



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

NICOLE BARBOSA MEIRA

**AS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS DO ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL
SOFRIDO PELOS OPERADORES DE *TELEMARKETING***

CAMPINA GRANDE

2025

NICOLE BARBOSA MEIRA

**AS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS DO ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL
SOFRIDO PELOS OPERADORES DE *TELEMARKETING***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Acesso à Justiça, Tecnologia da Informação e Solução de Conflitos;

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Cabral dos Reis

CAMPINA GRANDE

2025

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M514c Meira, Nicole Barbosa.

As consequências jurídicas do assédio moral organizacional sofrido pelos operadores de telemarketing [manuscrito] / Nicole Barbosa Meira. - 2025.

31 f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2025.

"Orientação : Prof. Dr. Sergio Cabral dos Reis, Centro de Ciências Jurídicas".

1. Assédio moral organizacional. 2. Telemarketing. 3. Direito do Trabalho. 4. Doença ocupacional. 5. Indenização. I. Título

21. ed. CDD 344.01

NICOLE BARBOSA MEIRA

**AS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS DO ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL
SOFRIDO PELOS OPERADORES DE *TELEMARKETING***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Acesso à Justiça, Tecnologia
da Informação e Solução de Conflitos;

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Cabral dos Reis

Aprovada em: 30/05/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Matheus Figueiredo Esmeraldo** (***.172.323-**), em 10/06/2025 22:10:13 com chave d4235b1e466011f09b261a1c3150b54b.
- **Laplace Guedes Alcoforado de Carvalho** (***.584.474-**), em 10/06/2025 21:52:23 com chave 56399a58465e11f0b7201a1c3150b54b.
- **Sergio Cabral dos Reis** (***.087.254-**), em 10/06/2025 21:52:09 com chave 4dbd1b2a465e11f093812618257239a1.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 07/07/2025

Código de Autenticação: 3e6308



À minha mãe, fonte inesgotável de força,
persistência, coragem e incentivo, DEDICO.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar o surgimento de doenças psicológicas acometidas nos operadores de *telemarketing* a partir do assédio moral organizacional sofrido dentro ambiente laboral e discutir sobre seu reconhecimento na esfera jurídica, bem como o dever de indenização das empresas de telecomunicação devido ao dano ocasionado. Para tanto, utilizou-se o método indutivo, observacional e histórico, baseado em observações de práticas concretas no ambiente de *telemarketing*, documentos normativos e evolução das relações de trabalho ao longo do tempo. O trabalho partiu da hipótese de possibilidade do trabalhador assediado a pleitear indenização por dano moral e material, reconhecimento de doença ocupacional e consequente direito à estabilidade provisória do emprego, bem como viabilidade de rescisão indireta do contrato. Como resultado, ratificou-se a hipótese mediante análise de decisões judiciais e normas jurídicas.

Palavras-chave: Assédio moral organizacional; Telemarketing; Direito do Trabalho; Doença ocupacional; Indenização.

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the emergence of psychological disorders affecting telemarketing operators as a result of organizational moral harassment experienced in the workplace and to discuss its recognition in the legal sphere, as well as the obligation of telecommunications companies to provide compensation for the resulting damage. To this end, the inductive, observational, and historical method was used, based on observations of concrete practices in the telemarketing environment, regulatory documents, and the evolution of labor relations over time. The study was based on the hypothesis that harassed workers may seek compensation for moral and material damages, recognition of occupational illness, and consequently the right to provisional job stability, as well as the feasibility of indirect termination of the employment contract. As a result, the hypothesis was confirmed through the analysis of judicial decisions and legal norms.

Keywords: Organizational moral harassment; Telemarketing; Labor Law; Occupational illness; Compensation.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	07
2	EVOLUÇÃO DO TRABALHO EM ESCALA GLOBAL: FASES DAS REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS E MODELOS DE PRODUÇÃO	09
3	PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING: HERANÇAS DOS MODELOS DE PRODUÇÃO E TENDÊNCIA AO ASSÉDIO ORGANIZACIONAL	12
4	ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS	15
4.1	Dano material	16
4.2	Dano moral	18
4.3	Estabilidade provisória	21
4.4	Rescisão indireta	22
5	METODOLOGIA	24
5.1	Métodos científicos	24
5.2	Tipos de pesquisa	25
5.3	Procedimentos técnicos de pesquisa	25
6	CONCLUSÃO	26
	REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo, intitulado “As Consequências Jurídicas do Assédio Moral Organizacional Sofrido Pelos Operadores De *Telemarketing*” tem como finalidade responder o seguinte questionamento: quais as consequências jurídicas do assédio moral organizacional vivenciado pelos trabalhadores de *telemarketing*?

A resposta inicial à problemática aponta como uma das consequências jurídicas a possibilidade de rescisão indireta do trabalhador assediado, com direito a todas as verbas rescisórias, caso o assédio torne insustentável a continuidade do vínculo empregatício.

Além disso, a vítima pode pleitear indenização por danos morais, buscando compensação pelo sofrimento psicológico e emocional causado pelo assédio organizacional, e indenização por danos materiais, caso o assédio acarrete prejuízos financeiros, como gastos com tratamento médico ou perda de oportunidades profissionais. Em casos mais graves, o assédio moral organizacional pode levar ao desenvolvimento de doenças psicológicas, como depressão e ansiedade, que podem ser reconhecidas como doenças ocupacionais, garantindo ao trabalhador o direito à estabilidade do vínculo empregatício.

O estudo das consequências jurídicas do assédio moral organizacional em *telemarketing* possui uma relevância social inegável, uma vez que visa proteger os direitos dos trabalhadores e promover ambientes de trabalho mais saudáveis e justos. Cientificamente, essa pesquisa irá contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre as relações de trabalho no setor de *telemarketing* e para o desenvolvimento de novas estratégias de prevenção e combate ao assédio moral.

Ainda, os resultados da presente pesquisa podem subsidiar a elaboração de políticas públicas e normas jurídicas mais eficazes para a proteção dos trabalhadores, bem como servir de referência para futuras pesquisas na área. É importante destacar que, apesar da existência de estudos sobre a temática em outras áreas, a exemplo da Psicologia, não há muitos materiais voltados à área de pesquisa dentro do Direito, especialmente no que diz respeito à análise das especificidades do assédio moral no setor de *telemarketing* e às suas consequências jurídicas a longo prazo.

Por fim, cumpre destacar também que a escolha do tema surgiu pelo fato de que a autora, estagiária em um escritório de advocacia trabalhista, testemunha

diariamente os devastadores efeitos do assédio moral organizacional sobre os trabalhadores de *telemarketing*. As sequelas psicológicas, muitas vezes duradouras, e a falta de conhecimento sobre os direitos trabalhistas nessa área exigem uma análise aprofundada. Com isso, esta pesquisa terá como público alvo os operadores de *telemarketing*, o proletariado e também juristas interessados em compreender essa problemática.

É imperioso destacar também o objetivo geral do presente trabalho, sendo este analisar o surgimento de doenças psicológicas acometidas nesses operadores a partir do assédio moral organizacional sofrido dentro ambiente laboral e discutir sobre seu reconhecimento na esfera jurídica, bem como o dever de indenização das empresas de *telemarketing* devido ao dano ocasionado.

Os objetivos específicos desta pesquisa compreendem, primeiramente, estudar a evolução global do trabalho sob uma perspectiva histórica, visando compreender as transformações decorrentes das Revoluções Industriais e as características dos modelos de produção. Em segundo lugar, busca-se analisar o funcionamento precário do trabalho no setor de telemarketing, identificando possíveis heranças dos modelos produtivos precedentes. Por fim, pretende-se entender a natureza do assédio organizacional e suas implicações jurídicas no setor de telecomunicações.

Visando alcançar os objetivos propostos, utiliza-se do método indutivo, a partir de dispositivos legais e casos concretos a fim de encontrar uma resposta geral ao problema. Quanto aos fins, trata-se de pesquisa descritiva-exploratória, por tentar-se esclarecer e desenvolver conceitos e ideias. Finalmente, quanto aos meios, a pesquisa bibliográfica se revelou a escolha mais pertinente, haja vista a necessidade de estudos sobre textos, como livros, notícias e julgados. Para tanto, realizaram-se buscas em sites na Internet dos artigos mais recentes sobre o tema abordado, além da revisão teórica se amparar em alguns livros clássicos da doutrina das Ciências Jurídicas, como também nas leis.

2 EVOLUÇÃO DO TRABALHO EM ESCALA GLOBAL: FASES DAS REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS E MODELOS DE PRODUÇÃO

Em primeira análise, é mister dissertar sobre uma breve definição do trabalho que, é definida para Karl Marx, conforme Oliveira (2010, p. 75), como:

O trabalho é uma dimensão ineliminável da vida humana, isto é, uma dimensão ontológica fundamental, pois, por meio dele, o homem cria, livre e conscientemente, a realidade, bem como o permite dar um salto da mera existência orgânica à sociabilidade. É também pelo trabalho que a subjetividade se constitui e desenvolve-se constantemente, num processo de autocriação de si.

Partindo deste ponto, como meio didático para melhor compreensão acerca do tema, faz-se necessária uma breve explanação acerca da Revolução Industrial e suas principais fases (primeira, segunda, terceira e quarta), além de destacar sobre os modelos de produção denominados Taylorismo, Fordismo e Toyotismo, tendo em vista o impacto indubitável desses eventos históricos no que tange à transformações nas relações de trabalho e no sistema de produção de sua época.

A Primeira Revolução Industrial, deflagrada na Inglaterra nos anos 1760, gerou grandes mudanças das atividades humanas nas fábricas, visto que deixaram de ser realizadas de maneira manual, para serem realizadas por meio de máquinas a vapor, eletricidade e combustão. Nela a economia foi fomentada pelo crescimento eficiente da produção de mercadorias, possibilitado pela maior quantidade e eficiência do novo maquinário, e, como consequência dessas mudanças na relação de trabalho, houve um verdadeiro êxodo rural, com a ida dos camponeses para as cidades em busca de emprego. (Barbosa Júnior, 2021).

A partir da metade do século XIX, sedimentou-se a Segunda Revolução Industrial, marcada pelo alargamento das vias férreas, pelo surgimento do automóvel e de novas atividades econômicas, a exemplo da siderurgia e as ligadas às novas fontes de energia, como o petróleo. Foi durante este período que surgiram novos meios de comunicação a distância, como telefone e cinema. (Barbosa Júnior, 2021).

Em consonância a isto, foi também durante o fim do século XIX, e início do século XX, que surgiu o sistema de organização do trabalho denominado taylorismo, que tinha como principal característica controlar o tempo utilizado para a realização de tarefas e a divisão das funções de trabalho. Taylor, preocupado com o desperdício de tempo, desenvolveu um estudo focado em analisar os movimentos dos

trabalhadores e o tempo utilizado para desenvolver suas funções, para que, a partir disso, fosse possível explorar ao máximo o trabalho humano. (Cardoso, 2017).

Também foi durante o início do século XX que surgiu o modelo de produção denominado Fordismo, influenciado pelo sistema taylorista, que tinha como principal objetivo ampliar a velocidade da linha de produção, impondo ao trabalhador uma maneira mais otimizada de realizar o trabalho dentro de estreitos limites de tempo (Cardoso, 2017), fundamentando-se na divisão rígida de tarefas, apoiado na especialização do trabalho industrial e no baixo nível de qualificação para a maioria da classe trabalhadora. (Monteiro *et al.*, 2019).

Em paralelo a isto, tem-se a demarcação da Terceira Revolução Industrial, que se iniciou após o final da Segunda Guerra Mundial, caracterizada, por sua vez, pela globalização e pelo avanço tecnológico, com o grande desenvolvimento das comunicações não somente entre os indivíduos de uma comunidade, mas também com uma maior relação entre países e ampliação de concorrência entre as empresas. (Barbosa Júnior, 2021).

Foi nesse cenário de Pós-Guerra, somado ao fato da crise dos anos 70 ocasionada pelo fordismo e pelo taylorismo, marcada pela queda na taxa de lucro decorrente do valor do valor da força de trabalho, causando diminuição do consumo (Cardoso, 2017), que surgiu o modelo de produção denominado Toyotismo, resultante do emprego de novos e velhos métodos de acumulação, o que desaguou em um padrão aparentemente mais dinâmico e flexível do fordismo/taylorismo. Este modelo de produção tinha como características, por exemplo, a produção ditada pela demanda, combate ao desperdício e flexibilidade de aparato produtivo. (Monteiro *et al.*, 2019).

Além disso, vale destacar as transformações ocorridas na década de 80, conforme destaca Cardoso (2017, p. 13):

O mundo do trabalho foi marcado, desde a década de 1980, por uma série de transformações nas formas de produção, representação sindical e política nos países de capitalismo avançado e capitalismo periférico. A robótica, microeletrônica e a automação foram um grande salto tecnológico dessa década, inserindo-se nas relações de trabalho e na produção do capital, através da mecanização da produção. Além disso, essas transformações marcaram também a rotina da classe trabalhadora, que sofreu uma crise aguda, que atingiu não só a sua maneira de ser, mas como também a sua subjetividade e materialidade. Nesse contexto, surgiram também outros processos produtivos denominados neofordismo, neotaylorismo e pós-fordismo. Com a busca pela produtividade, foram surgindo novos processos de trabalho

que visavam substituir a produção em série e em massa pela chamada “especialização flexível”.

Neste diapasão, surge a necessidade de destacar também a quarta revolução industrial, denominada de revolução digital, que teve início na virada do século. A sofisticação de computadores e redes - existentes desde a terceira revolução industrial - vem transformando ainda mais a sociedade e a economia global. Diante desse cenário, a tendência - e realidade - é que as empresas hoje necessitam de muito menos trabalhadores para gerar riqueza. (Schwab, 2019).

Nesse sentido, destaca Schwab (2019, p. 19-20):

(...) compare Detroit em 1990 (então um grande centro de indústrias tradicionais) o vale do silício em 2014. Em 1990, as três maiores empresas de Detroit possuíam uma capitalização de mercado combinada de US\$ 36 bilhões, faturamento de US\$ 250 bilhões, e 1,2 milhão de empregados. Em 2014, as três maiores empresas do vale do silício tinham uma capitalização de mercado consideravelmente mais elevada (US\$ 1,09 trilhão), haviam gerado aproximadamente as mesmas receitas (US\$ 247 bilhões), mas com cerca de 10 vezes menos empregados (137 mil).

Diante desse cenário de transformações ao decorrer dos anos, nos dias atuais, apesar de ter havido uma diminuição da classe operária industrial tradicional, tem-se alguns reflexos negativos dessas mudanças da era moderna, a exemplo do desemprego - que também deu-se por conta da automação, da robótica e da microeletrônica -, do aumento do subproletariado, do trabalho precário e o assalariamento no setor de serviços, incluindo neste cenário os trabalhadores de *telemarketing*. (Cardoso, 2017).

3 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING: HERANÇAS DOS MODELOS DE PRODUÇÃO E TENDÊNCIA AO ASSÉDIO ORGANIZACIONAL

A princípio, faz-se necessário definir em que consiste a atividade laboral do teleatendimento. Para isso, de acordo com Código Brasileiro de Ocupações (CBO) as funções realizadas pelos operadores de *telemarketing* são: atendimento de usuários, oferecimento de serviços, prestação de serviços técnicos especializados, realização de pesquisas e fazer serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.

Em consonância a isto, cumpre destacar sobre a jornada de trabalho dos operadores de *telemarketing*, que é de seis horas e vinte minutos diárias, com direito a três pausas, uma de vinte minutos para se alimentarem, e dois intervalos de dez minutos para descanso nas ligações, sendo essas atividades realizadas nas denominadas posições de atendimento (PA), formadas por programas computacionais, equipamento físico do computador e a mobília na qual o operador trabalha (Norat, 2023). Ainda, de acordo com o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), essas atividades são monitoradas e em ambientes fechados sem interferência de barulhos. (Teixeira; Moreira, 2021).

Por tratar-se de uma atividade em que as empresas não exigem nenhuma experiência anterior, muitos jovens que estão se inserindo no mercado de trabalho optam por trabalharem nas empresas de *telemarketing* (Cardoso, 2017), e apesar de, inicialmente, isto demonstrar um ponto positivo devido a grande empregabilidade desses jovens, além dos horários de trabalho mais flexíveis e de promoverem a diversidade com a contratação de pessoas independentemente do gênero, raça ou etnia, sugerindo um viés modernizante, essas empresas ainda conservam um controle abusivo sobre o trabalho dos teleoperadores do tipo industrial, mediante demonstrado por diversos estudos sobre o tema, a exemplo dos que foram desenvolvidos por Batt; Doellgast (2005); Braga (2006); Delbridge (1998); Oliveira (2004); Rosenfield (2009); e Venco (2009). (Norat, 2019).

Ademais, cumpre destacar que a força de trabalho que predominam as empresas de *Call Center* são, além dos jovens, o gênero feminino, tendo o masculino como minoria. Entretanto, embora haja acentuação da participação feminina e jovem

no mundo do trabalho, esta é marcada pela precariedade das condições de trabalho, principalmente no que tange à remuneração. (Cardoso, 2017).

Outra característica bastante forte dentro das empresas de *Call Center* é a sua grande rotatividade e conseqüentemente altos números de desligamento. Prova disso é que de acordo com dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2016), a categoria de *Call Center* apresentou taxa de 1,9 (um vírgula nove) de desligamento e 2,0 (dois) de admitidos no mesmo ano. Dessa forma, resta incontroverso que há demissão de trabalhadores ativos e a contratação de novos operadores para a renovação do quadro de funcionários. (Teixeira; Moreira, 2021).

Toda essa alta rotatividade de saída e entrada de trabalhadores é intencional e está intrinsecamente ligada à perda de identidade individual e coletiva dos trabalhadores, que tem como reflexo a descartabilidade do trabalhador (Teixeira; Moreira, 2021). Diante desse cenário do medo do desemprego e mediante a forte pressão vivenciada dentro do ambiente laboral, a subjetividade dos trabalhadores é manipulada para que estes se adequem às regras empresariais sem lutar por condições melhores de trabalho. (Rocha, 2023).

Um ponto muito interessante a se destacar é sobre a forte herança dos modelos de produção fordismo/taylorismo, já destrinchados em tópico anterior, no setor de *telemarketing*. Exemplo disso é a adoção de várias condutas que se assemelham aos ideais desses modelos, como o controle rígido do tempo por meio do estabelecimento de tempo médio de atendimento (TMA), a vigilância constante por meio do monitoramento por câmeras, do controle e gravação dos atendimentos, a rigidez no cumprimento da carga horária diária (seis horas e vinte minutos), inclusive repercutindo nas idas ao banheiro, não mais que cinco minutos. Destarte, observa-se que, apesar de aparentemente os referidos modelos de produção terem sido superados no século XXI, seus ideais ainda estão enraizados nos dias atuais, principalmente no que tange ao controle excessivo de jornada objetivando a maximização da produção. (Norat, 2018).

Nesse sentido, destaca-se Morais e Nascimento (2019, p. 7):

A redução da produtividade, o aumento do capital e a saturação do consumo em massa com redução dos lucros deram causa à crise do padrão fordista de produção. A partir de então a racionalização de máquinas e equipamentos, o aumento do controle sobre o trabalho, a qualificação do trabalhador apto a executar diversas funções e disposto a

contribuir com sugestões que impulsionem o processo produtivo trazem novos paradigmas às relações de trabalho, não sendo possível deixar de reconhecer também a precarização do emprego, a terceirização da força de trabalho e o enfraquecimento do sindicalismo.

Diante de todo o exposto, resta incontroverso que toda a situação vivenciada pelos operadores de *telemarketing* cotidianamente, resulta em um ambiente de hostil e estressante, no qual são constantemente monitorados e cobrados excessivamente - fruto do assédio moral organizacional - que por sua vez tende a desaguar na esfera íntima e psíquica desses trabalhadores.

4 ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS

Para melhor compreensão acerca da temática, é mister definir em que consiste o assédio moral na esfera trabalhista, visto que apesar de ser um termo intrinsecamente ligado ao assédio organizacional, ambos têm suas diferenças. Neste diapasão, cumpre destacar que, de maneira mais ampla, o assédio moral pode ser definido como um fenômeno que se manifesta por meio de atos humilhantes, repetitivos e intencionais, direcionados a um ou mais indivíduos, no qual tem como objetivo maior isolar a vítima e prejudicá-la no ambiente profissional. (Silva, *et al.*, 2019).

Em segundo lugar, destaca-se o assédio organizacional - uma espécie de assédio moral - que consiste em estratégias empresariais voltadas à maximização de produção, por meio da adoção de modelos de gestão que promovem um ambiente de trabalho altamente competitivo, desequilibrado e estressante, resultando na sobrecarga do trabalhador. (Morais; Nascimento, 2019).

Nesse contexto, vê-se que os termos se diferenciam, visto que o objetivo principal do assédio organizacional não é humilhar ou constranger o trabalhador a fim de prejudicá-lo no ambiente laboral, e sim utilizar essas condutas abusivas como meios para alcançar a maximização de lucro e capital mediante desenfreada produção, mesmo que isso signifique ferir princípios e direitos básicos dos trabalhadores.

Desse modo, disserta Silva e Duarte (2023, p. 11):

(...) Compreendemos que o assédio moral organizacional, deriva-se de uma relação de subordinação, no qual o superior hierárquico utiliza-se do seu poder para praticar condutas lesivas em favor de um indivíduo ou grupo de trabalhadores, no intuito de aumentar os lucros e as demandas produtivas, mediante humilhações, pressões psicológicas e intimidações, ocasionando o desgaste e adoecimento do meio laboral.

Entre os modelos de gestão empresarial que, quando prolongados ao longo do tempo, configuram o assédio organizacional, destaca-se a "gestão por estresse". Esse modelo busca aumentar o desempenho e a agilidade na execução das tarefas, sendo caracterizado por cobranças constantes, supervisão excessiva e metas extremamente desafiadoras. Dentro desse contexto, o ambiente de trabalho torna-se tóxico, especialmente para os atendentes de telemarketing, que enfrentam um controle rigoroso sobre o tempo de atendimento e o conteúdo das interações. Os trabalhadores

são penalizados caso se desviem do "*script*" e são constantemente monitorados quanto ao comportamento e aos resultados das suas ações. Além disso, devem manter uma interação satisfatória com o cliente, sem ultrapassar o tempo médio de atendimento estipulado pelas metas comerciais (Garcias, 2021).

Outra característica bastante comum e corriqueira na vida desses trabalhadores que chama atenção diz respeito ao rigoroso controle sobre as idas ao banheiro. Neste diapasão, destaca Garcias (2021, p. 52-53):

Conforme a reportagem da BBC News Brasil (MENDONÇA, 2018), diversos trabalhadores relatam que, antes de irem ao banheiro, precisam pressionar um botão para solicitar pausa do atendimento, pelo qual é cronometrado o tempo "desperdiçado" pelo empregado. Além disso, quanto menos tempo conectado recebendo ligações, menor é a avaliação do funcionário e menor a possibilidade de ascensão no emprego.

O resultado de toda a exposição desses trabalhadores a um ambiente laboral hostil e estressante é o acometimento de adoecimentos psicológicos desses atendentes. Nesse sentido, destaca-se dados do Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing (SINTRATEL), no qual demonstraram que somente na região de São Paulo, dentre os 100.000 (cem mil) profissionais que atuam nesse segmento, 30% (trinta por cento) apresentam transtornos psíquicos. (Silveira, 2023).

Com isso, é inexorável e incontroverso que há persistência de modelos de gestão herdados do fordismo e taylorismo nas empresas de *telemarketing*. Diante do cenário supracitado, mediante essa busca incessante por maximizar a produção em curto prazo, aliada a um rigoroso controle da jornada e monitoramento constante dos trabalhadores, tem-se gerado um ambiente de trabalho altamente estressante e exigente, o que acarreta em consequências jurídicas para o empregador, demonstrados a seguir.

4.1 Dano material

As cobranças constantes e metas excessivas, muitas vezes irrealistas, bem como controle excessivo até mesmo para que o trabalhador realize suas necessidades fisiológicas em curto tempo, frutos do assédio moral organizacional, têm como consequência direta o adoecimento psíquico de inúmeros operadores de *telemarketing*, violando princípios fundamentais como a dignidade da pessoa humana, consagrada no artigo 1º, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Ademais, pode-se destacar também a existência de norma constitucional que assegura o direito a indenização por dano material ou moral caso haja violação da intimidade, vida privada, honra e a imagem das pessoas, expresso em seu artigo 5º, inciso V. Consoante a isto, o artigo 7º, inciso XXII, deixa claro que é direito do trabalhador a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança.

Todas as garantias constitucionais supracitadas convergem a um princípio basilar do Direito do Trabalho, que é o de proteção ao trabalhador. Entretanto, o que se percebe pelas grandes empresas de *telemarketing* é o constante desrespeito e a violação em relação às normas constitucionais, surgindo como consequência da desobediência aos preceitos estabelecidos a responsabilização civil e o dever de indenizar do empregador para com o empregado.

Adentrando ainda mais nos ditames legais estabelecidos para proteção dos trabalhadores, é imprescindível destacar a Norma Regulamentadora 17 - que estabelece as diretrizes e os requisitos que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho - mais especificamente seu anexo 2, no qual tem como objetivo estabelecer os requisitos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing*, publicada em 30 de março de 2007, sendo vedada às empresas de teleatendimento diversas condutas, como a exigência da observância estrita do roteiro de atendimento (*script*) e imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta, bem como a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho.

Ocorre que, apesar do que é estabelecido na Norma Reguladora supracitada, o que acontece e é vivenciado diariamente pelos operadores de teleatendimento é justamente o contrário, consoante destrinchado de maneira pormenorizada nos tópicos anteriores, o que por sua vez resulta na violação dos direitos desses trabalhadores e os tornando mais suscetíveis ao adoecimento psicológico.

Diante do exposto, caso reste comprovado por meio de documentação e perícia médica que as atividades laborais do trabalhador de *telemarketing* atuaram como fator substancial para o surgimento ou agravamento de doenças de ordem psíquica, exsurge ao empregador a obrigação de indenizar os danos de ordem material, quando

restar comprovado o dano em pecúnia gerado para pagar tratamentos psiquiátricos e psicológicos, bem como medicamentos e exames provenientes da doença ocupacional que surgiu por culpa do empregador, que não garantiu ao seu empregado um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Ainda, caso a doença ocupacional gerada pelo assédio moral organizacional acarrete em incapacidade permanente para o trabalho, o trabalhador tem direito à reparação pelos lucros cessantes, ou seja, à indenização correspondente aos valores que deixará de auferir em razão da perda ou redução da capacidade laborativa, nos termos do artigo 950 do Código Civil. Tal entendimento encontra respaldo na jurisprudência, conforme demonstra a seguinte decisão judicial:

LUCROS CESSANTES. PENSÃO. PERDA OU REDUÇÃO DA CAPACIDADE LABORATIVA. DESNECESSIDADE DE PROVA DO EFETIVO PREJUÍZO PATRIMONIAL . A perda ou redução da capacidade laborativa oriunda de acidente de trabalho e/ou doença ocupacional confere ao empregado o direito à indenização por danos materiais nas espécies lucros cessantes e pensionamento, independentemente da prova do efetivo prejuízo patrimonial (Súmula TRT5 Nº 28). Recurso ordinário da Reclamada improvido.

(TRT-5 - ROT: 00003592220225050031, Relator.: MARIA DE LOURDES LINHARES LIMA DE OLIVEIRA, Segunda Turma - Gab. Des . Maria de Lourdes Linhares Lima de Oliveira)

4.2 Dano moral

O trabalhador de telemarketing que tenha doença psíquica reconhecida como ocupacional tem direito à indenização de ordem extrapatrimonial, uma vez que o referido adoecimento compromete diretamente sua esfera íntima, afetando sua saúde mental, dignidade e integridade pessoal.

Desse modo, imperioso citar decisão judicial acerca da temática abordada:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DOENÇA OCUPACIONAL. NEXO DE CAUSALIDADE/CONCAUSALIDADE. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL . COBRANÇA ABUSIVA DE METAS. SÍNDROME DE BURNOUT. A cobrança de metas é regular e está inserida no poder potestativo do empregador, mas deve ser feita de forma a respeitar a dignidade do trabalhador e a urbanidade no ambiente de trabalho, sem importar em abuso de direito. Demonstrada a realização de cobranças de forma abusiva, com ameaças veladas de dispensa e resultando em ambiente de trabalho promovedor de doenças, houve evidente exacerbação do poder diretivo e ofensa a direitos personalíssimos do trabalhador, configurando-se, assim, o assédio moral organizacional, hábil a justificar a condenação ao pagamento de indenização por

danos morais . Ademais, restando demonstrado, igualmente, que as moléstias desenvolvidas pelo trabalhador, que resultaram na síndrome de Burnout, tiveram origem ocupacional, em função do assédio moral organizacional devidamente comprovado, deve ser reconhecida a estabilidade provisória decorrente daquele enquadramento. (TRT-12 - ROT: 00001691720235120003, Relator.: MARIA BEATRIZ VIEIRA DA SILVA GUBERT, 2ª Turma)

No caso supracitado, o Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região reconhece que a cobrança de metas abusivas configuram o assédio moral organizacional, contribuindo para um ambiente laboral que promove doenças, sendo devida a indenização por danos morais.

Cumprido dissertar que a indenização por dano moral decorrente de assédio moral organizacional não se restringe apenas em caso de reconhecimento de doença ocupacional. A perpetuação de condutas abusivas utilizadas pelo empregador em face dos trabalhadores de telecomunicações, exaustivamente citadas ao longo deste trabalho, relacionadas a esse tipo de assédio, geram também a responsabilização civil da empresa, consoante os artigos 186 e 927 do Código Civil brasileiro.

Nesse sentido, observa-se decisão do Colendo Tribunal Superior do Trabalho a seguir:

I - AGRAVO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017. DANO MORAL . ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL CONSISTENTE NA ADOÇÃO DE REGRA DE CÁLCULO EM QUE A AUSÊNCIA DO EMPREGADO DO POSTO PARA ATENDIMENTO DE NECESSIDADE FISIOLÓGICA IMPACTA NEGATIVAMENTE O VALOR DA SUA REMUNERAÇÃO. RESTRIÇÃO AO USO DE BANHEIRO - CARACTERIZAÇÃO. TRANSCENDÊNCIA POLÍTICA RECONHECIDA. Afasta-se o óbice da Súmula 126/TST indicado na decisão monocrática e remete-se o agravo de instrumento para análise do Colegiado . Agravo conhecido e provido. II - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017 . DANO MORAL. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL CONSISTENTE NA ADOÇÃO DE REGRA DE CÁLCULO EM QUE A AUSÊNCIA DO EMPREGADO DO POSTO PARA ATENDIMENTO DE NECESSIDADE FISIOLÓGICA IMPACTA NEGATIVAMENTE O VALOR DA SUA REMUNERAÇÃO. RESTRIÇÃO AO USO DE BANHEIRO - CARACTERIZAÇÃO. TRANSCENDÊNCIA POLÍTICA RECONHECIDA . Vislumbrada potencial violação do art. 5º, X, da CF, processasse o recurso de revista. Agravo de instrumento conhecido e provido. III - RECURSO DE REVISTA . ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017. DANO MORAL. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL

CONSISTENTE NA ADOÇÃO DE REGRA DE CÁLCULO EM QUE A AUSÊNCIA DO EMPREGADO DO POSTO PARA ATENDIMENTO DE NECESSIDADE FISIOLÓGICA IMPACTA NEGATIVAMENTE O VALOR DA SUA REMUNERAÇÃO . RESTRIÇÃO AO USO DE BANHEIRO - CARACTERIZAÇÃO. TRANSCENDÊNCIA POLÍTICA RECONHECIDA. 1. Na hipótese dos autos, o Regional concluiu pela inexistência de dano moral ao fundamento de que “não há qualquer irregularidade na metodologia elaborada pela promovida em relação à forma de apuração do 'PIV', porquanto, tratando-se de verba paga por liberalidade da empresa, compete a ela definir requisitos que considere conveniente aos seus propósitos” . Também, é incontroverso que “o usufruto de pausas pessoais - aí incluídas as pausas para uso de banheiros - atua, diretamente, na contagem do ‘tempo disponível’ (tempo ‘logado’ do colaborador), o qual representa um dos principais indicadores para atingimento das metas e aferição do ‘quantum’ remuneratório PIV devido a cada empregado”, conforme voto vencido, não infirmado pelo vencedor, que considerou regular tal forma de cálculo. 2. Ocorre que a adoção de regra de cálculo de parcela variável em que a ausência do empregado do posto de trabalho para atendimento de necessidade fisiológica impacta negativamente sua remuneração constitui assédio moral organizacional, pois caracteriza controle indireto do uso do banheiro, vedado pelo Anexo II da NR-17 do MTE. 3 . Nesse contexto, merece reforma o acórdão regional por se encontrar em desacordo com iterativa, notória e atual jurisprudência desta Corte Superior, firmada no sentido de que a restrição ao uso de banheiros enseja indenização por dano moral, na medida em que se trata de violação à privacidade e à dignidade, ao tempo em que expõe o trabalhador a constrangimento desnecessário e destituído de razoabilidade. Precedentes. Recurso de revista conhecido e provido.

(TST - RR-Ag-AIRR: 00003004320225070010, Relator.: Morgana De Almeida Richa, Data de Julgamento: 07/08/2024, 5ª Turma, Data de Publicação: 09/08/2024)

Este é um caso emblemático que espelha a realidade cotidiana de muitos trabalhadores de telemarketing: o assédio moral organizacional que resulta em restrição do uso de banheiro. A decisão (RR-Ag-AIRR: 00003004320225070010) reconheceu que a prática de empresas de *telemarketing* de impactar negativamente a remuneração do empregado por cada vez que ele se ausenta do posto para ir ao banheiro configura dano moral. O TST considerou essa prática uma violação da dignidade e da privacidade do trabalhador, o que caracteriza um controle indireto do uso do banheiro que é vedado pela NR-17. A decisão reforça que a restrição de uma necessidade fisiológica básica é inaceitável e gera direito à indenização.

4.3. Estabilidade provisória

A estabilidade provisória está prevista no artigo 118 da Lei nº 8.213/91 e garante ao trabalhador vítima de acidente de trabalho a manutenção de seu contrato por, no mínimo, doze meses após a cessação do auxílio-doença acidentário.

Ocorre que, atualmente, a doença ocupacional - ou seja, aquela que surgiu ou foi agravada durante o contrato de trabalho - é legalmente equiparada a um acidente de trabalho, gerando, por consequência, o direito à estabilidade nesses casos. Dessa forma, caso haja reconhecimento da doença psicológica em decorrência de assédio organizacional sofrido pelo trabalhador de *telemarketing* como ocupacional, surge o direito do obreiro a manutenção de doze meses do seu contrato de trabalho.

A partir do reconhecimento da doença ocupacional psicológica e da consequente estabilidade provisória, o trabalhador tem duas opções para buscar seus direitos. Primeiramente, a reintegração ao trabalho, caso tenha sido demitido sem justa causa durante o período de estabilidade. Isso significa que a empresa deve reverter a demissão e permitir seu retorno ao cargo nas mesmas condições. Alternativamente, há a indenização substitutiva, concedida quando a reintegração não é viável (Vassole, 2016). Nesse caso, o trabalhador recebe os salários e benefícios que teria direito até o fim do período de estabilidade. A Súmula nº 378, item II, do TST reforça que a estabilidade é devida mesmo se a doença for constatada após a demissão, desde que haja nexos causal com o contrato de emprego.

Diante do exposto, é possível observar que a legislação e a jurisprudência trabalhista oferecem um sólido amparo ao trabalhador que desenvolve uma doença ocupacional psicológica, assegurando-lhe o direito à estabilidade no emprego, seja pela reintegração ou pela indenização. Nessa perspectiva, tem-se a seguinte decisão acerca da temática:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DOENÇA OCUPACIONAL. NEXO DE CAUSALIDADE/CONCAUSALIDADE. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL. COBRANÇA ABUSIVA DE METAS. SÍNDROME DE BURNOUT. A cobrança de metas é regular e está inserida no poder potestativo do empregador, mas deve ser feita de forma a respeitar a dignidade do trabalhador e a urbanidade no ambiente de trabalho, sem importar em abuso de direito. Demonstrada a realização de cobranças de forma abusiva, com ameaças veladas de dispensa e resultando em ambiente de trabalho promovedor de doenças, houve evidente exacerbação do poder diretivo e ofensa a direitos personalíssimos do trabalhador, configurando-se, assim, o assédio moral organizacional, hábil a justificar a condenação ao pagamento de indenização por

danos morais . Ademais, restando demonstrado, igualmente, que as moléstias desenvolvidas pelo trabalhador, que resultaram na síndrome de Burnout, tiveram origem ocupacional, em função do assédio moral organizacional devidamente comprovado, deve ser reconhecida a estabilidade provisória decorrente daquele enquadramento.

(TRT-12 - ROT: 00001691720235120003, Relator.: MARIA BEATRIZ VIEIRA DA SILVA GUBERT, 2ª Turma)

No caso concreto, a Segunda Turma do TRT da 12ª Região estabeleceu que a cobrança abusiva de metas e o assédio moral organizacional que resultam em um ambiente de trabalho hostil configuram uma falta grave do empregador, levando à sua responsabilidade civil. Ao comprovar que a Síndrome de Burnout do trabalhador é uma doença ocupacional causada por esse ambiente, a empresa é condenada a pagar indenização por danos morais e o empregado adquire direito à estabilidade provisória.

4.4 Rescisão indireta

É válido destacar também que diante de um cenário adoecido e hostil dentro do ambiente laboral vivenciado pelo atendente de *telemarketing*, agravado pelo assédio moral organizacional, existe a possibilidade do empregado pleitear pela rescisão indireta do contrato de trabalho, que surge a partir do descumprimento de alguma obrigação do empregador, consoante consolidada no rol taxativo do artigo 483, da Consolidação das Leis Trabalhistas.

Nesse sentido, observa-se a seguinte decisão:

RESCISÃO INDIRETA. FALTA GRAVE. ART 483 DA CLT. ÔNUS DA PROVA DO RECLAMANTE . A rescisão indireta do contrato de trabalho é caracterizada por falta grave cometida pelo empregador (CLT, art. 483, d). No caso, a reclamada deixou de adotar medidas para garantir a segurança e a saúde do trabalhador, ou não as adotou suficientemente para neutralizar o risco do serviço, de forma que o autor foi acometido de doença ocupacional, o que configura a falta grave cometida pela empresa. Recurso não provido quanto à temática . DANO MORAL. ASSÉDIO MORAL. DOENÇA PSÍQUICA. NEXO CONCAUSAL . PROVAS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. A atividade desenvolvida pelo empregador que, por sua natureza, produza riscos para a vida ou incolumidade física ou psíquica de seus empregados, enseja a responsabilidade objetiva, bastando à sua configuração a simples comprovação do nexo de causalidade entre o risco criado e o dano ocorrido. No caso, a prova técnica psicológica

foi firme em apontar a existência denexo causal entre o adoecimento e o trabalho . Recurso não provido quanto à temática.

(TRT-13 - ROT: 00006155820215130004, Relator.: WOLNEY DE MACEDO CORDEIRO, 2ª Turma - Gabinete do Desembargador Wolney de Macedo Cordeiro)

Diante desse cenário, nota-se que a segunda Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região reconheceu a rescisão indireta (Art. 483, "d", da CLT) ao constatar que a empresa não garantiu a segurança e a saúde do trabalhador, que foi acometido por doença ocupacional. Além disso, a decisão manteve a condenação por dano moral devido ao assédio e à doença psíquica, reforçando que atividades que geram risco à saúde mental dos empregados podem configurar responsabilidade objetiva do empregador, bastando a comprovação donexo causal entre o risco e o dano, como ocorreu no caso com a prova técnica psicológica.

5 METODOLOGIA

A metodologia pode ser definida como o estudo dos métodos, da forma ou dos instrumentos utilizados para a realização de uma pesquisa científica, e é justamente a partir do conhecimento dos métodos que torna-se possível a elaboração eficaz de um trabalho científico. (Botelho; Cruz, 2013).

Isto posto, abaixo seguirão os métodos científicos, os tipos de pesquisa e os procedimentos técnicos a serem adotados na pesquisa proposta a fim de alcançar o objetivo geral pretendido.

5.1 Métodos científicos

De acordo com Gil (2008), os métodos científicos são os procedimentos intelectuais e técnicos empregados na investigação para a obtenção do conhecimento. Desse modo, tais métodos se referem ao caminho percorrido pelo pesquisador para alcançar os resultados desejados em suas pesquisas.

Para a pesquisa proposta, adota-se o método indutivo, que consiste em partir da análise de elementos particulares, como casos concretos, decisões judiciais e documentos normativos, com o objetivo de desenvolver teorias e alcançar conclusões de caráter geral, o que, por sua vez, permitirá a construção de uma compreensão aprofundada e fundamentada acerca da temática.

Dito isto, enquanto métodos complementares, será adotado o observacional, por servir de base para qualquer área da ciência, e o histórico, que se dedicará à análise da evolução das relações de trabalho ao longo do tempo, com foco nas transformações sofridas pelo mercado de trabalho no setor de telemarketing. Nesse sentido, o método escolhido permitirá identificar as mudanças nos regimes laborais e as condições impostas aos trabalhadores dessa área, bem como o surgimento e a consolidação de modalidades de assédio que impactam diretamente a dignidade e o bem-estar desses profissionais.

Tal escolha metodológica fornecerá uma compreensão contextualizada das práticas trabalhistas, relacionando os aspectos históricos com o cenário atual, de maneira que essa perspectiva permitirá também observar como as relações de trabalho e os instrumentos jurídicos de proteção evoluíram para atender às novas dinâmicas impostas por esse setor.

5.2 Tipos de pesquisa

Em relação aos fins, a pesquisa terá caráter exploratório, com foco na coleta de dados através de levantamento bibliográfico. Seu objetivo principal será proporcionar maior compreensão sobre o problema, elucidando suas nuances e possibilitando a formulação de hipóteses relacionadas ao tema, considerando diversos aspectos que envolvem o fato estudado. Quanto aos meios de investigação, será desenvolvida como uma pesquisa bibliográfica, voltada para a identificação, análise, interpretação e discussão do tema proposto. Para isso, serão utilizados materiais previamente publicados e disponíveis ao público, permitindo uma abordagem fundamentada e detalhada do objeto de estudo.

5.3 Procedimentos técnicos de pesquisa

A pesquisa proposta utilizará as técnicas históricas de investigação teórica, mediante a necessidade de compreensão de determinados eventos históricos que foram substanciais para análise acerca do objeto de estudo escolhido, em consonância com o método histórico. Somado a isto, também serão utilizadas as técnicas de observação, considerando sua natureza imprescindível em qualquer tipo de pesquisa, sendo no caso do tipo “não participante”, visto que será pesquisado um fenômeno no qual a pesquisadora observa de fora o fenômeno que estuda.

Por fim, ainda serão utilizadas o uso de técnicas normativas, tendo em vista que será feita análise da legislação que se projeta sobre o setor da temática pesquisada, e também técnicas conceituais, por meio da leitura e interpretação de materiais coletados e dos referenciais teóricos escolhidos.

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o surgimento de doenças psicológicas acometidas nos operadores de *telemarketing* a partir do assédio moral organizacional sofrido dentro ambiente laboral e discutir sobre seu reconhecimento na esfera jurídica, bem como o dever de indenização das empresas devido ao dano ocasionado.

Mediante uma abordagem histórico-social e jurídica, foi possível observar que o setor de *telemarketing* é marcado por heranças dos antigos modelos de produção taylorista e fordista, com a imposição de metas abusivas, controle rigoroso do tempo, monitoramento constante e ausência de autonomia dos trabalhadores. Tais práticas, amplamente naturalizadas no ambiente corporativo, revelam-se estratégias de gestão dessas empresas que objetivam a maximização do lucro em detrimento da dignidade do trabalhador, configurando, assim, o assédio moral organizacional.

Diante do exposto ao longo do trabalho, verificou-se que além do referido assédio violar princípios constitucionais e normas infraconstitucionais pode gerar sérios danos psíquicos aos trabalhadores, como ansiedade, depressão e a síndrome de Burnout, sendo tais enfermidades reconhecidas como doenças ocupacionais. Com isso, evidenciou-se a possibilidade, dentro do ordenamento jurídico brasileiro, do trabalhador assediado pleitear indenizações de ordem material e extrapatrimonial, o reconhecimento de estabilidade provisória e a rescisão indireta do contrato de trabalho, reafirmando a hipótese exposta.

Conclui-se, portanto, que, apesar da existência de regulamentações específicas, como o Anexo II da NR-17, que visa proteger o trabalhador de práticas abusivas, na prática, muitas vezes essas normas não são respeitadas, explicitando a necessidade de uma fiscalização mais efetiva de auditores-fiscais do trabalho, bem como o fortalecimento de políticas públicas voltadas à saúde mental no ambiente de trabalho, a fim de assegurar aos trabalhadores de *telemarketing* a efetivação dos direitos fundamentais e, com isso, evitar a perpetuação de um sistema que, ao negligenciar o bem-estar dos seus profissionais, compromete a própria essência da dignidade no trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 nov. 2024.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**: aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Acesso em: 13 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 24 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1–74, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 24 maio 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 17 - Ergonomia - Anexo II: Trabalho em Teletendimento/Telemarketing**. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-17-anexo-ii-teletendimento-atualizado-2023.pdf>. Acesso em: 13 out. 2024.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 2002**. Disponível em: <https://cbo.mte.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 26 maio 2025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. **Recurso Ordinário nº 0000359-22.2022.5.05.0031**. Relatora: Maria de Lourdes Linhares Lima de Oliveira. Segunda Turma. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-12/2698569703>. Acesso em: 26 jan 2025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. **Recurso Ordinário nº 0000615-58.2021.5.13.0004**. Relator: Wolney de Macedo Cordeiro. 2ª Turma. Julgado por volta de [data do julgamento, se disponível]. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/00006155820215130004>. Acesso em: 26 jan 2025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. **Recurso Ordinário nº 0000169-17.2023.5.12.0003**. Relatora: Maria Beatriz Vieira da Silva Gubert. 2ª Turma. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/00001691720235120003>. Acesso em: 26 jan 2025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. **Recurso Ordinário nº 0000169-17.2023.5.12.0003**. Relatora: Maria Beatriz Vieira da Silva Gubert. 2ª Turma. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/00001691720235120003>. Acesso em: 26 jan 2025.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. **Recurso de Revista nº RR-Ag-AIRR-0000300-43.2022.5.07.0010**. Relatora: Morgana de Almeida Richa. 5ª Turma. Julgado em: 07 ago. 2024. Publicado em: 09 ago. 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/00003004320225070010>. Acesso em: 26 jan 2025.

BOTELHO, Joacy; CRUZ, Vilma Aparecida G. da. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

BARBOSA JÚNIOR, Francisco de Assis. **Gig economy e contrato de emprego: aplicabilidade da legislação trabalhista aos vínculos de trabalho da nova economia**. 2. ed., São Paulo: LTR, 2021.

CARDOSO, Izabelle Cristina Costa Santana. **Mapeamento da expansão do setor de Telemarketing no Brasil: precarização e trabalho de Telemarketing**. 2017. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) - Departamento de Serviço Social, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2017.

COAD CONSULTORIA. **Súmulas e Enunciados**. Disponível em: https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/1954/Sumulas_e_Enunciados. Acesso em: 26 jan 2025.

TEIXEIRA, Rodrigo Gomes de Macedo; MOREIRA, Suelen Santos. Condições de trabalho em call centers e seus impactos na saúde mental do trabalhador. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 7, n. 20, p. 45-66. 2021.

GARCIAS, Amanda Victória da Silveira. **Assédio moral organizacional: uma análise sobre o assédio moral como instrumento de gestão nas novas formas de organização do trabalho**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed., São Paulo: Atlas, 2008

MONTEIRO, Fernando, *et al.* Fordismo e toyotismo: duas propostas de expropriação da classe trabalhadora. **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**. v. 16, n. 1. 2019.

MORAIS, André Oliveira; NASCIMENTO, Grasielle Augusta Ferreira. O assédio moral organizacional na era da conexão permanente. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região**, v. 55, p. 111-122. 2019.

NORAT, Rafael Câmara. **A precarização do trabalho e a concepção de vida nua: os operadores de telemarketing no contexto da necropolítica**. 2023. Tese (Doutorado em Ciências Jurídicas) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2023. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10481/83027>. Acesso em: 3 nov. 2024.

OLIVEIRA, Renato Almeida de. A concepção de trabalho na filosofia do jovem Marx e suas implicações antropológicas. **Kínesis - Revista de Estudos dos Pós-Graduandos em Filosofia**. v. 2, n. 3. 2010.

ROCHA, Vinícius Wdson do Vale. **Combate ao assédio moral organizacional à luz do ordenamento jurídico brasileiro**. 2023. 95 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023.

SILVA, Vanessa Souza da; DUARTE, Ícaro de Souza. Assédio moral organizacional. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 5, p. 1198-1218. 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/9862>. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, Alda Karoline Lima da, *et al.* Assédio moral no trabalho: do enfrentamento ++individual ao coletivo. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, ed. 22. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/8ShCn6z78sLCwbjWdPtWRhh/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 set. 2024.

SILVEIRA, Yara Gomes da. **Trabalho e adoecimento psicológico: análise do ambiente laboral de call center**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Psicologia), Faculdade Ari de Sá, Fortaleza, 2023.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2019.

VASSOLE, Gilberto Figueiredo. **Doença ocupacional: conceito, características e direitos do trabalhador**. 19 set 2016. Disponível em: <https://www.trt4.jus.br/portais/escola/modulos/noticias/415844#:~:text=A%20estabilidade%20provis%C3%B3ria%20decorrente%20da,decorr%C3%Aancia%20de%20autoriza%C3%A7%C3%A3o%20de%20lei>. Acesso em: 19 set. 2024.