOR A 15 DIAS. DESNECESSIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 378, II, PARTE FINAL, DO TST. (TST - RR: 12134220175130007, Relator: Alexandre De Souza Agra Belmonte, Data de Julgamento: 26/04/2022, 8ª Turma, Data de Publicação: 29/04/2022).



Em recurso ordinário julgado no Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região o Relator Jorge Álvaro Marques Guedes manifestou pelo desprovimento do recurso interposto entendendo que quando for verificado o nexó entre a patologia do trabalhador e o trabalho desenvolvido na empresa, assim relacionando a causa da doença com a função exercida para desse modo estabelecer uma relação direta entre eles, resta configurada a doença ocupacional sendo equiparada ao acidente de trabalho.

DOENÇA OCUPACIONAL. CONCAUSA. ESTABILIDADE ACIDENTÁRIA. Verificada a concausa entre a patologia que acometeu o reclamante e o trabalho por ele desenvolvido na empresa reclamada, configurada está a doença ocupacional, equiparável a acidente de trabalho, nos termos do artigo 20, da Lei N.º 8.213/91. A Súmula 378 do TST já sedimentou o entendimento conforme o qual o direito pode ser reconhecido quando o trabalhador provar em juízo, mesmo após a dispensa, a existência de acidente do trabalho ou doença ocupacional. Recurso conhecido, mas desprovido (TRT-11 00002756220215110007, Relator: JORGE ALVARO MARQUES GUEDES, 3ª Turma) Acesso em 11 de março de 2024.

Em recurso ordinário julgado no Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região localizado em Porto Alegre no estado do Rio Grande do Sul o recorrente pleiteou indenizações de cunho material e moral em face das doenças ocupacionais geradas em decorrência do trabalho exercido, laborando durante o período de 02 de maio de 2019 e se findou em 18 de março de 2021, exercendo a função de soldador o recurso foi julgado desprovido com a conclusão pelo relator de que as provas arroladas nos autos não demonstraram o nexó causal entre a lesão sofrida pelo recorrente, e o trabalho desempenhado desse modo afastam a existência de doença ocupacional, consequentemente afastando o direito ao pagamento de indenização ou à estabilidade provisória do emprego.

RECURSO ORDINÁRIO INTERPOSTO PELO RECLAMANTE. DOENÇA OCUPACIONAL. ESTABILIDADE PROVISÓRIA. Hipótese em que as provas produzidas afastam a existência de doença ocupacional e, consequentemente, direito ao pagamento de indenizações ou à estabilidade provisória no emprego. Recurso desprovido. (TRT-4 - ROT: 0020216-23.2022.5.04.0406, Data de Julgamento: 22/02/2024, 11ª Turma).

Em recurso ordinário no Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, localizado em Natal no Rio Grande do Norte a relatora Maria do Carmo Perpétuo



Socorro Wanderley de Castro em julgamento do Recurso Ordinário Trabalhista entendeu que é plenamente possível o recebimento de indenização por danos morais a um trabalhador que exercia funções na empresa como operador de *telemarketing*, no caso em tela não houve a perda da capacidade laborativa, no entanto foi verificada a perda auditiva do reclamante constatada por meio de exame audiométrico realizado durante o período de contrato e após a saída do reclamante da empresa, ensejando assim a indenização pelos danos causados ao reclamante, como podemos observar da ementa abaixo:

Perda auditiva. Doença ocupacional. Indenização por danos morais. Da análise da prova documental carreada aos autos verifica-se que houve perda auditiva sensorial bilateral do reclamante em razão de suas funções na empresa como operador de *telemarketing*, detectada através de exame audiométrico realizado na reclamada durante o curso do contrato de trabalho e cuja persistência foi diagnosticada à época de sua saída da empresa. Embora não tenha havido perda da capacidade laborativa, houve dano à saúde do reclamante, o que importa indenização, pela alteração de sua condição física. 2. Recurso ordinário a que se dá provimento parcial. (TRT-21 - ROT: 00009058920145210006, Relator: MARIA DO PERPETUO SOCORRO WANDERLEY DE CASTRO, Segunda Turma de Julgamento Gabinete da Desembargadora Maria do Perpétuo Socorro Wanderley de Castro.

Em julgamento de Recurso Ordinário do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, com sede em São Paulo o relator Ricardo Artur Costa e Trigueiros concedeu o direito a insalubridade de grau médio que corresponde a 20% (vinte por cento) de adicional ao equiparar as funções de telefonista e operador de *telemarketing* no caso abaixo o relator entendeu que houve um enquadramento nas duas profissões, utilizando a legislação que já era aplicada as telefonistas aos operadores de *telemarketing* por serem semelhantes e exercerem praticamente as mesmas funções, conforme ementa abaixo:

OPERADOR DE TELEMARKEITING. INSALUBRIDADE. ENQUADRAMENTO QUALITATIVO. (TRT-2 - RO: 00016922320145020435 SP 00016922320145020435 A28, Relator: RICARDO ARTUR COSTA E TRIGUEIROS, Data de Julgamento: 20/10/2015, 4ª TURMA, Data de Publicação: 06/11/2015)

Em julgamento de recurso ordinário Trabalhista no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região localizado em São Paulo, o Relator Desembargador Celso Ricardo Peel Furtado de Oliveira, negou provimento ao recurso ordinário interposto



pelo reclamante no qual restou determinado nos autos de origem, que foi reconhecido por meio de laudo pericial, que a doença do reclamado, ou seja a tendinite teve origem ocupacional, desse modo enseja no pagamento de indenização por danos morais e materiais conforme ementa abaixo:

Responsabilidade civil. Doença ocupacional. Tendinite. Operador de *telemarketing*. Reconhecido em laudo pericial que a doença apresentada pelo trabalhador tem origem ocupacional, impõem-se o pagamento de reparação material e moral, tal qual determinado na origem. Recurso ordinário a que se nega provimento neste especial. (TRT-2 - ROT: 10004468620175020073, Relator: CELSO RICARDO PEEL FURTADO DE OLIVEIRA, Tribunal Pleno).

Em Recurso Ordinário do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, localizado em Pernambuco, na cidade de Recife julgado pela relatora Eneida Melo Correia de Araújo, no caso abaixo restou comprovado que a reclamante foi vítima de doença ocupacional equiparada ao acidente de trabalho, de forma que deve ser reconhecida a estabilidade provisória, a relatora entendeu que se a rescisão do contrato de emprego, ocorreu enquanto a autora gozava de estabilidade provisória, não se pode contestar que a reclamante tem direito à manutenção do emprego, conforme ementa abaixo:

EMENTA: RECURSO ORDINÁRIO PATRONAL. DOENÇA PROFISSIONAL. LEI Nº 8.213/91. GARANTIA DE MANUTENÇÃO NO EMPREGO. (Processo: RO - 0000765-35.2011.5.06.0020, Redator: Eneida Melo Correia de Araújo, Data de julgamento: 12/12/2016, Segunda Turma, Data de publicação: 19/12/2016).

O recurso ordinário patronal aborda a questão da garantia de manutenção no emprego em casos de doença profissional, conforme estipulado pela Lei nº 8.213/91. Esta legislação estabelece direitos e proteções aos trabalhadores que adquirem doenças relacionadas ao trabalho, garantindo-lhes estabilidade no emprego durante o período de tratamento e recuperação. A análise desse recurso considera tanto os aspectos legais quanto os argumentos das partes envolvidas, visando a determinação da aplicação correta da lei e dos direitos trabalhistas pertinentes ao caso específico.



3.2. O nexo técnico epidemiológico e as indenizações por acidente de trabalho

Analizados os principais aspectos, de ordem geral, pertinentes aos acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, cabe verificarmos as importantes modificações decorrentes da Lei 11.430, de 26 de dezembro de 2006, instituindo o chamado nexo técnico epidemiológico (NTEP).

De todo modo, como prevê o art. 10 da Instrução Normativa 31/2008, a existência de nexo de qualquer espécie entre o trabalho e o agravo não implica o reconhecimento automático da incapacidade para o trabalho, que deverá ser definida pela perícia médica.

Por isso, reconhecida a incapacidade para o trabalho (pela perícia médica do INSS, ou mesmo judicialmente) e estabelecido o nexo entre o trabalho e o agravo, são devidas as prestações acidentárias a que o beneficiário tenha direito.

A perícia médica do INSS, quando constatar indícios de culpa ou dolo por parte do empregador, em relação aos benefícios por incapacidade concedidos, deverá oficiar à Procuradoria Federal Especializada – INSS, subsidiando-a com evidências e demais meios de prova colhidos, notadamente quanto aos programas de gerenciamento de riscos ocupacionais, para as providências cabíveis.

Podendo inclusive ser realizado o ajuizamento de ação regressiva contra os responsáveis, conforme previsto nos arts. 120 e 121 da Lei 8.213/1991, de modo a possibilitar o ressarcimento à Previdência Social do pagamento de benefícios por morte ou por incapacidade, permanente ou temporária.

Por fim, quando a perícia médica do INSS, no exercício das atribuições que lhe confere a lei, constatar desrespeito às normas de segurança e saúde do trabalhador, fraude ou simulação na emissão de documentos de interesse da Previdência Social, por parte do empregador ou de seus prepostos, deverá produzir relatório circunstanciado da ocorrência e encaminhá-lo, junto com as evidências e demais meios de prova colhidos, à Procuradoria Federal Especializada – INSS, para conhecimento e providências pertinentes, inclusive, quando cabíveis, representações ao Ministério Público e/ou a outros órgãos da Administração Pública encarregados da fiscalização ou controle da atividade.



De todo modo, cabe reiterar que o nexo técnico epidemiológico apenas é uma modalidade de nexo entre o trabalho e o agravo, para fins de verificação da natureza ocupacional da doença podendo haver demonstração em sentido contrário pelo interessado tendo em vista a atividade exercida pela empresa, o que remonta justamente às condições de trabalho do empregado, pois esse labor é desempenhado no âmbito da empresa e de sua atividade.

Como é evidente, não há qualquer proibição ou vedação constitucional de que a lei passe a adotar, além do tradicional nexo etiológico, a sistemática fundada em conhecimentos científicos da epidemiologia, para a devida caracterização das doenças ocupacionais, ainda mais por prever e assegurar o direito de demonstração em contrário no caso concreto.

A lei pode estabelecer presunções, principalmente de ordem relativa, com fundamento na verificação e análise das condições do que ordinariamente acontece, como ocorre na matéria em questão, similarmente o próprio art. 375, do Código de Processo Civil de 2015, autoriza o juiz a aplicar as “regras de experiência comum subministradas”.

Em observância do que ordinariamente acontece e, ainda, as regras de experiência técnica, ressalvado, quanto a estas, o exame pericial, o art. 852-D, da CLT, também dispõe caber ao juiz “dar especial valor às regras de experiência comum ou técnica”.

Algumas doenças são normalmente resultantes das condições de trabalho presentes em determinadas atividades das empresas, nada mais coerente do que estabelecer, por lei, a presunção meramente relativa dessa natureza ocupacional, a qual é passível de ser elidida pelo interessado (demonstrando que o ambiente de trabalho, no caso, não apresentava fatores que pudessem acarretar a doença em questão).

O referido nexo técnico epidemiológico foi estabelecido levando em conta amplos estudos científicos, bem como mapeamentos e profundas análises de ordem empírica, os quais possibilitaram a demonstração e indicação de quais são as doenças que apresentam elevadas ou significativas incidências estatísticas nos diferentes ramos de atividade econômica, em que os segurados exercem a atividade laboral.



A Lei 11.430, de 26.12.2006, instituindo o chamado nexo técnico epidemiológico (NTEP), acrescentou à Lei 8.213/1991 a seguinte previsão, de grande importância na caracterização da natureza ocupacional do agravo:

Art. 21-A. A perícia médica do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) considerará caracterizada a natureza acidentária da incapacidade quando constatar ocorrência de nexo técnico epidemiológico entre o trabalho e o agravo, decorrente da relação entre a atividade da empresa ou do empregado doméstico e a entidade mórbida motivadora da incapacidade elencada na Classificação Internacional de Doenças (CID), em conformidade com o que dispuser o regulamento (redação dada pela Lei Complementar 150/2015). § 1.º A perícia médica do INSS deixará de aplicar o disposto neste artigo quando demonstrada a inexistência do nexo de que trata o caput deste artigo. § 2.º A empresa ou o empregador doméstico poderão requerer a não aplicação do nexo técnico epidemiológico, de cuja decisão caberá recurso, com efeito suspensivo, da empresa, do empregador doméstico ou do segurado ao Conselho de Recursos da Previdência Social” (redação dada pela Lei Complementar 150/2015).

Desse modo, houve um notável avanço quanto ao tema, tendo em vista a dificuldade de demonstração do nexo causal para a caracterização das doenças profissionais e do trabalho, com a referida Lei 11.430/2006, presente o nexo técnico epidemiológico (entre o trabalho e o agravo), passa a existir a presunção de que a doença tem natureza ocupacional.

Outrossim é frequente o empregador não emitir a CAT (art. 22 da Lei 8.213/1991), por não reconhecer a natureza ocupacional da doença sofrida pelo empregado, gerando a chamada “subnotificação dos agravos à saúde do trabalho”, em manifesto prejuízo ao trabalhador, ao sistema de saúde e à sociedade como um todo.

Com isso, verificada a existência do referido nexo técnico epidemiológico, não mais cabe ao empregado (segurado) provar ou demonstrar que a doença foi produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade, ou que a doença foi adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente.

Se for demonstrado o nexo técnico epidemiológico, a presunção é de se tratar de doença do trabalho ou profissional. Trata-se de presunção relativa (*juris tantum*),



pois a ausência de natureza ocupacional pode ser demonstrada pela empresa, na forma do § 2.º do art. 21-A da Lei 8.213/1991, dessa forma, se o laudo da perícia médica demonstrar a inexistência de nexo entre o trabalho e o agravo, a mencionada presunção fica elidida, afastando a natureza ocupacional da doença (art. 21-A, § 1.º, da Lei 8.213/1991).

O referido nexo deve ser “decorrente da relação entre a atividade da empresa ou do empregado doméstico e a entidade mórbida motivadora da incapacidade elencada na Classificação Internacional de Doenças (CID)” (art. 21-A, caput, da Lei 8.213/1991), a “entidade mórbida” de natureza ocupacional pode ser a “doença profissional” ou a “doença do trabalho” (art. 20, incisos I e II, da Lei 8.213/1991), assim merece destaque é exatamente a “atividade da empresa ou do empregado doméstico”.

O art. 3.º, inciso III, da referida Instrução Normativa 31/2008 indica que o nexo técnico epidemiológico previdenciário (NTEP) é uma das espécies do gênero nexo técnico, cumpre ressaltar que os “agravos associados aos agentes etiológicos ou fatores de risco de natureza profissional e do trabalho das listas A e B do anexo II do Decreto 3.048/1999, presentes nas atividades econômicas dos empregadores, cujo segurado tenha sido exposto, ainda que parcial e indiretamente, serão considerados doenças profissionais ou do trabalho, nos termos dos incisos I e II, art. 20 da Lei 8.213/1991” (art. 4.º, caput, da IN INSS 31/2008).

É sabido que na doença ocupacional têm-se o agravo, o trabalho e o nexo, para a caracterização do nexo (gênero) entre a entidade mórbida e o labor, ou seja, para a constatação da natureza ocupacional da doença, há três formas (espécies):

- 1) ocorrência de nexo técnico epidemiológico entre o ramo de atividade econômica da empresa (expressa pela Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE) e a entidade mórbida motivadora da incapacidade (relacionada na Classificação Internacional de Doenças), em conformidade com a Lista C do Anexo II do Regulamento da Previdência Social;
- 2) constatação de que o agravo decorre de agente etiológico ou fator de risco de natureza ocupacional das Listas A e B do Anexo II do RPS, presente nas atividades econômicas do empregador, cujo segurado tenha sido exposto, ainda que parcial ou indiretamente;
- 3) verificação da hipótese excepcional, prevista no art. 20, § 2.º, da Lei 8.213/1991, em que a doença não se encontra incluída na relação prevista nos incisos I e II do art. 20 da Lei 8.213/1991, mas “resultou das condições especiais em que o trabalho é executado e com ele se relaciona diretamente”, caso em que a Previdência Social deve considerá-la acidente do trabalho.

A instituição do nexo técnico epidemiológico previdenciário (NTEP) não desobriga a empresa da emissão da CAT, conforme a previsão dos arts. 19 a 23 da Lei 8.213/1991, mesmo assim, não cabe a aplicação de multa, por não emissão de CAT, quando o enquadramento decorrer de aplicação do NTEP, conforme disposto no § 5.º, do art. 22, da Lei 8.213/1991, acrescentado pela Lei 11.430/2006.

3.3. Prevenção das lesões musculoesqueléticas relacionadas com o trabalho

A prevenção das LMERT, passa por um conjunto de procedimentos que têm como finalidade a redução do risco de lesões, os referidos procedimentos constituem um modelo de gestão adotados pela Associação Portuguesa de Segurança (APSEI, 2021), cujos principais componentes são os referidos na figura 2, abaixo:

Figura 2: Procedimentos para prevenir as LMERT.



Fonte: APSEI (2021).

A prevenção é benéfica para os trabalhadores, as organizações e a sociedade em geral. Neste contexto, Andrade e Pachú (2022), afirma ser vital identificar, corrigir e evitar disfunções causadas pelo trabalho, porque é no ambiente de trabalho que os trabalhadores podem encontrar apoio adequado e foco na saúde ocupacional.

A implementação dessas intervenções pode reduzir a taxa de absenteísmo, os afastamentos por motivo de saúde, a exposição a fatores de risco e a ocorrência de lesões futuras. APSEI (2021), destaca ainda que os elementos chave, indicados



para a prevenção são atitudes essenciais como a intervenção precoce; a reabilitação eficaz e participativa; e o planejamento do regresso ao trabalho.

Estudos mais recentes indicam que a intervenção da Ginástica Laboral corrobora na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e evidencia resultados significativos na prevenção de doenças ocupacionais e agravos relacionados ao trabalho (MOURA; GOMES, 2020).

Até este período a ginástica agia em prol da disciplina da mente e do corpo, porém sem alterar a ordem política, econômica e social. Atualmente a ginástica é considerada um fator de extrema importância para várias situações, envolvendo a saúde e a qualidade de vida, mas nem sempre foi assim (LIMA, 2019).

Em seu estudo Oliveira e colaboradores (2021) aponta que o comprometimento da função decorrente de lombalgias em profissionais que permanecem na posição prolongada de sedestação e acrescenta que tais queixas são decorrentes de fraqueza muscular e diminuição da amplitude de movimento acarretados pelo encurtamento gradual do tronco.

De acordo com Santos e Martins (2019), o posto de trabalho deve ser baseado na ergonomia tanto do mobiliário quanto da rotina do trabalhador, a ponto de prevenir ao máximo de problemas posturais.

Para Lima (2019) a ginástica possui vários pontos positivos no que se refere a saúde e qualidade de vida, sendo assim, percebe-se que é cada vez mais necessário que se aprenda sobre esta importante atividade física. Para tanto, é preciso aprender sobre o contexto histórico da ginástica tendo em vista que esta passou por várias modificações no decorrer de sua trajetória no mundo.

A implementação dessas intervenções pode reduzir a taxa de absenteísmo, os afastamentos por motivo de saúde, a exposição a fatores de risco e a ocorrência de lesões futuras. APSEI (2021), destaca ainda que os elementos chave, indicados para a prevenção são atitudes essenciais como a intervenção precoce; a reabilitação eficaz e participativa; e o planejamento do regresso ao trabalho.

A ginástica laboral, surgiu no Brasil, no ano de 1973 em Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul, como uma proposta da faculdade de educação física daquela época, a FEEVALE- Federação de Estabelecimento do Ensino Superior em Novo Hamburgo.



A proposta da federação consistia na elaboração de núcleos de educação física em áreas de fábrica, visando a compensação e recreação, com uma proposta de trabalho que iria de encontro com os colaboradores, para isso as atividades iriam relaxar os músculos agonistas mais utilizados na rotina de trabalho, através do alongamento e do fortalecimento dos músculos antagonistas.

A Ginástica laboral (GL) surgiu na literatura como uma das medidas para lidar com distúrbios físicos e emocionais da saúde do trabalhador, como: LER/DORT, estresse, lombalgia etc., cujo objetivo é prevenir e reabilitar as doenças que o trabalho repetitivo e monótono pode causar aos trabalhadores.

A Ginástica laboral pode ser realizada diariamente, três vezes na semana ou conforme a frequência estipulada pela empresa, e dura em média 15 minutos, no início das atividades, durante a jornada de trabalho ou no final do expediente, com exercícios respiratórios, de alongamentos, coordenação, equilíbrio, flexibilidade e até meditação. (SANTOS, 2022).

Lima (2019), acredita que para que a ginástica laboral seja eficiente, durante a implantação do programa devem ser observadas as condições ergonômicas do ambiente físico e a organização do trabalho, para uma maior qualidade metodológica do programa com a escolha dos tipos de exercícios mais adequados, sua duração e intensidade.

O número de profissionais com pedido de afastamento de suas funções tem aumentado nos últimos anos, o que acarreta mais despesas e menos lucros para as empresas, para minimizar tamanho prejuízo, as empresas têm associado à suas estratégias de prevenção de doenças ocupacionais à prática da ginástica laboral, a fim de diminuir o desconforto e dores musculoesqueléticas.

Enquanto indicativo sintomatológico relacionado ao desenvolvimento de lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho, e em consequência disso, também reduzir o número de afastamento de seus funcionários.

3.4 A norma regulamentadora nº 17 em operadores de *telemarketing*

Sabe-se da importância da prevenção para evitar doenças ocupacionais como as Lesões Musculoesqueléticas Relacionadas ao Trabalho (LMERT), no entanto é



necessário em primeiro lugar reconhecer os riscos aos quais os trabalhadores estão expostos, no caso dos operadores de *Telemarketing* a legislação vigente é a NR-17.

Desse modo, a importância da prevenção para evitar doenças ocupacionais como as Lesões Musculoesqueléticas Relacionadas ao Trabalho (LMERT). No entanto é necessário em primeiro lugar reconhecer os riscos aos quais os trabalhadores estão expostos. No caso dos operadores de *Telemarketing* a legislação vigente é a NR-17 Anexo II, onde são diagnosticados dois riscos básicos: riscos físicos e riscos emocionais.

Os operadores de *telemarketing*, que habitualmente passam dias inteiros em ambientes isolados em edificações verticais de manutenção complexa, chamoutanta atenção que provocou a necessidade de um anexo específico, na mesma NR 17, fazendo remissão às posturas fixadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária para fins de prevenção da “síndrome do edifício doente (BATISTA, 2021).

O Anexo II da NR 17 traz uma visão sobre o trabalho em teleatendimento/*telemarketing*, no qual merece destaque no tocante à promoção da saúde mental, em seu item 5.4, segundo o qual, “para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores;”

Em decorrência disso, assegura-se administrativamente um intervalo mínimo após os atendimentos desgastantes, de acordo com o item 5.4.5 da NR 17 devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento em seu anexo II, item 5.4.5 da NR 17 (FELICIANO, 2021).

No estudo de Santos e Martins (2019), realizado com 71 teleatendentes de uma empresa de *Telemarketing*, relata que a falta de organização ergonômica, o estresse, os trabalhos repetitivos e distúrbios do sono são fatores importantes para o desenvolvimento das DORTs.



Os telefônicos obtiveram, desde a legislação dos anos 1940, a jornada de 6 horas e o direito à jornada de 7 horas em caso de horários móveis, diferenciando-se dos demais trabalhadores, sendo certo que a pausa de 20 minutos a cada 3 horas laboradas também representa uma particularidade bastante ligada a essa profissão. Essa pausa intrajornada de 20 minutos não se confunde com o almoço e se alinha ao rol dos intervalos dedicados ao revigoramento e ao combate da fadiga muscular e sua não concessão leva ao pagamento de horas extras, por se tratar de atividade em horário proibido e destinado ao descanso remunerado.

Atualmente, as atenções se voltam para o *telemarketing* e os chamados call centers, pelo acervo conceitual do conjunto de portarias ministeriais no campo da ergonomia, sabemos que a jornada do *telemarketing*, certamente inspirada na antiga jornada dos telefônicos, é também de 6 horas – com pausas especiais de 40 minutos, distribuídos em duas pausas de 10 e uma pausa de 20 minutos (BATISTA, 2023).

Não raro o operador de *telemarketing* sofre com respostas agressivas, que se somam a jornadas de trabalho ampliadas, um ambiente de trabalho muito controlado, autonomia limitada para resolver problemas, além do trabalho ser marcado por atividades monótonas e repetitivas, sob imposição de regras restritivas e pouca flexibilidade (SANTOS, 2020).

Assim, podemos notar que o trabalho remoto ou propriamente digital pode submeter os trabalhadores aos riscos de acometimento da síndrome de burnout, porque os riscos psicossociais do trabalho estão ligados ao planejamento, organização e gerenciamento do trabalho, seu meio ambiente e aos contextos sociais que podem gerar danos físicos, sociais ou psicológicos (SANTOS, 2020).

Em relação à saúde física e psíquica do empregado, dependendo da atividade desempenhada, o trabalhador poderá desenvolver lesão por esforço repetitivo no caso de operadores de *telemarketing* no qual há uma predisposição de doença relacionada com as condições oriundas da própria função exercida, desconhecidas como doenças ocupacionais (SANTANA, 2020).

Soares et al. (2019), relatam no seu estudo de revisão narrativa, que a organização ergonômica do ambiente de trabalho e a ginástica laboral são comprovadamente eficazes para prevenção de doenças de caráter ocupacional,



além da adequação do mobiliário e orientação dos exercícios diários devem ser realizadas por um profissional, visando exercícios planejados, frequentes e apropriados para cada grupo específico de trabalhador.

3.5 A cat e sua importância nos acidentes de trabalho

O acidente de trabalho representa, tanto para o trabalhador como para a empresa, a interrupção de atividades laborais, causado por conduta inadequada dos trabalhadores ou da empresa, podendo ser fruto de negligência ou a ausência de treinamento ou equipamento de segurança para prevenção de acidentes. Neste caso, é necessário que seja emitido a comunicação de acidente de trabalho - CAT para o próprio acidentado, seus dependentes, a entidade sindical competente, o médico que o assistiu ou qualquer autoridade pública.

Todo processo, implica na compreensão da importância da CAT, visto que a sua não emissão reflete diretamente na vida do trabalhador e em prejuízo para a empresa, para caracterizar o acidente do trabalho existem as chamadas concausas, podem ser divididas concausas preexistentes ou anteriores, concausas supervenientes e concausas indiretas, segundo Yu (1999, p. 38).

A concausas preexistentes destacam-se como aquelas que existiam antes do acidente e não tem nenhum vínculo com a atividade laboral, mas associada a ela contribui com a morte ou redução da capacidade laboral. No caso das concausas supervenientes é aquela que de fato sucede ao acidente no trabalho, sem ligação com este, configurando a incapacidade laborativa do empregado ou na sua morte. Já as concausas indiretas estão consideradas aos acidentes típicos, relacionando-se diretamente com a atividade laborativa (YU, 1999, p. 38).

Dessa forma, entende-se que é uma espécie de concausa, sendo fundamental definir qual a sua espécie para caracterizar o acidente de trabalho, outro ponto a considerar é que a atividade laboral deverá ser desenvolvida em local adequado e com equipamento seguros para o seu manuseio.

No entanto, é possível no dia a dia acontecer acidentes de trabalho, em detrimento das pessoas poderem provocar ou sofrerem acidentes, isto é, por culpa ou dolo do empregador ou do trabalhador. Assim, não há dúvida que, atualmente, o



trabalho deverá ser exercido em um ambiente ecologicamente equilibrado, contribuindo para a qualidade de vida e defendido pelo Poder Pública e à coletividade, segundo o art. 225 da Constituição Federal de 1988.

Seguindo essa linha de pensamento, o art. 200, inciso VIII, da Constituição Federal, reforçou que o termo meio ambiente poderá ser estendido também ao local de trabalho, além do mais, o art. 7º, inciso XXVIII, da Constituição Federal, versou a necessidade da redução dos riscos inerentes à atividade laboral como sendo um direito dos trabalhadores.

A Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT consiste na formalização da notificação ao INSS (Instituição competente para homologar tal notificação) de um acidente do trabalho, de acordo com o protocolo exigido por essa entidade" (CABRAL, 2014, p. 21). Neste caso, o INSS destaca-se como sendo a seguradora oficial da capacidade laboral do trabalhador, ficando a empresa o pagamento do Seguro de Acidente do Trabalho SAT e o registro da CAT.

É importante esclarecer que a comunicação da CAT deverá ocorrer quando surgir um acidente de trabalho, independente do acidentado ter sido afastado, essa comunicação se realiza com o preenchimento pelo empregador, sindicato profissional ou autoridade pública, através de médico assistente (CORTEZ, 2016, p.12).

Havendo, também, previsão legal no ordenamento jurídico nos arts. 19 a 21 A, da lei n.8.213 de 1991, bem como foi disciplinada pelos arts. 286 e 336 do Decreto n. 3.048 de 1999 e, ainda, na instrução Normativa do INSS/PRES n. 45 de 2010, nos seus arts. 106, §7º, 355 a 360.

Para caracterizar o acidente, faz necessário entender se tem formas administrativa e técnica Administrativo, "por meio do departamento de benéfico do INSS, que estabelecerá o nexa entre o trabalho exército e o acidente". Técnica, por meio da "[...] perícia médica do INSS, que definirá o nexa de causa e efeito entre o acidente e a lesão, a doença e o trabalho e a causa mortis e o acidente" (MICHEL, 2008, p.32).

Dentro dessa dinâmica, cabe esclarecer que existem três tipos de CAT que a empresa ou sindicato poderá comunicar a ocorrência de acidente do trabalho, isto é, acidente típico ou de trajeto e de doença profissional ou do trabalho (Tipo de CAT



inicial), mas, registra se nos casos de reinício de tratamento ou afastamento por agravamento de lesão de acidente de trabalho ou doença profissional ou trabalho, com comunicação anterior ao INSS, tem-se a CAT de reabertura.

A Lei nº 8.213/91, também conhecida como Lei de Benefícios da Previdência Social, estabelece normas gerais sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e define direitos dos segurados, especialmente no que diz respeito aos acidentes de trabalho. Aqui está um resumo das principais disposições da Lei:

Os Acidentes de Trabalho que define o que são acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, estabelecendo que são consideradas acidentes de trabalho as lesões corporais ou perturbações funcionais que resultem da atividade laboral. A comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Estabelece a obrigatoriedade da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), um documento essencial para o registro formal de acidentes ou doenças relacionadas ao trabalho. A CAT garante ao trabalhador o acesso aos direitos previdenciários e trabalhistas, como afastamento remunerado, estabilidade no emprego e acesso a benefícios previdenciários.

Os benefícios Previdenciários, regula os benefícios que são devidos aos segurados da Previdência Social em caso de acidente de trabalho, como o auxílio-doença acidentário, a aposentadoria por invalidez acidentária e pensão por morte decorrente de acidente de trabalho. A Reabilitação Profissional prevê a reabilitação profissional dos segurados incapacitados para o trabalho, visando sua reintegração ao mercado de trabalho.

As normas de Segurança e Saúde no Trabalho, estabelece diretrizes para a promoção da saúde e segurança no trabalho, visando prevenir acidentes e doenças ocupacionais. Em resumo, a Lei nº 8.213/91 é fundamental para garantir a proteção dos trabalhadores em relação aos acidentes de trabalho, estabelecendo direitos e deveres tanto para os segurados quanto para os empregadores, além de regulamentar os benefícios previdenciários decorrentes desses eventos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As definições de trabalho passaram por significativas mudanças ao redor dos anos, o trabalho pode ser considerado como uma atividade emancipatória do homem ao longo da história, ao mesmo tempo em que denuncia o processo de exploração ao qual são submetidos os trabalhadores. Nesse viés, deixa de ser uma atividade que causa independência, tornando-se responsável por uma grande parcela das situações de adoecimento dos indivíduos.

Pois o direito ao trabalho digno está estritamente relacionado ao direito à saúde e as condições de trabalho expressamente garantido na Consolidação das Leis Trabalhistas e na Carta Magna, ambos dispositivos trazem leis específicas sobre o tema fomentado, no entanto esses dispositivos não acompanharam a evolução social e padecem com a desatualização em decorrência das múltiplas formas de trabalhos existentes em nossa sociedade.

Segundo Homero (2023) o conceito de trabalho é um conjunto amplo, que inclui até o voluntariado, os estudos e as mais diversas formas de empreendimento de energia, enquanto emprego é um conjunto mais específico, normalmente relacionado àquela forma de atuação habitual, com salário e sob ordens de alguém.

Destarte, as LER/DORT deixaram de ser uma temática analisada apenas por profissionais da área da saúde, pois os operadores do Direito passaram a compreender o direito trabalhista desses trabalhadores, em decorrência do aumento das demandas judiciais na esfera do Direito do Trabalho e Previdenciário, com a atuação do judiciário e a integração da assistência técnica judicial e fisioterapêutica para a elucidação dos casos.

No Brasil, uma grande parte dos custos com a saúde do trabalhador recaem sobre o Ministério da Previdência Social, que por meio do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, tem a premissa de garantir os direitos dos trabalhadores relacionados com sua saúde, buscando uma forma de proteger o trabalhador e evitar danos maiores a sua saúde priorizando sempre o bem-estar do colaborador, identificando o perfil dos trabalhadores mais propensos a se afastarem do trabalho por doenças ocupacionais para melhorar as condições de trabalho e também a eficiência do mercado de trabalho brasileiro, além de custos com a Previdência Social.



A estabilidade dos operadores de *telemarketing* diagnosticados com doenças ocupacionais é um tema de grande relevância, pois trata diretamente da saúde e do bem-estar de uma classe trabalhadora que enfrenta condições laborais adversas. A legislação trabalhista brasileira prevê garantias legais para proteger esses trabalhadores, mas a efetividade dessas garantias ainda enfrenta diversos desafios na prática.

Ao longo da pesquisa, constatou-se que as doenças ocupacionais, como transtornos musculoesqueléticos e distúrbios psíquicos, são prevalentes entre os operadores de *telemarketing* devido à natureza estressante e repetitiva de suas atividades. A legislação brasileira, especialmente a CLT e a Norma Regulamentadora 17, fornece um arcabouço legal robusto para a proteção desses trabalhadores, garantindo estabilidade no emprego após o diagnóstico de uma doença ocupacional.

No entanto, a aplicação dessas garantias legais frequentemente esbarra em dificuldades práticas. Muitas vezes, há uma falta de conhecimento dos próprios trabalhadores sobre seus direitos, além de uma resistência por parte das empresas em cumprir integralmente as normas. A fiscalização insuficiente e a morosidade dos processos judiciais também contribuem para a vulnerabilidade desses operadores.

Portanto, é imperativo que haja um esforço conjunto para melhorar a disseminação de informações sobre os direitos trabalhistas, tanto para os trabalhadores quanto para os empregadores. As empresas de *telemarketing* devem adotar práticas mais responsáveis e proativas na gestão da saúde ocupacional, garantindo um ambiente de trabalho seguro e saudável. Além disso, é crucial fortalecer a fiscalização e agilizar os processos judiciais relacionados às doenças ocupacionais.

Conclui-se que, embora a legislação brasileira forneça uma base sólida para a proteção dos operadores de *telemarketing* diagnosticados com doenças ocupacionais, a eficácia dessas garantias depende de uma aplicação rigorosa e de um compromisso real com a saúde e a estabilidade desses trabalhadores. A pesquisa ressalta a necessidade de contínuas melhorias nas políticas públicas e nas práticas empresariais para assegurar que todos os trabalhadores possam exercer suas funções em condições dignas e seguras.



REFERÊNCIAS

ALVES, Sulane Pereira dos Santos Brito. **Alterações osteomusculares em operadores de telemarketing: uma revisão bibliográfica**, 2022. Disponível em: <https://repositorio.undb.edu.br/jspui/handle/areas/909>. Acesso em 10 de jun. de 2024.

BATISTA, Homero. **III. Horas Extras** In: BATISTA, Homero. **Manual de Direito do Trabalho - Ed. 2023**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-do-trabalho-ed-2023/1865873107>. Acesso em: 3 de jun. de 2024.

FELICIANO, Guilherme; PASQUALETO, Olívia. 7. A Saúde Mental dos Trabalhadores no Mundo Contemporâneo: Primeiras Aproximações **Revista de Direito do Trabalho - 220 - 12/2021**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/revista-de-direito-do-trabalho-220-12-2021/2078735515>. Acesso em: 3 de junho de 2024.

FARIAS, R. J. SONEGAÇÃO DA CAT E AS SUAS CONSEQUÊNCIA LEGAIS: reflexos para o trabalhador e a empresa. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, [S. l.], v. 21, n. 40, p. 128–139, 2022. DOI: 10.48075/csar.v21i40.17399. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/view/17399>. Acesso em: 4 jun. 2024.

BATISTA, Homero, **Manual de Direito do Trabalho – Ed. 2023**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-do-trabalho-ed-2023/1865873107> Acesso em: 01 nov. 2023.

BRASIL, Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 29 de out. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Norma técnica do INSS. ORDEM de serviço/ INSS n. 606/1998**. LER/DORT. Brasília: Ministério da Saúde. 2021. Disponível em: <http://www.normabrasil.com.br>. Acesso em: 01 de nov. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **LER e DORT são as doenças que mais acometemos trabalhadores, aponta estudo**, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2019/abril/ler-e-dort-sao-as-36-doencas-que-mais-acometem-os-trabalhadores-aponta-estudo>. Acesso em: 20 de jun. 2024.

BRITO, Fernanda Ramos de. **Doenças ocupacionais nas relações de trabalho: causas e reflexos**, 2022. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/bitstream/123456789/1708/1/Fernanda%20Ramos%20de%20Brito.pdf> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

DE ARAÚJO FILHO, José Gonçalves, Esdras Alex Freire de Oliveira. **Análise descritiva dos casos de LER/DORT em Juazeiro do Norte entre 2008 e 2018**. *Scire Salutis* 13.2 2023: 153-161. Disponível em: <https://clium.org/index.php/edicoes/article/view/1276> Acesso em: 10 de jun. de 2024.



DELGADO, Maurício Godinho, **Curso de direito do trabalho: obra revista e atualizada conforme a lei da reforma trabalhista e inovações normativas ejurisprudenciais posteriores**. 18ª Edição, São Paulo, LTr, 2019.

DE MENDONÇA ANA, Ana Tércia Lins et al. Contribuição da Ginástica Laboral aplicada na prevenção das doenças ocupacionais: Revisão integrativa da literatura. In: **Forum Rondoniense de Pesquisa**. 2021. Disponível em: <https://jiparana.emnuvens.com.br/foruns/article/view/325> Acesso em: 20 de jun. de 2024.

EGIDIO, Anna Beatriz Garcia, et al. ANÁLISE ERGONÔMICA EM UM SETOR DECALL CENTER DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA, 2020. **Revista Tecnológica da Universidade Santa Úrsula** 3.2.155-167. Disponível em: <https://revistas.icesp.br/index.php/TECUSU/article/view/1457> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

FERREIRA, Yandra Barreto. **A responsabilidade do empregador nas doenças do trabalho: o nexo de causalidade na LER/DORT**, 2019. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/35965>. Acesso em: 10 de jun. de 2024.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa, **Acidente de Trabalho: Doenças Ocupacionais e Nexos Técnico Epidemiológico**. 13ª Edição, São Paulo, Editora Juspodivm, 2024.

JARDIM, Mayara Kétlin Nascimento. **Análise ergonômica de trabalho: estudo de caso de um telemarketing com ênfase nas condições do posto de trabalho e na postura sentada dos operadores**, 2022. Disponível em: <http://acervo.ufvjm.edu.br/jspui/handle/1/3099>. Acesso em: 10 de jun. de 2024.

LAPA DBN. **A fisioterapia forense trabalhista: relacionada a trabalhadores diagnosticados com LER/DORT**. Artigo. Recife: Instituto de Pós-Graduação - IPOGdo Recife. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbfis/a/wNhBCLKgtsX3JhRpPF5dm6M/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra, **Curso de Direito do Trabalho**. 14ª edição, São Paulo, SaraivaJur, 2022.

LINDEN, van der. História do Trabalho: o velho, o novo e o global. **Revista Mundos do Trabalho**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 11–26, 2009. DOI: 10.5007/1984-9222.2009v1n1p11. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/mundosdotrabalho/article/view/1984-9222.2009v1n1p11>. Acesso em: 11 de abril de 2024.

INBRAEP - INSTITUTO BRASILEIRO DE ENSINO PROFISSIONALIZANTE (Brasil). **Principais sintomas e doenças do ramo do teleatendimento/telemarketing**. Santa Catarina: Equipe INBRAEP, 3 de outubro de 2022. Disponível em: <https://inbraep.com.br/publicacoes/principais-sintomas-e-doencas-do-ramo-do-teleatendimento-telemarketing/>. Acesso em: 11 de março de 2024.



MARINHO, Sílvia. **Conheça a história do Telemarketing no Brasil**. Inhouse, Brasil, [S.l.] Dis] disponível<<https://www.inhouse.com.br/a-historia-do-Telemarketing-no-brasil/>>. Acesso em: 20 de jun. 2024.

MONTEIRO, Antonio Lopes; BERTAGNI, Roberto Fleury de Souza. **Acidentes de Trabalho e doenças ocupacionais: conceito, processo de conhecimento e de execução e suas questões polêmicas**. São Paulo: Saraiva, 2020.

NASCIMENTO, Cristiano Rodrigues E. Roger. **Distúrbios Gerados Pelo Esforço Repetitivo Relacionados Ao Trabalho-Ler/dort: Uma Revisão De Literatura**. Belo Horizonte, 2022.

PAULA, Elaine Antonia de; ROSA, Maria Monteiro Ferreira do Amaral. Atuação interdisciplinar em grupos de qualidade de vida para pacientes com Lesões por esforços repetitivos/Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho- LER/DORT. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** 44 2019: e5. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/C3Hts7JXfZBzv9J3dTgjQLL/?lang=pt> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

SANTOS, Adna Oiridéia Rabelo dos. **O trabalho do atendente de call center: adoecimento por LER/DORT e descartabilidade**, 2006. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/1533>. Acesso em: 10 de jun. de 2024.

SANTOS, Fabiano Pereira dos. **Ginástica laboral na prevenção de LER/DORT e manutenção do estado saudável de colaboradores do telemarketing**. 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/4407>. Acesso em: 20 de jun. de 2024.

SILVA, Maria Ginária Santos; SILVA, Juliana Alves da. **A ginástica laboral na prevenção de doenças no trabalho: revisão de literatura**. 2020. Disponível em: <http://dspace.unirb.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/234>. Acesso em: 10 de jun. de 2024.

SILVEIRA, Yara Gomes da. **Trabalho e adoecimento psicológico: análise do ambiente laboral de call center**, 2023. Disponível em: <https://repositorio.faculdadearidesa.edu.br/handle/123456789/16?offset=20>. Acesso em: 10 de jun. de 2024.

SANTOS, Beatriz. **11. Burnout, Oms e Trabalho Digital** In: ORTEGA, Fernando; NAHAS, Thereza; FREDIANI, Yone. **Direito do Trabalho, Tecnologia, Fraternidade e OIT**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/direito-do-trabalho-tecnologia-fraternidade-e-oit/1153086762>. Acesso em: 3 de junho de 2024.

SANTANA, Agatha; FERREIRA, Vanessa. O Assédio Moral no Ambiente de Trabalho e a Configuração do Dano Existencial **Revista de Direito do Trabalho - 06/2020**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/revista-de-direito-do-trabalho-06-2020/1188256654>. Acesso em: 3 de junho de 2024.

SOARES, Camila, et al. "Lesões Por Esforços Repetitivos E Distúrbios Osteomusculares Relacionados Ao Trabalho (Ler/Dort): **Papel Dos Profissionais Da Saúde**." **CADERNOS DE EDUCAÇÃO, SAÚDE E FISIOTERAPIA** 7.14 2020.



Disponível

em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/25153/1/EstimativasGanhoGen%C3%A9tico.pdf> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

SOUZA, José Washington. Ambiente de trabalho e doenças ocupacionais: a prevenção como meio de proteção jurídica da qualidade de vida do trabalhador. Editora Dialética, 2023.

ZAVARIZZI, Camilla de Paula; CARVALHO, Regina Mituyo Matso de; ALENCAR, Maria do Carmo Baracho de. Grupos de trabalhadores acometidos com LER/DORT: relato de experiência. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 27, p. 663-670, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoRE1756> Acesso em: 10 de jun. de 2024.

ANEXOS



CÂMARA DOS DEPUTADOS

***PROJETO DE LEI N.º 3.168, DE 2019** (Do Sr. Carlos Henrique Gaguim)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 3168/2019.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_5571
CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.

Art. 2º As empresas de teleatendimento ou telemarketing com 50 funcionários ou mais deverão manter, durante todo o seu horário de funcionamento, um ou mais profissionais disponíveis para realização e tutoria de ginástica laboral para seus trabalhadores.

§1º A ginástica laboral deverá ser oferecida para todos os empregados que trabalhem no atendimento de clientes.

§2º A participação na ginástica laboral não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

§3º A ginástica laboral será realizada durante o horário de trabalho, não podendo ser realizada nos períodos de descanso previstos na legislação ou em acordo coletivo.

§4º Nas empresas com menos de 50 funcionários, deverá ser feito treinamento de ginástica laboral para os funcionários na admissão e a cada três meses, e sua prática deverá ser estimulada.

Art. 3º As empresas de teleatendimento ou telemarketing deverão oferecer serviço de atendimento psicológico a seus funcionários, próprio ou referenciado, sem custo para os mesmos.

Parágrafo único. Essas empresas deverão informar a seus funcionários sobre a existência e importância deste serviço.

Art. 4º Esta lei entra em vigor decorridos cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das maiores categorias profissionais do Brasil, a profissão de operadora ou operador de teleatendimento, ou telemarketing, representa mais de um milhão de trabalhadores.

Portanto, com o crescente crescimento do acesso da população à internet e seus serviços, esse número tende a aumentar. São profissionais que atuam em um ambiente de estresse significativo, com a necessidade de cumprimento de metas, muitas vezes agressivas, e cobrança constante dos supervisores, o que pode levar ao surgimento de doenças.

Além disso, a relação do operador de teleatendimento com os clientes nem sempre é amigável, o que também contribui para o sofrimento mental destes trabalhadores. Outro problema associado a essa profissão são os postos de trabalho pouco ergonômicos.

Os operadores e operadoras atuam em estações com teclado, monitor e mouse durante praticamente toda a jornada, em posições inadequadas e exercendo funções repetitivas, o que frequentemente leva a lesões osteomusculares.

Este Projeto de Lei pretende atuar nesses dois problemas, propondo que o empregador atue na prevenção, evitando o surgimento de problemas mais sérios, e consequentemente reduzindo o absenteísmo e o sofrimento.

A ginástica laboral é reconhecida como estratégia de prevenção e tratamento de doenças ortopédicas relacionadas ao trabalho. Pode ser constituída de etapa preparatória, no início da jornada de trabalho; etapa compensatória, no meio da jornada; e etapa de relaxamento, ao final do trabalho.

Entende-se que as empresas que possuem uma quantidade razoável de empregados na função de teleatendimento deveriam manter profissionais capacitados para comandarem a ginástica laboral em caráter permanente, o que evitaria muitos problemas de saúde. Adicionalmente, a questão do sofrimento mental precisa ser reconhecida e abordada com seriedade.

Este Projeto prevê que essas empresas ofereçam tratamento e acompanhamento psicológico para todos seus funcionários, e informem os mesmos sobre este serviço, estimulando seu uso.

O trabalho como operadora ou operador de telemarketing é estressante por sua natureza, e por isso merece um tratamento diferenciado da legislação.

Por todo o exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares desta Casa para a aprovação do Projeto de Lei em tela.

Sala das Sessões, em 28 de maio de 2019.

Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

FIM DO DOCUMENTO

PARECER Nº 959, DE 2022

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, de autoria da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (SF), que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento*.

Relator: Senador **PAULO PAIM**

I – RELATÓRIO

Submete-se ao exame desta Comissão de Assuntos Sociais (CAS) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 447, de 2016, que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento*.

A proposta foi apresentada como conclusão do Parecer nº 959, de 2016, sobre a Sugestão nº 7, de 2015, junto à Comissão de Direitos Humanos e Participação Legislativa.

A proposição tem por objeto a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento, bem como o estabelecimento de um marco normativo de saúde e segurança do trabalho para esses profissionais.

Para tanto, os arts. 1º e 2º delimitam o escopo da Lei, se aprovada, incluindo não apenas os trabalhadores das empresas de telemarketing, como também quaisquer trabalhadores que laborem nas atividades descritas no Projeto,

independentemente da denominação dada a seu cargo ou do fato de que seu empregador possui outro objeto social que não a prestação de serviços de telemarketing/teleatendimento.

Os arts. 3º a 6º dispõem sobre condições específicas de saúde do trabalho dos operadores de telemarketing, notadamente no tocante ao acompanhamento e proteção da saúde auditiva dos trabalhadores.

Os arts. 7º a 15 regulamentam a jornada de trabalho diária e semanal dos operadores de telemarketing, sua prorrogação e o trabalho noturno, repouso semanal remunerado e intervalos intrajornada.

Por sua vez, os arts. 16 a 19 dizem respeito à remuneração dos trabalhadores, os critérios de fixação e o pagamento do adicional de penosidade de 20% a 40%.

Finalmente, o art. 20 dispõe sobre a aplicabilidade das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência Social e o art. 21 estabelece que o dia do operador de telemarketing será comemorado em 04 de julho de cada ano, por ocasião de que os empregadores pagarão bônus de 1/30 avos do salário mensal aos trabalhadores.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Compete à Comissão de Assuntos Sociais, nos termos do art. 100, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), discutir e votar proposições que disponham sobre as condições para o exercício de profissões.

O setor do telemarketing no Brasil emprega cerca de 1,5 milhão de trabalhadores, sendo a ampla maioria jovens, mulheres e negros, com aproximadamente 72% de mulheres e 84% com idade entre 18 e 29 anos. Esse setor é o maior empregador na área de serviços do país, sendo a grande maioria das empresas terceirizadas que prestam serviço para grandes e renomadas empresas.

Não nos estenderemos em descrever o quanto a profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento está sujeita a diversos tipos de doenças ocupacionais, como a LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo), ocasionada pelo rotineiro trabalho no computador; dores constantes nas costas, devido cadeiras inadequadas, nas quais o operador é obrigado a ficar sentado durante mais de 6 horas; sofre uma série de doenças de ordem psicológica, como o estresse – que ocasionalmente geram desmaios na operação, pressão alta, alergias, dores pelo corpo e de cabeça, gastrite crônica – depressão e síndrome do pânico, normalmente ocasionados pela pressão por produtividade e metas, que ainda podem vir acompanhada de assédio moral e de humilhações, na busca de melhores resultados.

Os principais fatores de estresse desses profissionais são a alta demanda qualitativa e quantitativa, o grande volume de informações a ser manipulado, a necessidade de executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento, a existência de fila de espera e as relações conflituosas.

Tendo em vista sua relevância, a matéria que se pretende regular por lei já é objeto da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, através da Secretaria de Inspeção do Trabalho, que aprova o Anexo II da NR nº 17, que dispõe sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing.

A portaria abrange todos os setores de empresas e postos de trabalho dedicados a estas atividades, além daquelas empresas dedicadas exclusivamente ao serviço de teleatendimento ou *call center*.

Quanto aos trabalhadores, o citado diploma legal abrange os operadores de telemarketing, tanto na modalidade ativo, quanto na de receptivo, em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

A Portaria, que, entre os temas abordados, estabelece a redução da jornada de trabalho para, no máximo, 6 horas diárias, deveria alcançar 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.

Uma Portaria, tanto quanto uma NR (norma regulamentadora), todavia, enquanto instrumentos normativos infralegais, têm campo de atuação bastante restrito, não podendo inovar, criar ou estabelecer regras que extrapolem limites da legislação em vigor. É o que ocorre no presente caso.

Assim, em respeito aos princípios constitucionais, esta alteração somente pode ser implementada através de lei ou de posicionamento dos Tribunais Superiores ou como resultado de negociações em Acordo ou de Convenção Coletiva de Trabalho.

O projeto, nesse aspecto, uma vez aprovado e sancionado pelo Presidente da República, trará maior segurança jurídica em relação à jornada de trabalho dos operadores de telemarketing.

No mérito, não há, portanto, reparos a fazer, segundo demonstra a própria portaria do antigo Ministério do Trabalho e Emprego, com uma extensa e detalhada regulamentação da atividade.

Por essas razões, não resta dúvida quanto à oportunidade e o alcance social da proposta sob análise.

À proposição cabe apenas alguns poucos reparos.

Primeiramente, com relação à atualização da nomenclatura do Ministério do Trabalho e Previdência.

Em segundo lugar, tendo em vista que a proposta foi apresentada em 2016, há necessidade de atualização do valor do piso salarial da categoria que, para tanto, utilizamos a média salarial da categoria em 2021. Um Operador de Telemarketing Receptivo ganha em média R\$ 1.283,59 no mercado de trabalho brasileiro para uma jornada de trabalho de 37 horas semanais, de acordo com pesquisa do Salario.com.br junto a dados oficiais do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web, com um total de 113.034 salários de profissionais admitidos e desligados pelas empresas no período de outubro de 2020 a setembro de 2021.

Por fim, propomos que a hora do trabalho extraordinário seja remunerada com o percentual assegurado constitucionalmente a todos os trabalhadores, que é de 50% sobre o valor da hora normal, e não de 80% como pretende o projeto.

III – VOTO

Pelo exposto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, com as seguintes emendas.

EMENDA Nº - CAS

Substitua-se a expressão “Ministério do Trabalho e Emprego” presente nos arts. 3º, 4º, 5º, 7º, 13, 15 e 21, por “Ministério do Trabalho e Previdência”.

EMENDA Nº - CAS

Dê-se ao *caput* do art. 11 a seguinte redação:

“**Art. 11.** O serviço extraordinário será remunerado com o acréscimo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) ao do normal.

.....”

EMENDA Nº - CAS

Dê-se aos arts. 17 e 18 a seguinte redação:

“**Art. 17.** O piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento será de, no mínimo, R\$ 1.283,59 (mil duzentos e oitenta e três e cinquenta e nove reais) mensais.”

“**Art. 18.** Os valores monetários do piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento serão reajustados anualmente, no mês de janeiro, a partir do ano de 2022, pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou pelo índice que o suceder.

.....”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator



SF/22837.46972-81