

# Notas sobre trabalho e adoecimento no setor de *telemarketing*

Marinês Trindade<sup>1</sup>

## 1. Contexto social

Em abril de 2007, com a vigência da nova metodologia da Previdência Social para reconhecer casos de acidentes e doenças do trabalho, o Nexó Técnico Epidemiológico Previdenciário – NTEP, foi permitido, automaticamente, relacionar determinadas doenças a determinadas categorias profissionais.

Com a implantação de tal conceito jurídico, observou-se importante variação nos dados estatísticos que vieram a público. As manchetes dos jornais noticiaram: “Casos de LER aumentam 512%”, “Registros de doenças ocupacionais cresce 134%” e “Dobra registro de acidentes e doenças”<sup>2</sup>. Os dados repercutiram no Ministério do Trabalho, levando aquele órgão a reforçar a fiscalização em quatro setores críticos na ocorrência de Lesões por Esforço Repetitivo – LER: frigoríficos, supermercados, indústrias de calçados e *telemarketing*.

Segundo especialistas, as manchetes não traziam novos números, mas revelavam situação latente e o desnudamento de antiga prática, consubstanciada na subnotificação dos acidentes pelas empresas, as primeiras responsáveis por relatar acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais, uma vez que a fonte primária de dados de ocorrência de acidentes de trabalho são as empresas ou empregadores responsáveis pela emissão da Comunicação de Acidente do Trabalho. -

Tal fato demonstra que as empresas sempre podem subnotificar estas ocorrências, o que revela a vulnerabilidade dos dados e, conseqüentemente, as dificuldades do trabalhador em obter o benefício devido. A elevação do número de notificações dos acidentes também se deve ao fato de que desde 1999 o Anuário da Previdência passou a discriminar os acidentes por categoria nacional de atividades econômicas - CNAE. Tal fato ampliou a fiscalização trabalhista e a cobrança sindical em setores com maior número de acidentes, o que em última análise faz com que aumentem os registros dos acidentes ocorridos.

Importante ressaltar que esses números não representam uma elevação acentuada dos benefícios concedidos, mas alteração importante na classificação dos infortúnios, isto é, em virtude do NTEP, casos antes classificados como doenças comuns passaram a ser identificados como acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

A pergunta não é mais se o trabalhador está ou não doente, mas se o ambiente do trabalho é ou não doentio. Neste sentido, o trabalho epidemiológico é feito em toda a população empregada do setor econômico, verificando se o adoecimento em relação a outros setores

---

1. Especialista em Direito Material e Processual do Trabalho pela Universidade Cândido Mendes e advogada trabalhista.

2. *Revista Retrato do Brasil*, n. 13, ago./set. 2008.

econômicos é diferenciado. A doença deixa de ser vista como um problema do trabalhador e passa a ser problema de um segmento econômico ou de uma empresa.

Assim, entendendo que os acidentes e doenças ocupacionais estão diretamente relacionados ao formato e às práticas na gestão do trabalho de determinada atividade econômica, como, por exemplo, métodos para avaliação e desempenho, pausas intrajornadas e limitação das idas ao banheiro, entre outros fatores favoráveis ao adoecimento, é que enfocamos a seguir as condições e o ambiente de trabalho no setor de *telemarketing*.

## 2. Contexto jurídico

Os fundamentos constitucionais da Constituição cidadã de 1988 e os direitos humanos, consagrados na Declaração Universal dos Direitos do Homem (conforme entendimento do STF que admitiu como emenda à CRFB o pacto de San José da Costa Rica) têm extrema vinculação com o tema.

Em leitura cuidadosa da Declaração Universal dos Direitos do Homem<sup>3</sup> e interpretação sistemática, resta demonstrado que os dispositivos adiante transcritos vão de encontro à prevenção e garantias no acidente de trabalho e saúde ocupacional.

Artigo III.

Todo homem tem direito à vida, [...]

[...]

Artigo VIII.

Todo homem tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.

[...]

Artigo XXII.

Todo homem, como membro da sociedade, tem direito à segurança social, à realização [...] dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade.

[...]

Artigo XXIII.

1. Todo homem tem direito ao trabalho, [...], a condições justas e favoráveis de trabalho [...]

[...]

Artigo XXV.

1. Todo homem tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem-estar, [...] em caso de [...] doença, invalidez, [...] ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.

Conjugando os direitos humanos antes listados e os princípios fundantes da CRFB<sup>4</sup>, a dignidade humana (art. 1º, III, da CRFB) – princípio fundamental da República –, o valor social

3. SÚSSEKIND, Arnaldo. *Convenções da OIT*. São Paulo: LTr, 1998, p. 583.

4. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 09 dez. 2010.

do trabalho (art. 1º, IV, da CRFB) e a função social da propriedade (art. 170, III, da CRFB), encontramos o norte que deve sustentar as teses de prevenção e reparação de acidentes e doenças ocupacionais causadas em um meio ambiente de trabalho contaminado.

A dignidade da pessoa humana engloba necessariamente o respeito e proteção à integridade física e emocional da pessoa, o que reforça a enorme vinculação entre o princípio da dignidade da pessoa humana e o direito à vida, ou seja, nenhum valor pode estar acima da pessoa humana.

Segundo o autor Ingo Wolfgang Sarlet<sup>5</sup>, os direitos fundamentais explicitam a dignidade da pessoa humana, esclarecendo que em cada direito fundamental se faz presente conteúdo ou projeção desta. Logo, a dignidade da pessoa humana exige e pressupõe o reconhecimento e proteção dos direitos fundamentais. E, na hipótese de tais direitos não serem reconhecidos à pessoa humana, na verdade o que se está negando é sua própria dignidade. Salientando, inclusive, certa fungibilidade entre a dignidade e a vida, assim, onde há dignidade, há vida, e a violação da dignidade acarreta a violação do direito à vida, bem jurídico constitucionalmente tutelado.

### **3. As condições da prestação do trabalho no setor de telemarketing como fator de adoecimento e a responsabilidade do empregador**

Analisaremos aqui a situação dos trabalhadores na função de *telemarketing*, entendendo-se esta atividade como a comunicação com interlocutores clientes e usuários, 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.

É sabido que o trabalhador, quando celebra um contrato de trabalho, não concorre com nenhum risco. E, uma vez que se encontra apto para desempenhar as funções pretendidas pela empresa contratante, qualquer dano moral ou material que venha a sofrer é de responsabilidade do empregador.

Neste sentido os trabalhadores envolvidos na prestação de serviços no setor de *telemarketing* têm o direito de manter incólume seu patrimônio físico e moral. Porém, não é isso que comumente acontece. Nestas relações de trabalho, não raras vezes, revela-se alto grau de opressão e degradação, que ocasionam condições de vida e de trabalho manifestamente indignas.

Nestes casos, surge a responsabilidade civil do empregador pelos danos que advierem. A responsabilidade subjetiva, quando os prejuízos forem impostos por culpa da empresa, no caso de esta descumprir os deveres jurídicos contratuais preexistentes, correspondentes aos deveres anexos de conduta. Como nas questões de gestão por assédio moral, nas quais, ainda que sem desejar expressamente prejudicar o empregado, por imprudência, por falta de cuidado, o empregador, através de seus prepostos, atua de forma comissiva e temerária, proporcionando no ambiente de trabalho humilhação, constrangimento, coação, pressão psicológica, ansiedade e terror como formas de gestão, queixas recorrentes no setor de *telemarketing*, para o controle de pausas e idas ao banheiro.

---

5. SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 88.

Entendemos que por uma conduta ilícita deliberada no poder diretivo da empresa deve então ser responsabilizada, uma vez que tinha capacidade e elementos suficientes para fazer cessar estas práticas – podia e devia ter agido de outro modo –, no dizer de Sérgio Cavalieri Filho<sup>6</sup>.

Caracteriza-se então a culpa patronal pelo adoecimento, por verificar-se o descumprimento do dever geral de cautela de prevenir e precaver o estresse ocupacional no *telemarketing* e teleatendimento. Assim, a própria execução do contrato de trabalho neste setor tem concorrido diretamente para a incapacidade dos trabalhadores.

Acrescente-se que no exercício regular do contrato de trabalho sob o comando diretivo do empregador, na forma da assunção dos riscos da atividade econômica (art. 2º da CLT), por outro lado, encontra-se a responsabilidade objetiva do empregador, pelos riscos especiais oriundos das atividades de *telemarketing* e teleatendimento desenvolvidas pela empresa (art. 927, parágrafo único, do CC/02) e pelos danos ao ambiente de trabalho gerados pelo assédio moral empresarial (art. 225, § 3º, da CF).

Na esteira do parágrafo único do art. 927 do Código Civil, verifica-se a responsabilidade civil objetiva para atividades que normalmente exercidas possam implicar riscos, como *in casu* o *telemarketing* e o teleatendimento, pelo risco do estresse ocupacional físico e mental.

#### **4. As normas de segurança e medicina do trabalho para o setor de telemarketing**

Confirmando este quadro de adoecimento encontrado, veio a consolidar-se rol de normas para a proteção jurídica do trabalhador do setor, no anexo II da NR-17, publicada em 02/4/2007, que regulamenta o trabalho em teleatendimento e *telemarketing*.

Com status de norma infraconstitucional, por delegação expressa da CLT, o anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing*, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

Os itens a seguir transcritos do Anexo II da NR-17 do Ministério do Trabalho<sup>7</sup> tratam das medidas preventivas, a cargo do empregador no setor de *telemarketing* e teleatendimento, para redução dos riscos de estresse ocupacional inerentes a esta atividade. Observa-se que estão diretamente relacionados à forma e ao modo de execução do contrato, bem como a fatos comumente denunciados pelos trabalhadores, que revelam exemplos de casos concretos de lesões jurídicas ocasionadas pela conduta do empregador totalmente avessa às regulamentações delimitadas. Vejamos:

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

6. CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 62.

7. BRASIL. Ministério do Trabalho. NR-17 - anexo II: Trabalho em teleatendimento/telemarketing. Portaria SIT n. 09, 30 de março de 2007, DO 02/4/2007 Disponível em: <[http://www.mte.gov.br/legislacao/normas\\_regulamentadoras/nr\\_17\\_anexo2.pdf](http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf)>. Acesso em: 09 dez. 2010.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.4. 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.

5.4.5. 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.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Assim sendo, são muitos os problemas usuais na atividade de *telemarketing*, a saber:

- utilização frequente de pressão psicológica para que os atendimentos telefônicos sejam curtos e acelerados;
- controle rígido de desempenho de qualidade do tempo assiduidade e tempo logado;
- atitudes constrangedoras de supervisores que a pretexto de evitar demoras, controlam idas ao banheiro dos empregados, através de fiscalização pessoal de outros empregados, e até de sistemas de disputas entre os funcionários do setor como em uma competição;
- vigilância e controle também ostensivos nas ligações telefônicas através de monitoração, com interrupção da conversa;
- fixação de intervalos e horários de pausa pela reclamada, sem considerar as necessidades orgânicas e alimentares dos trabalhadores;
- mudanças frequentes nos horários de plantões, inclusive para horários noturnos e na madrugada, sem entendimento com os funcionários, sob pena de demissão e penalização na avaliação;
- exigências cognitivas intensas, com tripla tarefa: falar, atendendo chamadas em continuidade, e resolver problemas; escrever, alimentar o banco de dados do cliente com o resumo do histórico da chamada e navegar.

Em confronto com as normas de proteção elencadas no anexo II da NR-17, podemos concluir que a conduta do empregador pode causar prejuízos ao bem-estar físico e mental dos trabalhadores – confirmando a regra geral de responsabilidade subjetiva do empregador prevista no *caput* do art. 927 do Código Civil e no art. 7º, XXVIII, da Constituição Federal –, bem como que tais danos à integridade física, psíquica e moral dos empregados caracterizam lesão à dignidade humana e à saúde, previstas na Constituição Federal.

Assim, em primeiro lugar, toda e qualquer circunstância que atinja o ser humano em sua condição humana, que (mesmo longiquamente) pretenda tê-lo como objeto, que negue a sua qualidade de pessoa, será automaticamente considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral a ser reparado. Acentue-se que o dano moral, para ser identificado, não precisa estar vinculado à lesão de algum “direito subjetivo” da pessoa da vítima, ou causar algum prejuízo a ela. A simples violação de uma situação jurídica subjetiva extrapatrimonial (ou de um “interesse patrimonial”) em que esteja envolvida a vítima, desde que merecedora da tutela, será suficiente para garantir a reparação<sup>8</sup>.

As práticas usuais na gestão de pessoas no setor de *telemarketing*, descritas acima, na forma do entendimento doutrinário, apontam para uma conduta dos empregadores em violação

---

8. MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 188.

flagrante aos direitos de personalidade dos trabalhadores, atingindo-os em sua condição humana, tratando-os como se fossem objetos, negando sua qualidade de pessoa e acarretando o dano moral. E, ainda, o descumprimento de obrigações contratuais, no que tange aos deveres anexos de conduta, tais como o tratamento leal, digno e protetivo dos empregados. Acresça-se o manifesto abuso do direito do poder diretivo, vez que em violação da boa-fé objetiva do contrato (art. 422 do CC), não observa os deveres de conduta.

Nas palavras do estudioso da matéria *José Affonso Dallegrave Neto*<sup>9</sup>:

Em manifesto extrapolamento do exercício do *jus variandi*, o empregador, aproveitando-se de sua condição ascendente, ora trata seu empregado com menoscabo, injuriando-o e o destrutando até mesmo na frente de seus colegas, ora o trata com rigor excessivo, exigindo-lhe uma produtividade desumana com imposição de horas extras e expedientes fatigantes, pouco se importando com suas necessidades familiares, físicas e sociais.

[...] ao trabalhador, enquanto ser humano, deve ser assegurado um ambiente de trabalho adequado, tratamento leal e digno, salário capaz de atender suas necessidades vitais e de sua família, além de reconhecer o valor de sua performance profissional por meio de promoções funcionais, reconhecimentos e reajustes de mérito. Práticas esquecidas em tempos de reestruturação produtiva que caminha na busca frenética do lucro, ainda que à custa do aviltamento da mão de obra.

No mesmo sentido o autor cita o TST, que preconizou o seguinte:

[...] Conscientizem-se os empregadores de que a busca do lucro não se sobrepõe, juridicamente, à dignidade do trabalhador como pessoa humana e partícipe da obra que encerra o empreendimento econômico.

(Tribunal Superior do Trabalho, 1ª T., Ac. 3.879, RR7.642/86, 9/11/1987, Rel. Min. Marco Aurélio Mendes de Farias Mello).

Parece-nos que, no setor de *telemarketing*, o direito de comando das empresas tem sido exercido em confronto com os limites sociais e éticos do contrato de trabalho, através da prática de atos abusivos, que não se coadunam com a função social do contrato.

O exercício do poder diretivo estampado em uma prática de gestão de pessoas competitiva e cruel, também conhecida por assédio moral empresarial como gestão de recursos humanos<sup>10</sup>, tem acarretado severos abalos na saúde mental e física dos trabalhadores do setor.

Marie-France Hirigoyen<sup>11</sup>, na obra indispensável sobre o estudo do assunto, afirma: por assédio no local de trabalho compreenda-se toda e qualquer conduta abusiva manifestada, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa ou pôr em perigo seu emprego ou, em última análise, degradar o ambiente de trabalho.

9. DALLEGRAVE NETO, José Affonso. *Responsabilidade civil no direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2010, p. 172-174.

10. RAMOS FILHO, Wilson. Bem-estar das empresas e mal-estar laboral: O assédio moral empresarial como modo de gestão de recursos humanos. *Revista Praedicatio*. Disponível em: <<http://revistapraedicatio.inf.br/download/artigo07.pdf>>. Acesso em: 09 jan. 2010.

11. HIRIGOYEN, Marie-France. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Tradução Maria Helena Kühner. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001, p. 65.

No caso da atividade de *telemarketing* este sofrimento é difuso e está disseminado, conforme pesquisas de saúde ocupacional que apontam os seguintes fatores geradores de sofrimento e patologias: grandes exigências mentais e psíquicas; insuficiências de pausas; estímulo abusivo à competitividade; monitoramento das chamadas; forte atenção e solicitação da memória; restrição à satisfação das necessidades fisiológicas; ruídos ambientes; altas exigências, tanto qualitativas quanto quantitativas; mudanças constantes de horários, com serviços à noite e de madrugada; ritmos de tempo acelerados; conflitos constantes; variabilidade de situações, em contraste com exigência de rapidez e rigidez de comportamento e fala<sup>12</sup>.

É o assédio moral organizacional com adoecimento ocupacional, uma vez que exercido de forma sistemática, como modelo de gestão, para o engajamento de funcionários nas metas e políticas das empresas, em total violação à integridade moral e psíquica dos trabalhadores. Segundo Ana Paula Seffrin Saladini<sup>13</sup>, na cultura empresarial, o medo e o sofrimento do trabalhador têm sido utilizados ora como meios de incremento da produção, sob o rótulo de sistema de gestão, ora como mera demonstração arbitrária de poder por parte de chefias despreparadas e que utilizam tais práticas como válvula de escape da própria perversidade e agressividade.

Neste sentido, é possível ainda apontar que a conduta do empregador no setor de *telemarketing*, nestes casos, implica a violação do direito constitucional, preconizado nos arts. 225 e 200, VII, da CRFB, a um meio ambiente ecologicamente equilibrado, aqui incluído o meio ambiente do trabalho. A conclusão é possível, pois o ambiente, com as características apontadas, não é saudável, hígido ou livre de qualquer abuso ou infortúnio, ao contrário, nas empresas, no desempenho de suas funções nas plataformas, os trabalhadores adoecem e, perdendo seus empregos, em muitos casos, não se encontram mais em condições psíquicas e emocionais para retornar ao mercado de trabalho.

## 5. Conclusão

Diante desta realidade, apresenta-se como prioridade para a melhoria das condições de meio ambiente da atividade de *telemarketing* e teleatendimento a observância ao comando constitucional do art. 7º, XXII, abaixo transcrito, que afirma como direito social dos trabalhadores:

XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança; [...]

Com efeito, tal prevenção dos riscos, denominada pelo Desembargador Sebastião Geraldo de Oliveira<sup>14</sup>, um dos maiores especialistas na matéria, de Princípio Constitucional do Risco Mínimo Regressivo, estabelece o seguinte:

---

12. VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, v. 10, n. 2, p. 81-93, 2007. Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em: 09 jan. 2010.

13. SALADINI, Ana Paula Seffrin. Trabalho, medo e sofrimento: considerações acerca do assédio moral. *Revista LTR*, n.71-08/965.

14. OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. *Proteção jurídica à saúde do trabalhador*. São Paulo: LTR, 2010, p. 124.

O empregador tem o dever de reduzir os riscos inerentes ao trabalho até onde for possível, em cada época, de modo que os danos sofridos pelo trabalhador por riscos que poderiam ter sido eliminados ou controlados ensejam a caracterização da conduta culposa do empregador, pela não observância do princípio do risco mínimo regressivo. Nessa mesma linha de pensamento, podemos apontar um outro princípio afinado ou complementar ao do risco mínimo regressivo. O conhecimento atual na área de prevenção indica que o risco deve ser controlado desde a sua origem, evitando que possa propagar a ponto de atingir a integralidade do trabalhador.. Assim, caberia consagrar também o “princípio da retenção do risco na fonte”, como complemento funcional do “princípio do risco mínimo regressivo”.

Resta clara a importância do tema, que a cada dia apresenta novos e preocupantes contornos, considerando-se os altos custos sociais e econômicos envolvidos.

Assim, é necessário discussões, propostas e medidas, envolvendo todos os que integram o setor de teleatendimento e *telemarketing*, empresários e trabalhadores, como também os especialistas nos ramos de Direito, Medicina e Psicologia do Trabalho, pela higidez física e mental do ambiente de trabalho do setor com redução dos riscos da atividade, enfocando o presente estudo a prevenção e eliminação dos riscos através da reflexão do formato atual e práticas corriqueiras na gestão dos trabalhadores.