

Capítulo 11 - DOI:10.55232/10830012.11

**O TRABALHO DO TELEATENDIMENTO NAS EMPRESAS
DE CALLCENTER EM TEMPOS DE COVID-19**

**Pedro Albergaria Paulino de Almeida e Leonardo Moura Lima Calmon de
Siqueira**

RESUMO: A atividade de teleatendimento nas empresas de callcenter, considerada, no Brasil, essencial no contexto de pandemia do Covid-19, é, historicamente, marcada por condições deletérias e adoecedoras de trabalho. O objetivo do presente artigo é fomentar a discussão a respeito do trabalho do teleatendimento nas empresas de callcenter, com o ânimo de refletir sobre como esse contexto laboral, já precário, poderá ser intensamente agravado pelo novo coronavírus, em razão das circunstâncias típicas nas quais o labor é exercido no setor.

Palavras-chave: Trabalho, Teleatendimento, Covid-19

INTRODUÇÃO

O trabalho de teleatendimento no Brasil guarda em seu bojo características centrais do processo contraditório de reprodução social no capitalismo brasileiro (ANTUNES E BRAGA, 2009, p. 9-10). Esse setor é marcado por um quadro de adoecimento sistemático, cuja causa reside, entre outros fatores, no fenômeno da precarização social da atividade, na forma de terceirização, (DRUCK, 2017, p. 191). Nesse sentido, a consideração dessa atividade como “essencial” durante o período de quarentena, por determinação governamental (BRASIL, 2020a), desperta a necessidade de se discutir o fato de que as teleoperadoras são um dos grupos de trabalhadores mais expostos e sensíveis às consequências gravosas que a pandemia da Covid-19 enseja para a classe obreira.

Dentro desse contexto de risco de vida trazido pelo novo coronavírus, são inúmeros os relatos noticiados de teleoperadoras em protesto contra o descaso das empresas na tomada de atitudes que visem à preservação de suas vidas (G1, 2020; FIGUEIREDO, 2020; TAJRA, 2020; MARRA, 2020; FERREIRA, 2020).

Há muito, as teleoperadoras têm, reiteradamente, direitos laborais desrespeitados pelos patrões (DUTRA, 2014; REIS, 2017), em decorrência do padrão de gestão predatório da força de trabalho, que oculta o adoecimento laboral, individualiza os processos gravosos à saúde e combate diretamente os limites à exploração do capital sobre o trabalho, descumprindo amplamente normas de saúde e segurança laboral (FILGUEIRAS, 2017, p. 22-23).

Além disso, a organização do trabalho das teleoperadoras é marcada pela confluência entre o modelo fordista/taylorista - de onde derivam as práticas gerenciais de controle excessivo do tempo e do corpo das operadoras – e o modelo toyotista - de onde decorre a intensificação do trabalho e a apropriação da subjetividade do trabalhador pelo empresariado (DUTRA, 2014; VENCO, 2009).

Como resultado das práticas gerenciais, as teleoperadoras vivenciam um cenário marcado por intenso e heterogêneo quadro de adoecimento causado pelo trabalho, vastamente denunciado pela literatura (BRAGA, 2012; CAVAIGNAC, 2011; DUTRA,

2014; NOGUEIRA, 2009; PENA, CARDIM e ARAÚJO, 2011; ROSENFELD, 2009; SILVA, 2010).

Nesse contexto de pandemia de agente biológico tão contagioso como o Sars-Cov-2, é preciso chamar atenção para as condições de trabalho deletérias típicas do setor. Ambientes confinados e aglomerados são características que marcam a organização dessa atividade laboral (SILVA, 2004), configurando potencial altíssimo de disseminação do vírus, lesando a saúde da trabalhadora ou de pessoas da sua rede de relacionamentos diários, gerando dor e sofrimento em dimensão que vai muito além dos limites do trabalho.

O objetivo deste artigo é, nesse sentido, promover a reflexão sobre o fato de que o trabalho no setor de teleatendimento nas empresas de callcenter – que já é marcado por condições historicamente adversas– está especialmente sujeito a agravos significativos em decorrência da pandemia de Covid-19.

A metodologia utilizada na sua elaboração consistiu na (i) revisão bibliográfica interdisciplinar a respeito das características do trabalho no callcenter, (ii) na análise de dados estatísticos referente ao adoecimento ocupacional no setor, (iii) na coleta de informações publicadas por veículos midiáticos a respeito das experiências iniciais vividas pelas teleoperadoras na pandemia de Covid-19 e (iv) na pesquisa de relatórios de inspeção de órgãos oficiais que fiscalizam as condições de saúde e a segurança do trabalho nas empresas de callcenter. As fontes utilizadas para a coleta dos dados quantitativos foram o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). As estatísticas foram acessadas por meio da análise da Base de Dados Históricas de Acidentes de Trabalho, da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) e do Cadastro Central de Empresas.

Para cumprir o propósito exposto, esse trabalho está dividido em quatro partes além dessa introdução e da conclusão: primeiramente, será realizada uma análise da gestão e organização laboral típicas do teleatendimento; em seguida, será levantado o quadro de adoecimento generalizado do setor; na terceira parte, serão apresentadas estatísticas que denunciam a ocultação do adoecimento laboral por parte das empresas de telemarketing, e, por último, será feita uma análise do contexto inicial vivido pelas teleoperadoras em decorrência da pandemia de Covid-19.

A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR

Como principal elemento caracterizador do trabalho no callcenter, destaca-se a sua organização. Nesta, predomina uma espécie de modelo que conjuga características do binômio fordismo/taylorismo com as do modelo pós-fordista. (DUTRA, 2014; VENCO, 2009).

Nesse mesmo sentido, Antunes e Braga (2009, p. 10) sustentam que o trabalho no setor:

[...] articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador; [...] ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho.

Aqui, a tecnologia é pilar fundamental na gestão e na organização laboral, pois opera como fator de disciplina do trabalho (DUTRA, 2014, p. 87). Assim, ao associar aparatos tecnológicos – como os cartões magnéticos, o software e a telemática – ao espaço físico ambiental, se cria uma espécie de “arquitetura do controle” (VENCO, 1999, p. 55), que concentra centenas e até milhares de teleoperadores trabalhando simultaneamente em postos de atendimento colados uns aos outros, onde a proximidade e a interação pessoal são inevitáveis. São “ambientes confinados, dotados de ar condicionado centralizado, com baixas temperaturas e baixa umidade relativa do ar” (SILVA, 2004, p. 28), com monitoramento contínuo.

Outros dois fatores importantes para a saúde das trabalhadoras constam na Norma Regulamentadora nº 17, em seu Anexo II, que prescreve que as teleoperadores têm direito a (i) dois períodos de pausa de dez minutos, para descanso, e um período de pausa de vinte minutos para alimentação e (ii) uma estrutura em boas condições sanitárias adequada para a realização de refeições (BRASIL, 2007). Todavia, é comum a existência de estrutura sanitariamente precária para a alimentação dessas trabalhadoras (SALVADOR, 2020). Além disso, esses intervalos de tempo revelam-se insuficientes (DUTRA, 2014, p. 197): não há tempo para refeição adequada, pois menos tempo de trabalho é igual a menos produtividade, que, frequentemente, gera advertências formais, redução de salários e até demissão. Junto a isso, intervalos para saídas dos postos de

trabalho e satisfação de necessidades fisiológicas são restritos e rigidamente controlados (DUTRA, 2014; SOUZA, BARROS e FILGUEIRAS, 2017, p. 124).

Venco (2009) também identificou outras quatro táticas de gestão muito sintomáticas do setor: (i) controle do tempo e dos movimentos, (ii) exigibilidade estrita do seguimento dos *scripts*, (iii) cobrança excessiva de metas e (iv) assédio moral perpetrado a partir delas, diante do recebimento de ordens geralmente impossíveis de serem obedecidas.

Além desses, Airton Marinho elencou como fatores adoecedores contidos na prática da atividade de teleatendimento: (i) falta de pausas e intervalos durante a jornada; (ii) excesso de solicitação constante de atenção e memória; (iii) manutenção de posturas inapropriadas por períodos significativos; (iv) exposição a intensos ruídos e desgaste visual por períodos prolongados e (v) ambientes confinados e de iluminação deficiente (SILVA, 2004, p. 27-28).

É importante destacar que a terceirização é a forma predominante de contratação à qual as teleoperadoras estão submetidas (DUTRA, 2014, p. 84), expressando cinco dimensões da precarização: (i) as formas de contratação instáveis, carentes de proteção social; (ii) a gestão e organização empresarial que, objetivando a lucratividade ao máximo, intensifica o trabalho, impõe metas impossíveis de serem alcançadas, gerem sua força laboral por meio do medo e do abuso de poder; (iii) a sensação de instabilidade no emprego e de perda de vínculos sociais; (iv) o enfraquecimento da força sindical, devido à divisão e concorrência entre os trabalhadores e (v) o ataque e negação ao Direito do Trabalho, visto pelos princípios liberais como anacrônicos à modernidade (DRUCK, 2017, p. 190-192).

Além disso, ressalte-se a predominância da sub-remuneração. A associação entre a característica oligopolista do setor, a baixa qualificação da força de trabalho e a fragilidade sindical ajudam, de acordo com Braga (2012, p. 151), “a compreender por que os salários brasileiros localizam-se entre os mais baixos do mundo no setor, superando apenas os salários dos trabalhadores indianos”.

O ADOECIMENTO NO SETOR

Em decorrência desse tipo de organização e gestão do trabalho, o teleatendimento realizado no setor de callcenter figura como uma das atividades que possuem maior nível de rotatividade da força de trabalho e que mais adoecem física e psiquicamente seus trabalhadores (DUTRA, 2014, p. 113).

Ruy Braga investigou a percepção do ritmo de trabalho por parte das teleoperadoras e concluiu (i) que 62% dos entrevistados informaram que sua saúde foi comprometida por conta do trabalho e (ii) que as percepções axiologicamente negativas em relação ao trabalho perfizeram 56% das respostas (BRAGA, 2012, p. 150).

A consequência da gestão do trabalho no callcenter dá forma ao que o autor identificou como o “Ciclo do Teleoperador”, um período que dura entre 20 e 24 meses, correspondente a uma espécie de “prazo de validade” do trabalhador determinado pela empresa (BRAGA, 2012, p. 153). Esse período é caracterizado por um momento inicial de adaptação da teleoperadora ao produto que vende, seguido por um tempo de boa produtividade acompanhado do alcance das metas de vendas, ao qual se segue um declínio em decorrência do adoecimento desenvolvido (BRAGA, 2012, p. 152). A partir de então, a teleoperadora é conduzida para seu descarte e substituição por uma nova, que reiniciará o ciclo.

Conforme nos informa Dutra (2014, p. 114), Dal Rosso concluiu que 42,9% dos trabalhadores do *callcenter* sofriam de doenças ocupacionais contra 14,9% de outros setores; que 73,5% das teleoperadoras apresentaram atestado médico frente a 18,9% dos trabalhadores dos demais ramos; que 93% do setor de telefonia demonstrou percepção em relação ao aumento do ritmo e intensidade de trabalho em contraste a 57,5% dos trabalhadores de outros setores da economia.

Confirmando esses dados, em pesquisa realizada em grande empresa de telemarketing, Mônica Cavaignac (2011, p. 62) identificou que “57% dos operadores [...] declararam ter adquirido, pelo menos, um problema de saúde no trabalho”.

Já no que se refere às espécies patológicas que afligem as teleoperadoras, há consenso médico, epidemiológico e previdenciário a respeito da prevalência de patologias específicas no setor de telemarketing (PENA, CARDIM e ARAÚJO, 2011, p. 134). Dentre elas, encontram-se: Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORTs); Lesões por Esforço Repetitivo (LER), cuja espécie mais predominante é a Síndrome do Túnel do Carpo, que afeta principalmente mulheres; patologias na voz;

patologias na audição; distúrbios psíquicos e neurais; problemas na coluna; doença de Ménière; obesidade; gastrite; descontrole hipertensivo; infecções urinárias, que também atingem especialmente mulheres e alcoolismo (PENA, CARDIM e ARAÚJO, 2011, p. 134; OLIVEIRA, 2019, p. 190; KAWAMURA e SIMONELI, 2015, p. 186; CAVAINAC, 2011, p. 62; BRAGA, 2012, p. 150; LOPES e TAVARES, 2005, p. 306; NOGUEIRA, 2009, p. 192; SILVA, 2010, p.94; ROSENFELD, 2009, p. 179).

A OCULTAÇÃO DO ADOECIMENTO LABORAL NO SETOR

O adoecimento ocupacional é espécie da qual acidente de trabalho é gênero. Nesse sentido, a Lei 8.213 de 24 julho de 1991 determina que empregadores devem comunicar acidentes de trabalho à Previdência Social por meio da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) (BRASIL, 1991).

Por sua vez, o Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP), previsto na mesma lei e no Decreto nº. 3.048 de 6 de maio de 1999, é aplicado pela perícia do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) quando se verifica a correspondência “entre a atividade da empresa e a entidade mórbida motivadora da incapacidade” (BRASIL, 1999), de forma a inferir, automaticamente, o trabalho como causa daquele adoecimento.

No setor de callcenter, a ocultação dos acidentes de trabalho é destaque no cenário nacional. A predominância do adoecimento ocupacional no setor de serviços – que, em relação ao acidente típico, é menos visível; a punição financeira por parte das grandes empresas às terceirizadas que notificam os acidentes; o evitamento de encargos imediatos e a retirada desse fenômeno das vistas das instituições públicas de regulação do trabalho podem explicar esse processo (FILGUEIRAS e CARVALHO, 2017, p. 81-98).

Tabela 1: Evolução dos acidentes registrados pelo INSS no setor de teleatendimento, 2006-2018, Brasil

MOTIVO/SITUAÇÃO		ANO												
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Típico c/ CAT	Freq. Absl	484	671	789	947	774	736	802	1.002	825	776	786	845	829
	%	26,4%	19,1%	18,5%	19,9%	19,9%	20,6%	23,0%	24,0%	31,7%	23,4%	22,1%	23,2%	21,5%
Trajeto c/ CAT	Freq. Absl	765	1.152	1.509	1.775	1.515	1.489	1.503	1.794	1.587	1.624	1.730	1.677	1.825
	%	41,8%	32,8%	35,4%	37,3%	39,0%	41,6%	43,1%	43,0%	61,0%	48,9%	48,6%	46,1%	47,4%
Doenças do Trabalho C/ CAT	Freq. Absl	581	418	314	310	199	156	123	120	166	171	164	154	95
	%	31,7%	11,9%	7,4%	6,5%	5,1%	4,4%	3,5%	2,9%	6,4%	5,2%	4,6%	4,2%	2,5%
Sem CAT	Freq. Absl	-	1.269	1.656	1.732	1.396	1.198	1.057	1.257	25	747	881	962	1.100
	%	-	36,2%	38,8%	36,4%	35,9%	33,5%	30,3%	30,1%	1,0%	22,5%	24,7%	26,4%	28,6%
TOTAL	TOTAL	1.830	3.510	4.268	4.764	3.884	3.579	3.485	4.173	2.603	3.318	3.561	3.638	3.849

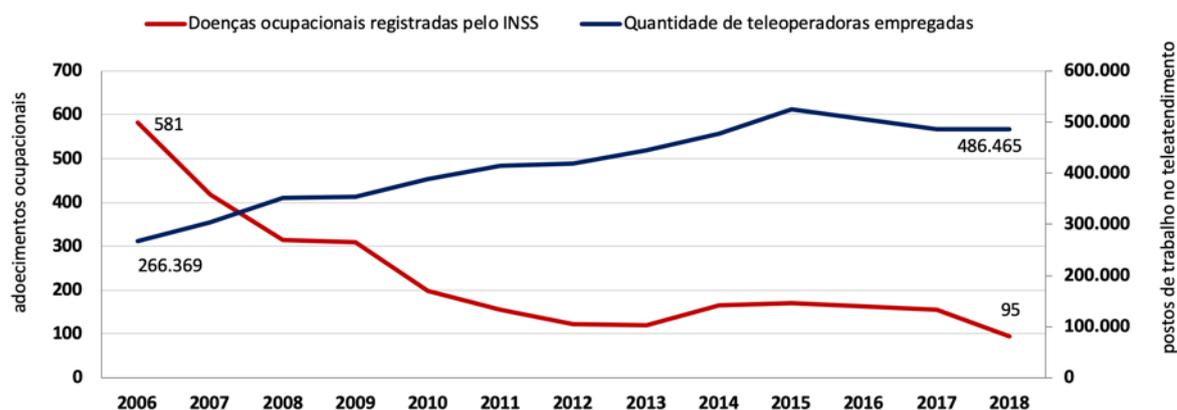
FONTE: Base de Dados Históricas de Acidentes de Trabalho. **Elaboração** própria.

Com base em estatísticas de agravos ocupacionais registrados pelo INSS no âmbito nacional entre os anos de 2006 e 2018, constata-se que no setor de teleatendimento houve registro muito maior de acidentes sem emissão de CAT (geralmente reconhecidos como doença ocupacional pelo INSS, através do uso do NTEP) do que de acidentes com emissão de CAT (reconhecidos pela empresa como ocupacionais) (Tabela 1).

Entre os anos de 2016 e 2018, menos de 5% do total dos casos de acidente de trabalho registrados foram reconhecidos como doença ocupacional por parte da empresa. No ano inteiro de 2018, quando o Brasil detinha 2.396 empresas do ramo de teleatendimento, somente 95 adoecimentos ocupacionais (2,5% do total) foram reconhecidos pelos empregadores, correspondendo, aliás, ao menor índice desde o início da série histórica.

O fenômeno em análise se torna ainda mais evidente quando comparamos a evolução, a nível nacional, da quantidade de doenças ocupacionais registradas pelo INSS na atividade de teleatendimento e a da quantidade de operadoras de telemarketing empregadas formalmente (Gráfico 1). Enquanto, na série histórica, se observa aumento crescente da quantidade de teleoperadoras empregadas (de 266.369, em 2006, para 486.465, em 2018), há queda do número de doenças ocupacionais registradas (de 581, em 2006, para 95, em 2018). Em outras palavras, enquanto o número de teleatendentes aumenta, o número de adoecimentos cai, o que reforça o argumento da existência de ocultação das doenças ocupacionais nas empresas de callcenter.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de doenças ocupacionais registradas pelo INSS vs. quantidade de teleoperadoras empregadas, 2006-2018, Brasil



FONTES: Base de Dados Históricas de Acidentes de Trabalho e Relação Anual de Informações Sociais. Elaboração própria.

As estatísticas reveladas na Tabela 2 tornam o que já foi exposto ainda mais significativo ao comparar registros de agravos de saúde entre o teleatendimento e outros setores econômicos semelhantes: o setor de “serviços de escritório e apoio administrativo” (CNAE Grupo 82.1), que tinha 97.962 empresas em 2018, registrou 37 doenças como ocupacionais nesse ano, enquanto o setor de “atividades de teleatendimento” (CNAE Grupo 82.2), que detinha 2.396 empresas no ano de 2018, registrou 95 adoecimentos ocupacionais. Esse dado revela o elevado grau de adoecimento presente no setor de teleatendimento, isso sem levar em conta a subnotificação. Assim, o telemarketing se destaca quanto ao quadro deletério de saúde e segurança do trabalho ante todos os outros setores econômicos de atividades semelhantes analisados.

Tabela 2: Acidentes de trabalho registrados pelo INSS de acordo com o CNAE 2.0 (Divisão 82), 2016-2018, Brasil

CNAE (Grupo)	Qtd. Empresas			Doenças ocupacionais com CAT			Acidente de trabalho sem CAT		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
82.2	2.483	2.475	2.396	164	154	95	881	962	1.100
82.1	82.832	89.092	97.962	46	45	37	196	203	205
82.3	22.055	21.641	21.501	5	2	8	26	17	25
82.9	68.151	66.991	62.536	40	34	33	280	303	280

FONTE: Cadastro Nacional de Empresas (IBGE) e Base de Dados Históricas de Acidentes de Trabalho. Elaboração própria.

O TRABALHO NO CALLCENTER NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

Os veículos de comunicação denunciaram a situação gravosa em que se encontravam os teleoperadores no contexto atual de pandemia causada pelo novo coronavírus, principalmente em razão da inércia inicial do empresariado. (TAJRA, 2020).

Segundo uma das matérias veiculadas, trabalhadoras de uma empresa de callcenter no Recife alegaram que continuaram a trabalhar – uma delas, inclusive, grávida – durante a pandemia sem terem recebido nenhuma orientação por parte dos empregadores. De acordo com uma das teleoperadoras, “a empresa, mais uma vez, se posicionou como sempre se posiciona, que é não falando com a gente” (PINA, 2020).

Essa mesma trabalhadora (que labora num ambiente ocupado por cerca de 300 pessoas) estima que pelo menos dez das vinte teleoperadoras da sua equipe de trabalho apresentaram sintomas que são considerados característicos da Covid-19, mas que continuaram trabalhando com medo de serem demitidas (PINA, 2020).

Nessa seara, o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) de Salvador-BA, realizou uma inspeção sanitária no sítio de trabalho de uma das maiores empresas do setor do Brasil em outubro de 2019 – portanto, alguns meses antes mesmo da chegada da pandemia de Coronavírus em solo brasileiro. Já nessa época, a inspeção constatou que, na empresa, o ambiente e os equipamentos de trabalho não eram limpos de forma adequada, o que aumentava a exposição das teleoperadoras a agentes nocivos à saúde (SALVADOR, 2020).

Além disso, a mesma inspeção identificou que, dos 4.559 atestados médicos apresentados naquela empresa nos últimos dois anos, 768 (17%) deles eram referentes a doenças infecciosas e parasitárias (SALVADOR, 2020).

No Estado de São Paulo, onde se concentra a maior parte dos casos de coronavírus no país, o Ministério Público do Trabalho recebeu 1.533 denúncias relacionadas à pandemia, 155 relacionadas ao setor de telemarketing, o que representa cerca de 10% do total de notificações (PINA, 2020).

Até então, o sindicato da categoria no estado paulista havia registrado duas mortes por coronavírus (inclusive, uma das teleoperadoras vítimas fazia parte do chamado “grupo de risco”). Todavia, as entidades sindicais reclamam da falta de transparência das empresas na comunicação a respeito do quadro de contaminação pelo SARS-Cov-2 em seus locais de trabalho: “Nós temos casos de contaminação de várias pessoas. Mas não

temos um número preciso porque algumas empresas estão dificultando passar essa informação” (PINA, 2020).

CONCLUSÃO

As técnicas empresariais de gestão e organização do trabalho adotadas pelas empresas de callcenter reiteram a tendência amplamente verificada em se colocar a saúde e segurança da teleoperadora em último plano. No contexto pandêmico da Covid-19, a precarização verificada (i) na forma de terceirização; (ii) no uso intensivo da tecnologia dando origem a uma “arquitetura de controle” sobre as teleoperadoras, o que implica a disposição de pessoal em ambientes confinados e aglomerados; (iii) no descuido com as boas práticas de saúde e higienização do local de trabalho e (iv) no contexto inadequado à boa alimentação, potencializa os riscos de contaminação.

Como a literatura especializada demonstrou, as práticas empresariais, por sua vez, promovem o quadro de adoecimento heterogêneo e generalizado típico do teleatendimento nas empresas de callcenter. A partir do atual contexto da pandemia da Covid-19, tornam-se oportunas avaliações acerca da possibilidade de redução da extensão do Ciclo do Teleoperador, sintoma típico da alta rotatividade nas empresas de callcenter.

Por seu turno, a análise dos dados aponta para um grave e crescente quadro de ocultação sistemática e generalizada do adoecimento laboral por parte das empresas de callcenter, que veem, nessa prática, uma forma de perpetuar seu padrão deletério de gestão da força de trabalho do setor, não havendo qualquer sinal de modificação desse comportamento empresarial. A análise, por meio dos artigos jornalísticos, das condições iniciais vividas pelas teleoperadoras na pandemia de Covid-19, apontam uma provável reiteração das deliberadas e estruturais condições negativas de trabalho no setor.

O que a revisão bibliográfica sobre o tema e a análise estatística aqui desenvolvidas possibilitam concluir é que o trabalho do teleatendimento nas empresas de callcenter segue marcado por condições deletérias à saúde e segurança das trabalhadoras. As características singulares desse processo permitem inferir a alta sujeição das teleoperadoras aos agravos decorrentes da Covid-19, como a contaminação em massa, as dificuldades em obter amparo e assistência por parte dos empregadores e o conseguinte aprofundamento de suas já mórbidas condições de trabalho e de vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. Apresentação. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 7-13.

BRAGA, Ruy. A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo, 2012.

BRASIL. Medida Provisória nº. 927, de 22 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), e dá outras providências. Brasília DF., mar., 2020b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv927.htm>. Acesso em: 27 mai. 2020.

BRASIL. Decreto nº. 10.282, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Brasília DF., mar., 2020a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm>. Acesso em: 10 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Base de dados históricos de acidentes de trabalho. Brasília: 2018. Disponível em: <<http://www3.dataprev.gov.br/aeat/>>. Acesso em: 14 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. IBGE - Cadastro Central de Empresas. Brasília: 2018. Disponível em: <<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/992>>. Acesso em: 14 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. RAIS – Relação Anual de Informações Sociais. Brasília: 2018. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_anuario_rais/caged_anuario_raistela17.php>. Acesso em: 14 nov. 2020.

BRASIL. Portaria nº 9 de 30 de março de 2007 do Ministério do Trabalho e Emprego. Aprova o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teletendimento/Telemarketing. Brasília, DF, 30 mar. 2007. Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariasst9_2007.htm>. Acesso em: 19 set. 2020.

BRASIL. Decreto nº. 3048, de 6 de maio de 1999. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Brasília, DF, 6 mai. 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm>. Acesso em: 6 jun. 2020.

BRASIL. Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF, jul. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm>. Acesso em: 6 jun. 2020.

CAVAIGNAC, Mônica. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. Revista Perspectivas, São Paulo, v.39, p. 47-74, jan/jun 2011. Disponível

em:<<https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4752>>. Acesso em: 21 mai. 2020.

DRUCK, Graça. A terceirização sem limites: mais precarização e riscos de morte aos trabalhadores. In: FILGUEIRAS, Vitor. (org.). Saúde e Segurança do trabalho no Brasil. Brasília: Gráfica Movimento, 2017. p.183-204. Disponível em <<http://abet-trabalho.org.br/saude-e-seguranca-do-trabalho-no-brasil-org-vitor-araujo-filgueiras/>>. Acessado em 20/09/2019.

DUTRA, Renata Q. Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em Call Centers. 294 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade de Brasília, UNB, Brasília, 2014. Disponível em <<https://repositorio.unb.br/handle/10482/15608>>. Acesso em: 5 nov. 2019.

FERREIRA, Marcela. Funcionários de call center reclamam de falta de prevenção ao Covid-19: ‘Tratados como lixo’; vídeo. A Tribuna, Santos, 20 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.atribuna.com.br/cidades/santos/funcion%C3%A1rios-de-call-center-reclamam-de-falta-de-preven%C3%A7%C3%A3o-ao-covid-19-tratados-como-lixo-v%C3%ADdeo-1.93949>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

FIGUEIREDO, Natália. Funcionários de call center realizam manifestação e param atividades. A Tarde, Salvador, 19 mar. 2020. Disponível em: <<https://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/2123602-funcionarios-de-call-center-realizam-manifestacao-e-param-atividades>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

FILGUEIRAS, Vitor; DUTRA, Renata. Adoecimento no teleatendimento e regulação privada: a inviabilização como estratégia. In: 38º Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (ANPOCS), 2014, Caxambu. Anais do 38º Encontro Anual da ANPOCS. São Paulo: 2014. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/papers-38-encontro/gt-1/gt41-1/9218-adoecimento-no-teleatendimento-e-regulacao-privada-a-invisibilizacao-como-estrategia/file>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

FILGUEIRAS, Vitor. Saúde e segurança no trabalho no Brasil. In: FILGUEIRAS, Vitor (org.) Saúde e Segurança no Brasil. Brasília: Gráfica Movimento, 2017. p. 19-77. Disponível em <<http://abet-trabalho.org.br/saude-e-seguranca-do-trabalho-no-brasil-org-vitor-araujo-filgueiras/>>. Acessado em 20/09/2019.

FILGUEIRAS, Vitor; CARVALHO, Sarah. A ocultação do adoecimento laboral no Brasil. In: FILGUEIRAS, Vitor (org.) Saúde e Segurança do trabalho no Brasil. Brasília: Gráfica Movimento, 2017. p. 79-119. Disponível em: <<http://abet-trabalho.org.br/saude-e-seguranca-do-trabalho-no-brasil-org-vitor-araujo-filgueiras/>>. Acessado em 20/09/2019.

G1. Coronavírus: funcionários de empresa de call center com mais de 10 mil profissionais protestam em Bauru. G1, Rio de Janeiro, 20 mar. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/bauru-marilia/noticia/2020/03/20/coronavirus-funcionarios-de-empresa-de-call-center-com-mais-de-10-mil-profissionais-protestam-em-bauru.ghtml>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

KAWAMURA, Aline; SIMONELLI, Ângela. Caracterização da população acometida pela síndrome do túnel do carpo: Enfoque na prevenção. REFACS (online), Uberaba, v. 3, n. 3, p. 182-188, 2005. Disponível em: <<http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/refacs/article/view/1235/1101>>. Acesso em: 24 jun. 2019.

LOPES, Hélio; TAVARES, Walter. Diagnóstico das infecções do trato urinário. Rev. Assoc. Med. Bras., São Paulo, v. 51, n. 6, p. 306-308, dez. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010442302005000600008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 10 jun. 2020.

MARRA, Pedro. Coronavírus: call center mantém funcionários aglomerados. Jornal de Brasília, Brasília, 24 mar. 2020. Disponível em: <<https://jornaldebrasil.com.br/cidades/coronavirus-call-center-mantem-funcionarios-aglomerados/>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

NOGUEIRA, Cláudia. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 187-212.

OLIVEIRA FILHO, João; OLIVEIRA, Aline. Síndrome do túnel do carpo na esfera trabalhista. Rev. Bras. Med. Trab, São Paulo, v.15, n.2, p.182-192, 2017. Disponível em: <<http://rbmt.org.br/details/228/pt-BR>>. Acesso em: 24 jun. 2019.

PENA, Paulo; CARDIM, Adryanna; ARAUJO, Maria. Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia. Cad. CRH(online), Salvador, v.24, n.spel, p. 133-153, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792011000400010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 mai. 2020.

PINA, Rute. Terceirizados e precarizados, operadores de telemarketing se arriscam ao contágio em salas sem janelas. Agência Pública, São Paulo, 25 mai. 2020. Disponível em: <<https://apublica.org/2020/05/terceirizados-e-precarizados-operadores-de-telemarketing-se-arriscam-ao-contagio-em-salas-sem-janelas/#Link2>>. Acesso em 09 jun. 2020.

ROSENFELD, Cinara. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 173-185.

SALVADOR. Secretaria Municipal da Saúde da Prefeitura de Salvador – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Salvador. Documento Técnico N° 004/2020 – Relatório de Inspeção. Salvador: SMS-Salvador, 2020.16p.

SILVA, Airton. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios. 90f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG, Belo Horizonte, 2004. Disponível em <<http://www.fundacentro.gov.br/biblioteca/biblioteca-digital/acervodigital/detalhe/2010/8/a-regulamentacao-das-condicoes-de-trabalho-no-setor-de-teleatendimento-no-brasil-necessidades>>. Acesso em: 08 jun. 2020.

SILVA, Fábio. Trabalho e emprego no setor de telemarketing.183f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de São Paulo, USP, São Paulo, 2010. Disponível em <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-07052010111706/publico/FABIO_PIMENTEL_MARIA_SILVA.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2020.

SOUZA, Ilan; BARROS, Lidiane; FILGUEIRAS, Vitor. Saúde e Segurança do Trabalho Curso Prático. Brasília: ESMPU, 2017. ISBN 978-85-9527-020-6. Disponível em<<http://abet-trabalho.org.br/saude-e-seguranca-do-trabalho-curso-pratico-orgs-ilan-fonseca-de-souza-lidiane-de-araujo-barros-vitor-araujo-filgueiras/>>. Acesso em: 20 mar. 2020.

STF. STF afasta trechos da MP que flexibiliza regras trabalhistas durante pandemia da Covid-19. STF, Brasília, 29 abr. 2020. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=442355>>. Acesso em 10 jun. 2020.

TAJRA, Alex. Gigante do call center é alvo de protestos em SP: 'queremos álcool em gel'. UOL, São Paulo, 20 mar. 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>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 153-171.

VENCO, Selma. Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega. 130p. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP, Campinas, 1999. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/251061/1/Venco_SelmaBorghini_M.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2020.