

# QUEM LIGA PARA OS TRABALHADORES EM TELEMARKETING? ANÁLISE DA (DES)PROTEÇÃO JURÍDICA FRENTE À PANDEMIA

Catharina Lopes Scodro<sup>1</sup>

Olívia de Quintana Figueiredo Pasqualetto<sup>2</sup>

**Resumo:** Os impactos da Revolução Tecnológica no cenário global dos setores de informática e telecomunicações repercutiram no seio das relações de trabalho, a partir da ampliação da produção e do setor de serviços, oportunizando a *taylorização* do trabalho dos teleatendentes. Assim, com base no método de pesquisa dedutivo e na técnica de pesquisa bibliográfica, o presente estudo se propõe a analisar a atividade laborativa do setor de *telemarketing*, a partir da tutela jurídica prevista, das implicações da proceduralização da atividade para os trabalhadores e para o meio ambiente do trabalho e das atualidades do tema, sobretudo em relação ao reconhecimento da atividade como essencial durante a pandemia internacional e o estado de calamidade pública de COVID-19 no Brasil em 2020.

**Palavras-chave:** Telemarketing. Meio Ambiente do Trabalho. Pandemia.

---

<sup>1</sup> Pesquisadora voluntária do Núcleo “O Trabalho Além do Direito do Trabalho”, vinculado à Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia. Advogada. **E-MAIL:** catharina.scodro@gmail.com **ORCID:** <http://orcid.org/0000-0001-7257-7632> **LATTES:** <http://lattes.cnpq.br/5202927132960365>

<sup>2</sup> Doutora e Mestra em Direito do Trabalho e da Seguridade Social pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Graduada em Direito pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Professora de Direito do Trabalho da Universidade Paulista e da Universidade São Judas Tadeu. Pesquisadora da Escola Superior de Advocacia de São Paulo. Advogada. **E-mail:** oliviaspasqualetto@hotmail.com **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5218-4954>. **LATTES:** <http://lattes.cnpq.br/1403687458551003>

## WHO CARES ABOUT TELEMARKETING WORKERS? ANALYSIS OF LEGAL (DE) PROTECTION IN FRONT OF THE PANDEMIC

**Abstract:** The impacts of the Technological Revolution on the global scenario of the information technology and telecommunications sectors had repercussions on the core of labor relations, starting with the expansion of production and the service sector, providing opportunities for the *taylorization* of the work of the telemarketers. Therefore, based on the deductive research method and the bibliographic research technique, the present study proposes to analyze the labor activity of the telemarketing sector, focusing in the legal protection, the implications of the proceduralization of the activity for workers and working environment and the current issues, especially in relation to the recognition of the activity as essential during the international pandemic and the state of public calamity of COVID-19 in Brazil in 2020.

**Keywords:** Telemarketing. Working Environment. Pandemic.

### Introdução

Desde a última metade do século XX, o cenário global assiste profundas mudanças no âmbito do sistema capitalista mundial, que – com os avanços dos processos de globalização e internacionalização – refletem nos setores políticos, sociais e econômicos. Essas alterações são consequência direta da Revolução Tecnológica vivenciada em setores diversos, com ênfase na informática e nas telecomunicações (GORENDER, 1997, p. 311).

Os efeitos da aludida revolução repercutem “na organização das empresas, nos métodos de produção, nas relações de trabalho e na política financeira dos governos” (GORENDER, 1997, p. 311).

Diante disso, com as novas tecnologias, disseminadas celeremente por intermédio do processo de globalização, as operações de computação e telecomunicação podem ser realizadas simultaneamente em diferentes localidades, países e, até mesmo, continentes.

Nesse cenário, as relações de trabalho sofreram profundo impacto, tornando-se intensificadas, compactadas e, profusamente, controladas (ALMEIDA, 2013, p. 37-38), com o fortalecimento do setor de serviços a partir do intenso uso de tecnologias. Esse segmento integra a economia informacional (GORENDER, 1997, p. 311), podendo abranger a comunicação, o transporte, as atividades profissionais, científicas e técnicas e, dentre outros, as vendas (IBGE, [s/a]).

Considerando esse contexto, esse artigo se propõe a analisar a tutela jurídica conferida ao trabalho em *telemarketing* no Brasil, enquanto integrante do setor de serviços e da economia informacional, a partir do método de pesquisa dedutivo e da técnica de pesquisa bibliográfica. Para tanto, será analisada a tutela jurídica conferida a tais trabalhadores pelo ordenamento jurídico brasileiro, as implicações da procedimentalização da atividade para os trabalhadores e para o meio ambiente do trabalho e a legislação de emergência editada durante a pandemia de Covid-19, que reconheceu tal atividade como essencial.

## **1 A tutela jurídica do trabalho em *telemarketing* no Brasil**

Integrante do setor de serviços e expoente no uso de tecnologias informacionais para o exercício da função, as atividades de teleatendimento, popularmente conhecidas como *telemarketing*, constituem atividade “cuja comunicação com interlocutores clientes

e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados”, de acordo com a definição presente no Anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR-17).

Nesse sentido, a atividade do teleatendimento é desempenhada por trabalhadores alocados no *call center* – também conhecido como Central de *Telemarketing* ou Central de Teleatividade (CTA) – que “são unidades organizacionais voltadas para a realização de serviços de comunicação entre as empresas e seus clientes” (GALASSO, 2005, p. 60), para a realização de vendas, o oferecimento de serviços e produtos e, entre outros, o fornecimento de informações. Para desempenho da atividade, os atendentes são separados em baias com acesso aos terminais de computador e ao distribuidor de chamadas, com um *headset*<sup>3</sup>, contando com o monitoramento de seus supervisores e do sistema.

O *telemarketing* pode ser desenvolvido em duas modalidades, quais sejam a ativa e a receptiva (GALASSO, 2005, p. 61). A ativa se refere àquela em que os operadores promovem o contato, ligando para o grupo de indivíduos selecionados e seguindo o roteiro de diálogo – comumente conhecido como *script* – a fim de, por exemplo, oferecer serviços ao cliente. Já a modalidade receptiva diz respeito à modalidade em que os operadores recebem as chamadas dos clientes, a fim de solicitar informações, realizar reclamações, entre outros.

Consagrado, a partir da década de 1990, como um aliado à promoção da Política Nacional de Harmonização das

---

<sup>3</sup> *Headset* é o nome dado ao aparelho que une microfone e fone de ouvido em um só dispositivo, largamente utilizado pelos trabalhadores em telemarketing.

Relações de Consumo (ALMEIDA, 2013, p. 137), o cenário do *telemarketing* se tornou objeto de estudos em múltiplas áreas – como administração e economia, saúde pública e ambiental, ciências sociais e Direito, especialmente o Direito do Trabalho, o Direito do Consumidor e o Direito Empresarial, etc. – ensejando a regulamentação jurídica da atividade no Brasil.

No que tange à regulamentação, a Constituição Federal (1988) prevê a liberdade de trabalho como um direito fundamental, no artigo 5º, XIII, o direito ao trabalho como um direito social, no artigo 6º, e direitos trabalhistas, no artigo 7º. Na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no Título III “Das normas especiais de tutela do trabalho”, no Capítulo I “das disposições especiais sobre duração e condições de trabalho”, a Seção II dispõe, dentre outros, sobre os empregados nos serviços de telefonia. O artigo 227 da CLT prevê que, para os operadores das empresas que explorem o serviço de telefonia, a duração do trabalho não poderá exceder seis horas contínuas por dia ou trinta e seis, por semana.

No entanto, a aplicabilidade desse dispositivo apenas foi reconhecida à categoria profissional dos operadores de *telemarketing* em 2001, ocasião em que o Pleno do Tribunal Superior do Trabalho reconheceu a penosidade da atividade e cancelou a Orientação Jurisprudencial nº 273 da Seção Especializada de Dissídios Individuais I, que não estendia a jornada reduzida dos telefonistas (ALMEIDA, 2013, p. 137). O posicionamento favorável à aplicação do artigo 227 da CLT aos operadores de teleatendimento permanece firme no Tribunal Superior do Trabalho, uma vez que, segunda a relatora ministra Kátia Magalhães na ocasião do julgamento de um recurso, o direito à jornada reduzida se propõe a atenuar o desgaste proveniente da atividade realizada (TST, 2018).

Na seara trabalhista, ainda, a regulamentação da atividade se dá por meio de Norma Regulamentadora (NR), que era competência do Ministério do Trabalho e Emprego e, na atualidade, integra a pasta do Ministério da Economia. Dentre as NRs, merece destaque a Norma Regulamentadora 17 que, ao dispor sobre ergonomia, “visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente” (17.1, NR 17).

Essa NR apresenta itens pertinentes ao levantamento, transporte e descarga individual de materiais; mobiliário dos postos de trabalho; Equipamentos dos postos de trabalho; Condições Ambientais de Trabalho; e Organização do trabalho; bem como o Anexo I, do trabalho dos operadores de *checkout*, e o Anexo II, do trabalho em teleatendimento/*telemarketing*. Esse último Anexo foi aprovado em 2007, com a publicação da Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho/Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho nº 9 (de 30 de março de 2007).

O Anexo II da NR 17 se propõe a “proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente” (1, Anexo II – NR 17), dispondo, portanto, sobre o mobiliário ao posto de trabalho, os equipamentos do posto de trabalho, as condições ambientais, a organização do trabalho, a capacitação dos trabalhadores, as condições sanitárias de conforto, os programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais, as pessoas com deficiência e, por fim, as disposições transitórias.

No que tange à organização do trabalho, o Anexo 2 da NR 17 trouxe, como inovação, as previsões de que “o tempo de trabalho em

efetiva atividade de teleatendimento/*telemarketing* é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração” (5.3), que “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” (5.4) e de que “as pausas deverão ser concedidas: a) fora do posto de trabalho; b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos; c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/*telemarketing*” (5.4.1). Esses dispositivos, junto com os demais do instrumento, consolidam a percepção acerca dos riscos que a atividade ininterrupta do serviço de *telemarketing* representa para o trabalhador, com reflexos na sua saúde física e psíquica.

Vale destacar que a NR 17, ainda que de forma tímida, avançou em relação às demais NRs (BARUKI, 2017), inovando ao mencionar expressamente a necessidade da adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, considerando não apenas a dimensão física da saúde, mas também a dimensão mental.

A regulamentação da atividade de *telemarketing*, entretanto, não se limita à esfera trabalhista. Em 2008, foi promulgado o Decreto nº 6.523, que regulamenta a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – para fixar normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Popularmente conhecida como “Lei do Call Center”, a norma consagra os interesses dos consumidores, prevenindo, dentre outros, que “o SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas” (art. 5º), que “a transferência

dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos” (art. 10, § 1º) e que “o sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor” (art. 13).

Nessa Lei, a fim de garantir a proteção e a solução da demanda do consumidor, os dispositivos se propõem a estabelecer padrões para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, assemelhando-se, inclusive, à mecanização do serviço. Saliente-se, no entanto, que os operadores de *telemarketing* responsáveis pelo exercício da atividade, com o advento da referida lei, sofreram grandes impactos, sobretudo relacionados ao maior controle e rigor quanto ao procedimento a ser adotado, o que evidencia certo paradoxo: a legislação que tutela juridicamente o consumidor – parte hipossuficiente na relação de consumo – ao mesmo tempo, gera maior pressão sobre o trabalhador (em telemarketing) – parte hipossuficiente na relação de trabalho.

Por fim, em 2017, foi promulgada a Lei nº 13.429 e a Lei nº 13/467, que expande as possibilidades de terceirização, não se restringindo às atividades-meio. Assim, os contratos de trabalho temporários poderão ser firmados para as atividades-fim, nos termos do art. 9º, § 3º do referido instrumento, ampliando a possibilidade de contratação de terceirizados para as atividades de *telemarketing*, em empresas específicas do segmento.

## **2 A taylorização do setor de serviços e os impactos no meio ambiente do trabalho**

As alterações nos processos produtivos e, por consequência, nos paradigmas próprios das relações econômicas, com o deslocamento



substancial das “tarefas industriais” (OLIVEIRA, 2007, p. 46), oportunizou o fortalecimento do setor de serviços. Nesse sentido, gradualmente, profundas modificações ocorreram no âmbito das relações de trabalho.

A interação entre os serviços, as informações, a comunicação e a atividade propriamente dita geraram um “processo de ‘desmaterialização’ do processo de trabalho [que] também possibilitou a transformação da informação em mercadoria” (OLIVEIRA, 2007, p. 47). Nesse processo de desmaterialização, as relações laborais do setor foram imbrincadas às tecnologias informacionais, reclamando grande atenção dos operadores pela troca intensa de informação, de sorte que a pressão atuou como instrumento de gestão e a atividade intelectual se degradou, implicando na *taylorização* do setor de serviços (BRAGA, 2006, p. 03).

Essa taylorização – que remete ao processo produtivo instituído por Frederick Taylor, pautado na administração científica – se propõe a analisar cientificamente o trabalho, com a fixação de padrões relacionados ao tempo, aos movimentos e ao ritmo produtivo (BRAGA, 2006, p. 04). Nesse cenário, a tentativa de concentrar a direção completa da atividade laboral no domínio dos empregadores – podendo, a depender do caso, corresponder aos supervisores – utiliza, como estratégia, a procedimentalização do trabalho exercido (BRAGA, 2006, p. 04).

A procedimentalização da atividade do operador de *telemarketing* se propõe a enclausurar qualquer aspecto libertador relacionado ao trabalho, a partir da rígida rotina instituída e da pressão proveniente do fluxo de informações (BRAGA, 2006, p. 15). Por conseguinte, o labor se torna “objeto de uma regulação tecnológica centralizada pelo regime de mobilização permanente da força de trabalho” (BRAGA, 2006, p. 15),

em que cabe ao empregador estabelecer os ritmos e velocidades do exercício da função e ao empregado, desdobrar-se, desgastar-se, intensificar-se e, por conseguinte, ser amplamente controlado.

A taylorização da atividade laborativa repercute no meio ambiente do trabalho, o qual está protegido constitucionalmente (artigo 200, inciso VIII), como princípio da ordem econômica (artigo 170, inciso VI da Constituição Federal) e como direito de todos, cabendo ao Poder Público e à coletividade sua defesa e preservação (artigo 225 da Constituição Federal).

Segundo Guilherme Guimarães Feliciano (2002, p. 168-169), o meio ambiente, por contemplar diferentes dimensões onde a vida se desenvolve, pode ser classificado em meio ambiente natural, que abrange a fauna e flora; meio ambiente artificial, que corresponde ao espaço urbano construído; meio ambiente cultural, que congrega o patrimônio histórico, artístico, arqueológico, paisagístico e turístico; e, por fim, o meio ambiente do trabalho. Esse, por ser o local em que o trabalhador experiencia parte substancial de sua vida, concerne ao sistema de interação entre condições físicas, químicas, biológicas e psicofísicas, que apresentam a saúde e segurança do trabalhador como bem jurídico tutelado e abrangem as condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações interpessoais (MARANHÃO, 2016, p. 89; BARROS, 2009, p. 1079).

As condições de trabalho se referem às condições estruturais presentes no labor-ambiente, a partir da incidência de fatores de ordem física, química e biológica que, segundo Christophe Dejours (1987, p. 78), repercutem consideravelmente no corpo do trabalhador. Assim, de acordo com Maranhão, as condições de trabalho se referem à “relação homem/ambiente” (MARANHÃO, 2016, p. 90).

A organização do trabalho concerne à “relação homem/técnica” e compreende os fatores relacionados à execução do trabalho, como as normas de produção, o modo de produção, o tempo do trabalho, o ritmo do trabalho, as técnicas de gerenciamento e cobrança do trabalho e de resultados (MARANHÃO, 2016, p. 91). Para Christophe Dejours (1978, p. 78), a organização do trabalho impacta, sobretudo, na mente do trabalhador e, por conseguinte, em sua saúde psíquica.

Já as relações interpessoais relacionam-se às interações de cunho pessoal ocorridas durante o exercício da atividade de trabalho. Essas relações, que se amparam no binômio “homem/homem” (MARANHÃO, 2016, p. 91), abrangem as verticais, estabelecidas com os superiores hierárquicos, as horizontais, firmadas com colegas de trabalho, e as demais, edificadas com clientes, por exemplo.

A partir desses elementos determinantes para o equilíbrio labor-ambiental, a percepção acerca da saúde do trabalhador adquire uma dimensão ampla, já que não se limita aos aspectos essencialmente biológicos do cotidiano laboral, mas, sobretudo, ao sistema de interações – de ordem física, química, biológica, psicossocial – vivenciadas no meio ambiente do trabalho.

No setor de teleatendimento, os operadores de *telemarketing* estão expostos a desequilíbrios do labor-ambiente, por ser o ambiente dos *call centers* local considerado de médio a alto risco para a saúde (GALASSO, 2005, p. 62). A separação em baias, o monitoramento constante pelo supervisor e pelo sistema, o controle permanente do tempo, as restrições à liberdade ao desempenho da atividade pela adoção de roteiros são alguns dos fatores que contribuem para o adoecimento de trabalhadores da categoria.

Nesse sentido, as técnicas pertinentes à padronização de comportamentos dos teleatendentes não consideram o seu funcionamento enquanto indivíduo durante a atividade de trabalho, criando uma situação de artificialidade – notada, exemplificativamente, nos diálogos pautados em *scripts* – que repercutem na saúde psíquica dos trabalhadores (GALASSO, 2005, p. 77). Queixas relacionadas ao cansaço, ao esgotamento, à depressão e ao estresse, principalmente, consubstanciam a percepção de que o sofrimento mental urge como ferramenta da estratégia empresarial para imposição de comportamentos favoráveis à produção e à produtividade.

Diante disso, o meio ambiente laboral dos trabalhadores em *telemarketing* apresenta, sobretudo em razão das técnicas de organização do trabalho adotadas, grande possibilidade de desequilíbrio, causando, por conseguinte, o adoecimento dos teleatendentes.

### **3 Análise do *telemarketing* à luz da regulação de emergência para enfrentamento da pandemia de Covid-19 no Brasil**

O trabalho em *telemarketing*, dada a sua configuração e às técnicas de organização e gestão do trabalho, tradicionalmente é visto como uma atividade potencialmente danosa à saúde dos trabalhadores: pressão, ritmo intenso associado à repetição mecânica do trabalho, falta de criatividade envolvida nas tarefas, ambientes de trabalho populosos e apertados, relacionamento (nem sempre harmonioso) com clientes.

Com o advento da pandemia de Covid-19, que se espalhou pelo Brasil especialmente a partir de março de 2020, elementos labor-ambientais do trabalho em *telemarketing* tornaram-se ainda mais potencialmente prejudiciais à saúde do trabalhador, em razão

de potencializarem o contágio pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2). Nesse sentido, o ambiente de trabalho fechado, com pessoas trabalhando lado a lado em baias de trabalho muito próximas e o compartilhamento de *headsets* entre os trabalhadores constituem elementos facilitadores para a transmissão da doença.

Contudo, ainda que o trabalho em *telemarketing* possua muitas características que justificariam a paralização da atividade ou, ao menos, a conversão para a modalidade de teletrabalho (conforme autoriza a Medida Provisória nº 927/2020) a fim de se evitar aglomerações e conter a pandemia, a atividade foi considerada essencial durante a pandemia.

Assim, pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, o serviço de *call center* (artigo 3º, § 1º, inciso VII) é entendido como atividade essencial – isto é, aquela indispensável ao “atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população” (artigo 3º, § 1º) – e, portanto, não deve ser interrompida durante a pandemia.

Diante desse cenário, multiplicaram-se manifestações pelo país protagonizadas por trabalhadores em *telemarketing* (UOL, 2020) – denunciando as condições de trabalho propícias à contaminação e exigindo dos empregadores a adoção de medidas sanitárias para evitar o contágio – e diversas ações judiciais em face de empresas de *call center* (GLOBO, 2020) – as quais foram obrigadas a promover o distanciamento entre os trabalhadores, fornecer máscaras e álcool em gel para todos os funcionários, viabilizar o trabalho remoto, dentre outras medidas de higiene.

Para fazer frente a esse novo contexto labor-ambiental, vale destacar (*i*) a Nota Técnica Conjunta nº2/2020 - PGT/CODEMAT/

CONAP do Ministério Público do Trabalho, que recomenda a empregadores, em geral, adotarem medidas de segurança, como o fornecimento lavatórios com água e sabão; o fornecimento de sanitizantes (álcool 70% ou outros adequados à atividade); adoção de medidas de distanciamento físico e flexibilidade na rotina de trabalho a fim de evitar a transmissão de pelo novo coronavírus; (ii) as orientações da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPT) aos trabalhadores e empregadores em razão da pandemia da Covid-19, com destaque para as orientações ao setor de telesserviços (de 31 de março de 2020), indicando medidas gerais de proteção – a exemplo da divulgação de informações e protocolos de higiene, fornecimento de álcool em gel, reforço da limpeza do ambiente, proibição do compartilhamento de utensílios para a refeição, dentre outros – e medidas especificamente direcionadas ao setor, a saber: a proibição do compartilhamento de *headsets* ou, pelo menos, o fornecimento a cada trabalhador de partes específicas do equipamento; e a garantia de uma distância interpessoal segura entre os postos de trabalho, alternando, por exemplo, “os postos de trabalho, de forma que sempre exista 1 (um) posto de trabalho desocupado entre dois trabalhadores, ou, ainda, aumentar o afastamento entre estações de trabalho contíguas” (SETP, 2020); (iii) as orientações dos sindicatos e entidades de classe a fim de reforçar a importância das medidas sanitárias no setor, tais como a Recomendação/Prevenção Covid-19 do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo (SINTETEL); (iv) a Portaria Conjunta nº 20, de 18 de junho de 2020, que estabelece as medidas a serem observadas visando à prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da COVID-19 nos ambientes de

trabalho – tais como: a obrigação dos empregadores orientarem os trabalhadores sobre medidas de higiene (uso do álcool em gel, não compartilhamento de equipamentos, uso de máscaras, etc.); o distanciamento físico entre os trabalhadores e entre eles e o público atendido; a intensificação da limpeza dos ambientes; o preferência pela ventilação natural; a implementação de regras sanitárias para o uso de refeitórios, vestiários, etc.; uso de automóveis; dentre outras, inclusive medidas para a retomada das atividades.

Como se observa, as normas sobre o meio ambiente do trabalho tardaram a ser editadas, o que se agrava ao observar que a Medida Provisória nº 927 flexibiliza alguns procedimentos ligados à saúde e segurança do trabalho, como a exigência de exames periódicos. Em que pese as orientações específicas emitidas pela SEPT e destinadas ao telesserviço, somente em junho, foi publicada uma portaria efetivamente, a qual, entretanto, não se destina especificamente às atividades de *call centers*, trazendo disposições gerais (que também se aplicam ao setor, mas deixam de fora peculiaridades da atividade que favorecem o adoecimento durante a pandemia).

## Conclusão

O trabalho em *telemarketing* tem características labor-ambientais próprias da organização taylorista do trabalho que favorecem o adoecimento físico e mental dos trabalhadores. Tais características – como o ambiente de trabalho populoso, baias de trabalho muito próximas e compartilhamento de equipamentos de trabalho, como os *headsets* – evidenciaram como o trabalho nesse ambiente pode ser ainda mais prejudicial durante a pandemia de Covid-19.

A atividade nos *call centers*, que foi considerada essencial e, portanto, não foi paralisada durante a pandemia, envolve um ambiente de trabalho propício para transmissão do novo coronavírus e contágio pelos trabalhadores, o que foi evidenciado em manifestações e decisões judiciais pelo país.

Para fazer frente ao cenário pandêmico, foram tardiamente editadas orientações e uma portaria a fim de estabelecer medidas sanitárias no meio ambiente de trabalho: orientação específica da SEPT ao telesserviço é de 31 de março de 2020 (um mês após o espraio da pandemia) e a portaria da SEPT para todos os setores é de 18 de junho de 2020 (quase quatro meses após o espraio da pandemia). Por, pelo menos, mais de um mês, trabalhadores do setor de telesserviço – atividade essencial e continuada durante a pandemia – permaneceram trabalhando sem qualquer amparo jurídico-sanitário específico. Soma-se a essa preocupação o fato de tais diretrizes não serem suficientes ou adequadas para evitar o contágio por esses trabalhadores.

Nesse sentido, permanece a pergunta do título: quem liga para os atendentes de *telemarketing*?

## Referências

ALMEIDA, Victor Hugo. **Consumo e trabalho**: impactos no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador. 2013. 242 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

BARROS, Alice Monteiro. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2009.



BARUKI, Luciana Veloso. **Saúde mental e trabalho**: uma proposta de norma regulamentadora sobre os riscos psicossociais no trabalho a partir de reflexões sobre os sistemas francês e brasileiro. 2017. 292 f. Tese (Direito Político e Econômico) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo.

BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, Vol. VIII, n. 1, jan./abr. 2006.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Oboré Editorial, 1987.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. Meio ambiente do trabalho: aspectos gerais e propedêuticos. **Revista do TRT da 15ª Região**, Campinas, SP, n. 20, p. 160-203, jul./set. 2002.

GALASSO, Leonilde Mendes Ribeiro. **Humor e estresse no trabalho**: fatores psicossociais estressores e benéficos no trabalho dos operadores de telemarketing. 2005. 276 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

GLOBO. **Justiça do DF concede liminar aos operadores de telemarketing para evitar contágio por coronavírus**. 2020. Disponível em < <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2020/04/03/justica-do-df-concede-liminar-aos-operadores-de-telemarketing-para-evitar-contagio-por-coronavirus.ghtml> > Acesso em 20 jun. 2020.

GORENDER, Jacob. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 11, n. 29, p. 311-361, 1997.

IBGE. **Serviços**. [s/a] Disponível em < <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos.html> > .Acesso em: 20 jun. 2020.

MARANHÃO, Ney. Meio ambiente do trabalho: descrição jurídico-conceitual. **Revista direitos, trabalho e política social**, Cuiabá, V. 2, n. 3, p. 80-117, Jul./dez. 2016.

OLIVEIRA, Simone Santos Silva. **Um olhar sobre a saúde a partir da dimensão gestonária do trabalho**: contradições e ambiguidades no telemarketing. 2007. 184 f. Tese (Doutorado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2007.

SEPT. **Orientações gerais aos trabalhadores e empregadores do setor de telesserviços em razão da pandemia da covid-19**. 2020. Disponível em < [https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/PDF/Orientações\\_SIT\\_Teleserviços.pdf](https://enit.trabalho.gov.br/portal/images/PDF/Orientações_SIT_Teleserviços.pdf) > . Acesso em: 20 jun. 2020.

SINTEEL. **SINTETEL reforça junto às empresas do setor a importância das ações de prevenção contra a pandemia**. 2020. Disponível em < <https://www.sintetel.org/noticias.php?ID=12147#.Xu6D-y3OrBJ> > Acesso em 20 jun. 2020.

TST. **Operadora de telemarketing de multinacional de computadores consegue jornada reduzida**. 2018. Disponível em: [http://www.tst.jus.br/noticia-destaque/-/asset\\_publisher/NGo1/content/id/24512625](http://www.tst.jus.br/noticia-destaque/-/asset_publisher/NGo1/content/id/24512625). Acesso em: 20 jun. 2020.

UOL. **Gigante do call center é alvo de protestos em SP**: ‘queremos álcool em gel’. 2020. Disponível em < <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2020/03/20/sem-alcool-gel-e-higiene-funcionarios-de-call-center-fazem-greve-em-sp.htm?cmpid=copiaecola> > Acesso em 20 jun. 2020.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, ago. 2004.