

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVERSO JUIZ DE FORA  
BACHARELADO EM DIREITO**

**RODRIGO FERRARI DUTRA MIRANDA**

**DIREITOS TRABALHISTAS NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES:  
INEFETIVIDADE DA LEI 9472**

JUIZ DE FORA  
2023

**RODRIGO FERRARI DUTRA MIRANDA**

**DIREITOS TRABALHISTAS NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES:  
INEFETIVIDADE DA LEI 9472**

Artigo científico apresentado ao Curso de Direito do Centro Universitário UNIVERSO Juiz de Fora como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Fábio de Oliveira Vargas e Prof. Dra. Karen de Oliveira Munhoz.

JUIZ DE FORA

2023

## RESUMO

O presente trabalho tem como sua base o estudo das leis as quais envolvem serviços de teleatendimento e o modo o qual grande parte dos meios de produção desse meio acabam por infringir a lei para conquistar determinados objetivos. O objetivo do estudo tem como seu fulcro a convivência entre as entidades do serviço e a precarização do serviço no mercado de trabalho, desse ponto, será analisado as leis que se aplicam a esse meio, sendo foco em duas delas, a lei 9.472(Brasil, 1997), lei das telecomunicações e o decreto-lei nº 5.452(Brasil, 1943), de 1º de maio de 1943, a lei da consolidação das leis do trabalho, comentaremos sobre a aplicação da lei que tenta garantir os direitos dos consumidores, proteger e garantir que as empresas de telecomunicações cumpram suas obrigações legais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Convivência, Telemarketing, Precarização do Serviço, Mercado de Trabalho

## **AGRADECIMENTOS E DEDICATÓRIA**

### **RODRIGO FERRARI DUTRA MIRANDA**

Agradeço Prof. Dr. Fábio de Oliveira Vargas pelas sábias orientações dentro de sala e também virtualmente quanto a produção do trabalho, quando nos deparamos com adversidades as quais nunca lidamos – de exemplo, a complexidade de busca e compreensão de pesquisas como essa – é comum a insegurança e incerteza sobre temas nos rodear, agradeço ao meu orientador por me guiar nesse caminho e me mostrar os melhores modos de produção do conteúdo e sabedoria a mim apresentada.

Dedico este trabalho científico a minha mãe, Elisangela Ferrari Dutra - a qual mesmo com as dificuldades repentinas nos anos que decorreram ao meu bacharelado – nunca deixou de me apoiar em momento algum, seja com a manutenção do tempo para me ajudar a estudar e também com o valor e gestão de recursos para a conclusão do curso, a ela devo todo louvor.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>p.5</b>
<b>2 A INSERÇÃO DO SERVIÇO NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO.....</b>	<b>P.7</b>
<b>2.1 Regulamentação do serviço: uma tarefa tardia .....</b>	<b>p.7</b>
<b>3 A BUSCA POR OPORTUNIDADE DE EMPREGO NOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES.....</b>	<b>p.10</b>
<b>3.1 A introdução ao meio.....</b>	<b>p.11</b>
<b>3.2 Atuação dos gestores .....</b>	<b>p.13</b>
<b>3.3 A organização sindical.....</b>	<b>p.15</b>
<b>4 DESVIO DE FUNÇÃO E IRREGULARIDADES QUANTO A CLT.....</b>	<b>p.17</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>p.20</b>
<b>6 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>p.21</b>

## 1 - INTRODUÇÃO

Desde o final do século XIX, na Inglaterra, se deu início aos estudos de telefonias e suas tecnologias, com esse avanço, um novo ramo foi criado para essa função, mas somente nos anos 60 foi criada a primeira central de atendimento a qual obtiveram suas primeiras experiências profissionais com a população, mas somente nos anos 90 foi desenvolvido o atual “callcenter”, com sistemas de SAC para atendimento ao público e serviços diretos de ligações para telefones residenciais.

Foi escolhido esse objeto de estudo que, por ser algo julgado pela população como algo “irrelevante” ou “irritante” na maioria das vezes, seja por perturbação ou por demora em atendimento para que seja não só analisado o lado receptivo ou ativo dessas ligações, mas que sim, seja analisado a aplicação das leis e métodos dentro dos próprios e a atuação dos profissionais quanto aos regulamentos impostos pelos órgãos regulamentares.

A metodologia utilizada para o estudo foi minha própria vivência dentro dos ambientes de callcenter por aproximadamente 4 anos e a experiência em âmbito profissional, também sobre estudos baseados no modo BPM (Behavioral Perspective Model, 1992) que se baseia na prática de reforço e punição em suas funções utilitárias e informativas, um modelo que se mostra utilitário a esses meios e também abusivos aos que são submetidos a eles.

Para execução do presente artigo científico foi realizado um levantamento bibliográfico e jurisprudencial acerca do tema a ser desenvolvido. A bibliografia referente à temática em pauta foi pesquisada em obras doutrinárias conceituadas como a obra publicada na PUC Goiás por Lauro Eugênio Eugênio Guimarães Nalini: Comportamento do Consumidor: uma introdução ao Behavioral Perspective Model (BPM), artigos publicados por especialistas na área e no próprio texto da lei nº 9.472 (Brasil, 1997). e lei nº 13.853 (Brasil, 2019) e também abordando o decreto-lei nº 5.452 (Brasil, 1943). A jurisprudência foi examinada nos sítios eletrônicos dos Tribunais como TJMG e TRT (3 e 1) e suas devidas turmas.

Ao primeiro tema, será discutido a forma de introdução ao mercado de trabalho, as dificuldades as quais a sociedade atual encontra para solucionar o desemprego e como o meio das telecomunicações foi um alívio a essa pressão

social, contudo, a facilidade da conquista do meio também será analisada e os motivos dessa, no mesmo capítulo será discutido a respeito da falta de regulamentação e as dificuldades que os próprios funcionários lidaram com isso.

Ao segundo tema, será aprofundado referente a busca desse emprego e a introdução ao meio, o modo o qual os funcionários atuam em ambiente de trabalho e também o modo o qual eles são tratados pelos seus gestores, ainda nesse tema, será discutido quanto a organização sindical e a influência dela com os contratados.

Ao terceiro e ultimo tema, será abordado quanto ao descumprimento as normas estabelecidas pela CLT e as brechas as quais são utilizadas pelas empresas a lucrar sobre a negligência as regulamentações estabelecidas pelas leis trabalhistas e normas reguladoras.

A conclusão, será dado a solução e meios para que grande parte desses problemas seja solucionado, assim, veremos os temas a seguir.

## **2 - A INSERÇÃO DO SERVIÇO NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO**

É comum ao se analisar por percepção própria ou por dados precisos que a taxa de desemprego no Brasil não é algo que surge dos tempos atuais, segundo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), com sua matéria apresentada em outubro de 1994: “A natureza e o funcionamento do mercado de trabalho brasileiro desde 1980” nos informa dados do IBGE apontando o índice de desemprego permeando 5% entre os anos de 1980 e 1990, em suas variações pelos anos, chegando a 8,8% no ano de 2023 apontados pela Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios (PNAD ) Contínua trimestral do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), dados desse ano são importantes para início da análise, pois nesse ano de 1980, as empresas multinacionais, o setor financeiro ligado a cartões de crédito e as editoras que comercializavam assinaturas de revistas implementam as primeiras ações de telemarketing em território nacional, com a chegada da LEI Nº 8.078(Brasil, 1990),código do consumidor). A busca pela solução por problemas aumentou, necessitando de uma área receptiva nessas centrais as quais comumente atuavam com ofertas de produtos e demandas, assim, grandes empresas em todo país começaram a aderir a modalidade do serviço.

### **2.1 Regulamentação do serviço: uma tarefa tardia**

Esse período foi marcado pela utilização de uma força de trabalho não qualificada, o que implicava em baixo nível de qualidade no atendimento e em contrapartida um alto grau de insatisfação por parte dos clientes, gerando assim um descrédito por parte dos clientes, necessário assim a implementação de um estilo de serviço conhecido como CRM sigla usada para "Customer Relationship Management" (Gestão de Relacionamento com o Cliente), foi uma fase que alguns call centers passaram a qual o canal de relacionamento se mostrou com grande potencial no processo de fidelização e engajamento com o cliente, pois desde sua implementação a função dos centros de comunicação assumiu a posição de uma “terra sem lei”, com apenas promulgações do Código do Consumidor, os fins tinham seus direitos resguardados, como os meios ainda se viam com problemas em suas relações, no ano de 2008, foi promulgado através do D.O.U o DECRETO No - 6.523(Brasil, 2008) (atualmente revogado pelo decreto nº 11.034, de 2022), o qual estabelecia mais qualidade no atendimento ao cliente e que setores que

apresentam grandes reclamações sejam punidos e também da responsabilidade pelo fato ou vício do produto e do serviço, cita a legislação:

“Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. “

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

Esse decreto tinha como principal função a solução dos itens listados:

- Definição do tempo de espera
- Ligação gratuita
- Acompanhamento de demanda
- Acessibilidade para pessoas com deficiência
- Proibição de anúncios

no texto de Melissa Areal Pires, advogada especialista em Direito à Saúde, ela cita:

“A promulgação desse decreto surgiu da necessidade de se equilibrar a relação de consumo especificamente na área de atendimento ao cliente, fixando-se regras claras, adequadas e específicas no assunto, haja vista a pública e notória dificuldade dos consumidores que pretendem ser atendidos em suas demandas formuladas via SAC’s.

Todo SAC tem como objetivo atender às demandas dos consumidores referentes à informação, reclamação, cancelamento de contrato e referentes à solicitação, suspensão e cancelamento de serviços.”

As empresas perceberam que poderiam aumentar significativamente a rentabilidade com meios de marketing e relacionamento com seus clientes juntando as táticas de e execução através da qualidade do atendimento juntamente a demanda por estes solicitada, com esse entendimento sobre o meio apresentado, partiremos para o cerne dessa tese, a ausência na aplicação da lei e abuso de direitos nos serviços de telecomunicações, o dilema dentro das operações de centros de comunicação.

### 3 – A BUSCA POR OPORTUNIDADE DE EMPREGO NOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

“Sem estímulo da escola ou mercado de trabalho Por não ter espaço é um alvo fácil Jovens da favela, da população, a parte mais vulnerável (...)

Os predadores chegam armados com rapidez Usando fator surpresa, matam quatro e mais cinco ou seis.”

“A Revolta dos Humildes” RZO (Sandrão, Helião, Dj Cia, Negra Li, Calado)

Como citado anteriormente, a implementação do meio de telecomunicações foi introduzida de maneira informal em seu princípio, com falta de meios reguladores e em sua grande maioria indo contra a Consolidação das Leis do Trabalho, devido a precarização no serviço e meios “fáceis” para se aderir a esse, se criou uma tradição de tornar esse serviço introdutório para muitos no mercado de trabalho e também como termo pejorativamente ditos, um “bico” de serviço para fechar as contas do mês. Mesmo atualmente com a devida regulamentação do serviço, ainda se mostra um desafio se desvincular dessa imagem criada como um “serviço fácil”, como antes citado, segundo dados do IBGE(2022) o desemprego voltou a crescer no Brasil e atinge 9,2 milhões de pessoas de acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua), mais 483 mil pessoas(totalizando 8,6% da população desempregada) estão à procura de trabalho, o que significa um aumento de 5,5% no número de desocupados, essa pesquisa também aponta que, no cálculo, a busca por emprego se dá em destaque entre os jovens, de cada dez jovens, pelo menos dois não conseguiam emprego. A taxa de desocupação para quem tem de 18 a 24 anos foi o dobro da média brasileira em outras faixas etárias.

Essa ideia de facilidade levou nos últimos anos a busca pelo meio das telecomunicações como foco em ofertas de emprego, atualmente, as duas maiores empresas (Atento e Liq) contrataram, em 2017, 42% (161.077 operadores) do total de operadores de telemarketing ocupados nos 20 maiores callcenters do Brasil,

dados de outras empresas (Itaú, Claro, Tim, entre outras) ainda apontam, em média, uma crescente maior que 200% do seu número de funcionários nos últimos 10 anos nesse meio, mostrando ser um caminho que pode gerar ainda mais abertura para esse mercado em cada cálculo ao decorrer dos anos.

### 3.1 A introdução ao meio

Como citado, a facilidade para aderir a esse serviço não vem apenas da busca, mas sim da oferta, atualmente em capitais ou cidades metropolitanas as ofertas mais comuns de empregos são dentro desses centros, uma vez que o funcionário é contratado, ele é submetido a um treinamento que pode durar um prazo de 10 a 30 dias, em sua grande maioria, o qual o ensina os modos os quais se deve trabalhar utilizando os sistemas da empresa, esses os quais em sua maioria tem como reclamação a não inclusão como tempo de serviço, podendo o funcionário ora contratado sem seu “período de experiência”, previsto na CLT em seu art. 478 §1, a ser dispensado no mesmo percurso sem seus direitos, alvo o qual já foi criado jurisprudência como a qual é apresentada em sequência:

DO PERÍODO DE TREINAMENTO - VÍNCULO DE EMPREGO - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Ficando evidenciado nos autos que a Reclamante participou, não de processo seletivo, mas de treinamento para a função desejada, estando à disposição da empresa durante esse período, o que caracteriza a existência de liame empregatício, impõe-se manter a decisão originária que reconheceu a relação de emprego no referido lapso, condenando a ALMAVIVA a retificar a CTPS da autora. (TRT 20ª região, ano 2021).

Como outra fonte, cita o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região a Relatora:

“A relatora do processo 0000771-25.2016.5.13.0003, juíza convocada Herminegilda Leite Machado, a magistrada registrou que a conduta da empresa, de não regularizar o vínculo de emprego em relação ao período de treinamento, não encontra respaldo no ordenamento jurídico, uma vez que não restou dúvidas que, desde o início do trabalho, a reclamante se encontrava submetida ao poder diretivo da empresa e à sua disposição. “Assim, configura-

se legítimo o direito da empregada em reivindicar o reconhecimento do apontado período clandestino”.

Como relatado, inúmeros são os problemas parecidos com esses na introdução do meio, contudo, após a aprovação nesse período de treinamento, o funcionário é introduzido aos meios de produção, na operação das empresas, cada um é treinado e designado a um setor, esse o qual possui seu supervisor para orientá-los nos primeiros dias de operação e também cobrar a produtividade nos dias que ele o irá acompanhar, os funcionários são divididos em baias as quais cada uma possui seu computador com os sistemas necessários para o serviço, além disso, cada um deles recebe o material necessário para providenciar seus trabalhos(ex: cano de saída de voz, almofada para ouvidos) e assim se inicia o modo de operações dos setores.

Desse ponto, se iniciam os problemas do meio trabalhista, esses podem ser analisados de dois pontos:

- Modo pelo qual os operadores são tratados pelos clientes
- Modo pelo qual os operadores são tratados pelos superiores

No primeiro ponto se mostra um dos maiores problemas físicos e psicológicos apresentados nesses meios, cita a matéria do G1 em 14/07/2018:

“Os xingamentos vão desde "burro", "incompetente" e "ignorante" a até "você não presta para nada, por isso nunca vai deixar de ser operador de telemarketing". Desligar o telefone não é uma opção, então a única alternativa é escutar os insultos calado. E não dá tempo de respirar. Enquanto você tenta esquecer as ofensas que acabou de ouvir, o telefone toca de novo, e é preciso disfarçar rapidamente e dizer com a voz simpática: "Bom dia, senhor, em que posso ajudar?".”

“Dados do sindicato relacionados a doenças do trabalho apontam que 36% sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz.” Fonte: [https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/voce-nao-presta-para-nada-a-rotina-de-estresse-xingamentos-e-pessao-dos-atendentes-de-telemarketing.ghtml?utm\\_source=facebook&utm\\_medium=social&utm\\_campaign=g1](https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/voce-nao-presta-para-nada-a-rotina-de-estresse-xingamentos-e-pessao-dos-atendentes-de-telemarketing.ghtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=g1)

Devido ao CRM, sigla usada para "Customer Relationship Management" (Gestão de Relacionamento com o Cliente), os funcionários são obrigados a serem cordeais mesmo com as mais vis alegações contra si ou contra a empresa a qual eles representam, esses são obrigados a ficar em torno de 5 a 8 horas - dependendo de sua carga horária - com essas espécies de reclamações e ofensas.

### 3.2 – Atuação dos gestores

Além dos problemas lidados com o atendimento, os atendentes ainda lidam com equipamentos danificados ou impróprios, a alta rotatividade de trabalhadores e as curtas pausas de descanso contribuem para todos os fatores que sobrecarregam os trabalhadores, ainda como principal deles a péssima gestão e metas abusivas sobre os próprios.

Como vivenciado, as organizações nesses centros costumam obrigar os gestores de cada equipe a pressionarem os trabalhadores de forma abusiva, cobrar até meio em meios pessoais como “whatsapp” ou em redes sociais criadas exclusivamente para o serviço para melhorar seu desempenho, as vezes, nem pela falta do próprio, mas sim para compensar a falta de algum outro membro daquela equipe o qual não esteja completando sua meta, a possibilidade de adoecer nesses centros é algo impensável para os gestores, caso o trabalhador falte ao serviço, esse gestor irá cobrar diretamente o motivo a ele em suas redes privadas e advertir as consequências que aquilo irá gerar a sua equipe, sem se preocupar com a saúde física e mental do próprio que foi afetado naquele centro.

Ainda é comum “metas de advertência” para esses, nesses centros existem equipes técnicas que trabalham com a qualidade das ligações, ao menor sinal de falha nos atendimentos ou informações incompleta ou indevida, é enviado e-mails aos gestores de equipes para advertir os funcionários por mais rasos que sejam os motivos, seja esse propósito para advertência a demissão futura do funcionário ou para fechar a devida meta de correção nessas equipes.

Um dos motivos que pode se observar para essas advertências é um dos – que por mais surreal que aparente – a ida ao banheiro. Comumente esses grandes centros possuem uma alta taxa de ligações por segundo, gerando filas de clientes impacientes para serem atendidos, necessitando assim de uma proporção grande de funcionários constantemente falando e orientando os próprios, para que esse problema não fique ainda maior, é delimitado um tempo determinado por essas como “tempo comum para uma pessoa normal” de aproximadamente 5 minutos diários para os trabalhadores realizarem suas necessidades fisiológicas, sendo um completo escarnio com os funcionários, essa reclamação vem constantemente

sendo discutida nos tribunais devido a periculosidade a qual a empresa gera ao criar essas regras e aos problemas de saúde gerados pela própria, pode se observar a seguinte jurisprudência do TST a seguir:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. RECLAMANTE. TRANSCENDÊNCIA. PIV (PRÊMIO DE INCENTIVO VARIÁVEL). DIFERENÇAS. NATUREZA JURÍDICA. (...) REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. LIMITAÇÃO DE USO DO BANHEIRO. Deve ser reconhecida a transcendência jurídica para exame mais detido da controvérsia devido às peculiaridades do caso concreto. O enfoque exegético da aferição dos indicadores de transcendência em princípio deve ser positivo, especialmente nos casos de alguma complexidade, em que se torna aconselhável o debate mais aprofundado do tema. Os trechos transcritos pela parte revelam que havia controle das pausas do reclamante para ir ao banheiro, e que essas, se extrapolado o tempo de pausas estabelecido na norma interna poderiam impactar negativamente na remuneração do trabalhador e de seu supervisor. Diante de tal situação, mostra-se conveniente determinar o processamento do recurso de revista, a fim de prevenir eventual violação do artigo 5.º, X, da Constituição da República. A gravidade de instrumento a que se dá provimento. (...) REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. LIMITAÇÃO DE USO DO BANHEIRO. Conforme consignado no trecho do acórdão do TRT transcrito no recurso de revista, a política de metas atrela o tempo de uso do banheiro à remuneração do atendente. O poder diretivo autoriza o empregador a introduzir técnicas de incentivo à produção e fiscalização dos empregados, no entanto, tais mecanismos não podem violar a dignidade humana e os direitos mínimos trabalhistas. A restrição ao uso de banheiro é abusiva quando é considerada na aferição do desempenho para o fim de remuneração do trabalhador. Ressalta-se que a restrição ao uso de banheiro, e não apenas a proibição, configura lesão à integridade do empregado e ofensa à sua dignidade, visto que não se pode objetivamente controlar a periodicidade, os horários e o tempo para a satisfação de necessidades fisiológicas, as quais se apresentam em diferentes níveis em cada indivíduo. No caso dos autos, o dano mostra-se ainda maior, pois, além da limitação de ida e tempo ao banheiro, cada intervalo, ainda que justificado, interferia no cálculo do PIV, em direta violação da NR-17, anexo II, item 5.7, do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE. Recurso de revista conhecido e parcialmente provido. (Órgão Judicante: 6ª Turma Relator: Augusto Cesar Leite de Carvalho Julgamento: 14/06/2023 Publicação: 16/06/2023)

Apesar da lei 9.472(Brasil, 1997) em seu Art. 127 E 128 outorgar toda responsabilidade de manutenção e gestão de regras a empresas de

telecomunicações e seu órgão gestor, é visto em diversas jurisprudências que esse fator é usado para influenciar no modo o qual a empresa visa a melhora em seu lucro e, em sua maioria, prejudica o trabalhador de seu estabelecimento.

Ainda salientado que grande parte dessa obrigação a letra da regra foi aumentada devido a modalidade de serviço a longa distância, apesar de ser especificado pela lei nº 12.551(Brasil, 2011)., em seu “Art. 6º :

“Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.”

A cobrança por estas empresas foi duplicada para os funcionários nessa modalidade, em sua maioria, não houve ajuda de custos com a manutenção dos aparelhos residenciais ou ajuda de custos com despesas, tratando essa modalidade como um benefício ao funcionário a contramão da realidade, que se torna um benefício a empresa pela redução de gastos com a gestão do funcionário presencialmente.

### **3.3 – A organização sindical**

É importante ressaltar que a atuação dos sindicatos pode variar de acordo com as leis trabalhistas, as práticas de negociação coletiva e o contexto específico de cada região, preliminarmente, cita o texto da UJC em 5 de agosto de 2018:

“(…)A entidade representativa que deveria servir para a defesa desses trabalhadores, acaba servindo para ser um “sindicato das empresas”, um sindicato patronal que muitas vezes serve para desorientar trabalhadores que já se esgotaram com tamanha exploração e tentam procurar processos legais contra a empresa, que o sindicato acaba não assessorando da maneira que precisa. Também não é incomum que os sindicatos assumam pautas pragmáticas e conciliatórias garantindo empregos às custas de mais flexibilização e precarização das condições de trabalho.”

Apesar da realidade do texto apresentado, o sindicato tem função garantida de forma constitucional, reconhecida pelo Art. 7º, § XXVI, , tendo, assim, força de lei, na medida em que cria direitos e obrigações, obrigando não apenas aqueles que ajustaram o pacto, mas, também seus representados, segue em seu Art. dá CF a contribuição é anual e corresponde a desconto único de 3% da folha de pagamento dos trabalhadores inclusos na organização, comumente esse desconto se torna

obrigatório, a menos que o próprio busque meios os quais o sindicato local se desvincular deste.

Os sindicatos anualmente costumam realizar assembleias com essas empresas para que sejam determinadas as exigências dos funcionários e que se faça valer, principalmente, a correção dos valores líquidos os quais recebem e também os benefícios estabelecidos por essas empresas (ticket alimentação, vale transporte, vale mercado, etc.), mas ainda seguindo um padrão desconfortável aos funcionários os quais não veem valor real nos serviços oferecidos, os quais além de demorar corrigir lucros dos próprios, não defendem a honra dos funcionários nesses centros, em sua grande parte, possuem centros jurídicos os quais auxiliam esses membros, contudo, se torna um meio enviesado devido ao vício da coisa, criando a repulsa em buscar associados da organização para soluções reais.

#### 4 – DESVIO DE FUNÇÃO E IRREGULARIDADES QUANTO A CLT

Não obstante de muitos meios, o meio de centros de comunicação e telemarketing lidam com diversos problemas quanto a normas de trabalho e obrigações as quais o ambiente deve conter para desempenho humano e ideal dos trabalhadores. Uma das decisões tomadas para delimitar esse meio foi a criação da NR17(Brasil, 2007), que tem como objetivo principal promover a adaptação das condições de trabalho e às características psicofisiológicas dos trabalhadores, buscando proporcionar o conforto necessário, reduzir o estresse e a fadiga e prevenir lesões e doenças ocupacionais, cita o relatório da 2º Turma do TRT:

“trabalho de teleatendimento/telemarketing é aquele cuja comunicação com interlocutores, clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados” “ (...)“As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos” (NR 17(Brasil, 2007), análise de recurso empregada, a 2ª Turma do TRT-MG, acompanhando o voto do desembargador Anemar Pereira Amaral 17/06/2015).

O não cumprimento das diretrizes estabelecidas pode acarretar em penalidades e sanções legais para essas empresas, contudo, devido ao baixo número de reclamações em relação ao número de empregados, para as empresas seria melhor “atuar no erro” devido à falta de busca pelos direitos garantidos.

Um dos erros mais comuns é o erro no ato contratual, centros de comunicações tem o hábito de assinar as carteiras de seus empregados como “representantes de atendimento”, evitando a remuneração devida ao cargo correto deste empregados, o qual seria atendentes de telemarketing – evidentemente, possuem o salário maior – e assim se recusando ao pagamento da função correta

e gerando um desvio de função em toda sua operação, a qual, pela jurisprudência a seguir, cita que não se encontra representantes de atendimento nessas instalações, cita a seguir:

**DESVIO DE FUNÇÃO. OPERADORA DE TELEMARKETING. JORNADA ESPECIAL NÃO CONFIGURAÇÃO.**

Para o enquadramento da reclamante como operadora de telemarketing, com direito, inclusive, à jornada reduzida (nos termos do art. 227, da CLI), seria imprescindível que houvesse o exercício contínuo de funções análogas às de telefonista. Todavia, o conjunto probatório revelou que a autora desempenhou suas atividades de vendas, além de outras correlatas, utilizando-se do telefone, porém sem desnaturar o exercício da atividade (representante de vendas internas') para a qual fora contratada e efetivamente trabalhava.

Recurso obreiro que se nega provimento, no aspecto.  
(Processo: RO -

XXXXX-57.2016.5.06.0171, Redator: Jose Luciano Alexo da Silva, Data de julgamento: 31/10/2018, Quarta Turma, Data da assinatura: 05/12/2018)

Como grande parte dessa reclamação parte do âmbito da remuneração e horas trabalhadas, entende a decisão da 2ª turma do TST negando o agravo de instrumento quanto a reclamada referente a diferença salarial, sobre o tema:

**AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA ANTERIOR À LEI 13.015/2014. 1. DIFERENÇA SALARIAL. OPERADOR DE TELEMARKETING. JORNADA ESPECIAL DE SEIS HORAS. SALÁRIO PROPORCIONAL À JORNADA CUMPRIDA. IMPOSSIBILIDADE (SÚMULA 333 DO TST)**

(...)A parte recorrente impugna o acórdão quanto às diferenças salariais deferidas para o mínimo legal, aduzindo, em síntese, que o piso salarial da categoria, informado na inicial, diz respeito aos empregados que laboram oito horas diárias e 44 semanais, no que não se enquadra a reclamante, que labora 36 horas semanais, em observância à Norma Regulamentadora nº 17 e do artigo 71, § 2º da CLT. Do "decisum" impugnado exsurtem os seguintes fundamentos (fls. 511-512): "A contratação da reclamante para cumprir jornada de 06 horas não decorreu de ajuste entre as partes, mas da previsão contida na Portaria nº 09, de 30 de maio de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, que aprovou o anexo II da NR-17, contemplando os empregados que trabalham em serviços de

telemarketing/teatendimento, o que, inclusive, foi observado na redação da cláusula 24ª do ACT-2008/2009 (fl. 301), da cláusula trigésima terceira dos ACTs 2009/2010 e 2010/2011 (fl. 314 e 325) e da cláusula trigésima quinta do ACT-2011/2012 (fls. 338). Logo, não se cogita de aplicação da OJ 358 da SDI-I/TST.”

Por fim, para combater a precarização do serviço no mercado de trabalho de comunicações, é necessário um esforço conjunto de governos, sindicatos, empregadores e sociedade civil. Isso pode envolver a implementação de leis e regulamentos mais rigorosos para proteger os direitos trabalhistas, a promoção de diálogo social e negociação coletiva, a conscientização pública sobre as condições de trabalho e a defesa de práticas justas de emprego.

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Posto todas essas questões, no ano de 2023, quase 50 anos após o início do SAC no país, os problemas apresentados ainda estão evidentes e afetam os trabalhadores constantemente, é de teor máximo que os locais que os dão voz, como os sindicatos - e seus centros jurídicos – que auxiliem e ampliem o campo de visão para esse setor tão prejudicado por erros internos.

É fundamental que essas organizações continuem a lutar pelos direitos dos trabalhadores do setor de telemarketing, buscando soluções para os problemas internos e trabalhando para melhorar as condições de trabalho. O diálogo entre as partes interessadas, incluindo os sindicatos, centros jurídicos, empresas e governos, é essencial para promover mudanças significativas e garantir um ambiente de trabalho mais justo e equitativo para os trabalhadores do telemarketing.

## 6 - REFERÊNCIAS

**ABT - Associação Brasileira de Telesserviços (2005).** *Brasil: Pólo de qualidade em call center – Casos de excelência no relacionamento com o cliente.* São Paulo: ABT.

**BBC(2018)** – “*Você não presta para nada!:* a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing”

**Comissão Nacional de Jovens Trabalhadores(2018)** - “*O sorriso na voz*” e a *exploração na pele: trabalho degradante nos call centers.*

**DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943,** lei que regulamenta os vínculos trabalhistas estabelecidos e mantidos. Rio de Janeiro, 1 de maio de

**1943, 122º da Independência e 55º da República -**

[.https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11034.htm)

**DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022, Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Brasília, 5 de abril de 2022; 201º da Independência e 134º da República. Diário Oficial da União, 2022 -**  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm)

**D.O.U - DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008, Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, 31 de julho de 2008, Diário Oficial da União, 2008 -**  
<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=6523&ano=2008&ato=c41UTRE50dVpWTee2>

**LEI Nº 12.551, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2011, Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Brasília, 15 de dezembro de 2011, Diário Oficial da União, 2011.**  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12551.htm#art1](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12551.htm#art1)

**LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997, Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Brasília, 16 de julho de 1997, Diário Oficial da União, 1997.** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9472.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472.htm).

**Melissa Areal Pires, advogada especialista em Direito à Saúde (2022) -**  
*“Jovens são os mais atingidos pelo desemprego no Brasil, diz IBGE” – matéria G1*

**Norma Regulamentadora No. 17 (NR-17), aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 – Ergonomia. Brasília, 08 de outubro de 2007, Diário Oficial da União, 2007.**  
<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria/mtp-n-423-de-7-de-outubro-de-2021-351614985>

**Roberto Madruga, - Consultor, Coach e Estrategista multidisciplinar nas áreas de Recursos Humanos, Marketing de Relacionamento, Qualidade, Planejamento Estratégico, PNL e Comunicação (2019).** – *“Trabalhadora que exercia atividade contínua de telefonia consegue enquadramento como operadora de telemarketing” -blog.guiacontato.com.br*

**RZO(Sandrão, Helião, Dj Cia, Negra Li, Calado) (2017) -** *“A Revolta dos Humildes”*

**Oliver, R. L. (1997) –** *“Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer.*

*NewYork: McGraw-Hill”.*

**Thiago Sardinha(2018)** - “O Esgarçamento Violento da Força de Trabalho” - <https://pcb.org.br/portal2/20095>.

**TST** - <https://jurisprudencia.tst.jus.br/>. - NR 17/2007, análise de recurso empregada, a 2ª Turma do TRT-MG, acompanhando o voto do desembargador Anemar Pereira Amaral 17/06/2015.