

O FRACIONAMENTO DAS FÉRIAS NA REFORMA TRABALHISTA APLICADA AOS OPERADORES DE *TELEMARKETING* E A INDISPONIBILIDADE DO DIREITO A SAÚDE: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA DO DIREITO CONSTITUCIONAL

Gabriela Andrade Silva¹

Marcelo Barros Dantas²

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral analisar o fracionamento das férias, antes e depois da reforma trabalhista, aplica aos profissionais de *telemarketing*. Busca demonstrar o modo de execução dessa atividade, bem como os problemas de saúde que ela pode causar na vida de quem a exerce e o papel das férias trabalhistas como mecanismo auxiliar à proteção da saúde. Visa, ainda, mostrar o direito à saúde como um bem jurídico a ser tutelado à luz do direito constitucional e os tratados e pactos internacionais que a nova redação do artigo 134 da Consolidação das Leis do trabalho violou. Foi adotado o método lógico-dedutivo visando uma resposta ao problema aqui trazido. Utilizou-se levantamento doutrinário, bem como pesquisas e legislações pertinentes ao assunto. No resultado da pesquisa foi possível verificar que a nova redação do referido artigo vai de encontro aos fundamentos constitucionais, além de ferir tratados e pactos ratificados pelo Brasil. Conclui-se, portanto, que o artigo acima mencionado se apresenta inconstitucional, devendo este não ser recepcionado pela Constituição Federal.

Palavras-chave: Reforma trabalhista. Fracionamento das férias. *Telemarketing*. Direito à saúde.

THE VACATION CLEAVGE ON LABOR REFORM APPLIED TO TELEMARKETERS AND THE UNAVAILABILITY OF THE RIGHT TO HEALTH: AN ANALYSIS FROM THE CONSTITUTIONAL LAW PERSPECTIVE

ABSTRACT

The present study aims to analyze the telemarketing profession and the split of the holidays, before and after retirement. It seeks to demonstrate the execution mode of this activity, as well as the health problems it can causes in the life who works in this profession, and the role of labor holiday as an auxiliary health protection mechanism. It also aims to show the right to health as a legal right to be tutored to constitutional law and the accords and international agreements that the new 134 article writing of the consolidated labor laws violated. It was adopted the logical-deductive method, aiming to answer the addressed issue here. Doctrinal survey was used, as well as research and legislation pertinent to the subject. In the result, it was possible to verify that the new article writing hurts the constitutional foundations, in addition to injury accords and agreements ratified by Brazil. It is therefore concluded that the article mentioned is unconstitutional, and should not be approved by the Federal Constitution.

Keywords: Split of the holidays. Labor reform. Telemarketing. The right to health.

¹ Discente do curso de direito da UNI-RN. E-mail: gabrielaandrademmm@gmail.com.

² Docente do curso de direito da UNI-RN.

1 INTRODUÇÃO

O direito fundamental à saúde, escopo maior desse estudo, está entre os direitos sociais elencados no artigo 6º da Constituição Federal. E de igual modo, o artigo 7º da Lei Maior, inciso XVII, encontra-se o direito às férias, como um dos direitos fundamentais. Sabendo disso, na medida em que ocorrem mudanças nas legislações que afetem tais direitos, há uma violação aos princípios sociais e fundamentais norteadores do ordenamento jurídico pátrio.

Encontra-se previstas no artigo 134 da Consolidação das Leis do Trabalho o direito às férias, no entanto, estas, sofreram modificações pelo advento da Lei nº 13.467/17 que alterou mais de cem artigos do referido dispositivo, e entre estes se encontra o do direito ao gozo às férias do trabalhador. O artigo 134, antes da alteração trazida pela reforma, tratava às férias como um direito concedido pelo empregador, porém, em um momento oportuno pela ótica do empregador.

Sendo concedidas nos doze meses subsequentes a sua aquisição, isto é, dentro do chamado período concessivo, podendo haver o fracionamento destas em dois períodos, desde que justificada a excepcionalidade e um dos períodos não poderia ser inferior à dez dias, bem como, o menor de dezoito anos de idade e maior de cinquenta anos de idade, teriam que de forma obrigatória gozar suas férias integralmente, ou seja, os trinta dias corridos.

Porém, com o advento da nova lei trabalhista as férias poderão ser fracionadas em até três períodos, desde que resulte de um acordo entre empregado e empregador, e que um dos períodos seja de pelo menos quatorze dias e os outros dois restantes não inferiores a cinco dias. Na mesma linha de raciocínio, o §2º da referida lei foi revogado, logo, entende-se que agora os menores de dezoito anos de idade e os maiores de cinquenta anos de idade também poderão gozar suas férias fracionadas, nos termos da nova lei, assim como qualquer trabalhador regido pela CLT.

O artigo ora mencionado é aplicado aos operadores de *telemarketing*, logo, essa classe de trabalhadores poderá ter suas férias fracionadas em até três períodos desde que haja a sua concordância. No entanto, os operadores de teleatendimento é a classe que mais sofre com o acometimento de doenças ocupacionais oriundas do modo que a atividade é executada e gerida por parte dos seus supervisores, bem como a falta de comprometimento destes em aplicar as legislações pertinentes aos operadores previstas na Norma Regulamentadora 17 e em seu Anexo.

Segundo entendimento da medicina do trabalho, o fracionamento das férias em três períodos poderá ser prejudicial à saúde do trabalhador, não sendo suficiente para que haja o desligamento do ambiente de trabalho e assim poder aliviar as tensões e estresses. Assim, o fracionamento das férias em três períodos não proporciona aos trabalhadores um período de descanso adequado, tido como necessário a recomposição de energia, sendo uma afronta direta a sua integridade física, psíquica e moral.

Com a modificação do artigo 134 da CLT e sem a expressa exigência que os trabalhadores gozem as férias em um período de trinta dias corridos, resta prejudicada a saúde do trabalhador, gasta durante um ano de labor, o convívio familiar e comunitário. O fato do direito às férias poder ser negociado, permite que os empregadores cometam abusos trazendo prejuízos à saúde dos empregados. Na conjuntura laboral como a brasileira, onde as relações trabalhistas estão se tornando cada vez mais precárias, não há que se admitir a imposição de tal dispositivo, trazendo mecanismos que contribuem de certo modo a devastar a saúde do trabalhador.

Portanto, observa-se que não há sincronia entre a nova redação do artigo 134 da CLT e os dispositivos da Constituição Federal que versam sobre a saúde e férias, uma vez que o artigo supracitado fere os princípios estabelecidos na Lei Maior. Assim, tendo como premissa base que à saúde e às férias são direitos fundamentais, e, portanto, indisponíveis, não podendo ser objeto de negociação, de que forma o fracionamento das férias após a reforma trabalhista afeta a saúde do operador de *telemarketing*?

A construção do presente trabalho faz uso do método lógico-dedutivo, isso porque o direito à saúde e às férias são direitos fundamentais, e a nova redação do artigo 134 da CLT viola tais direitos. Busca-se, desse modo, uma resposta à questão aqui indagada. E para tanto, realizou-se um levantamento doutrinário, jurisprudencial e legislativo pertinente ao assunto.

O estudo do trabalho deu-se da seguinte forma: inicialmente tem-se a caracterização do instituto das férias e os fatores que justificam o direito a usufruí-las de forma integral, apontando as características do instituto antes e após a reforma trabalhista. Ato contínuo, uma análise do perfil do operador de teleatendimento, de como a atividade possui uma dada relevância nos dias atuais e de como esta se desenvolve, bem como possui uma íntima ligação com o direito à saúde. Posteriormente, abordou-se à indisponibilidade da saúde do empregado pautado nos fundamentos do direito constitucional do trabalho e em legislações pertinentes ao assunto. E, por fim, um posicionamento ao problema aqui discutido com o intuito analisar à saúde do operador de teleatendimento e o direito às férias como bem jurídico a ser tutelado.

2 FRACIONAMENTO DAS FÉRIAS NO ORDENAMENTO PÁTRIO

Às férias são conceituadas como a paralisação temporária do trabalho pelo empregado, em que a ausência do empregado não afeta o seu tempo de serviço na empresa, sendo computado o período de afastamento para todos os efeitos legais (BARROS, 2011, p. 686). O direito às férias é uma conquista universal e veio a complementar o conjunto de descansos assegurados por lei, tais como intervalos e descanso semanal remunerado. Os seus fundamentos são de ordem biológica, econômica e social, que assim como as férias, servem para recuperação da saúde física e mental do obreiro, ou seja, além de eliminar a fadiga ocasionada pelo trabalho executado, assegura ao empregado liberdade para convivência familiar e social.

Funcionam como mecanismo auxiliador a prevenção de doenças físicas e psicológicas, pois, o ser humano é num todo um organismo, uma combinação biológica, psicológica e espiritual. Quando se trabalha, o corpo vai modelando as exigências e necessidades mentais, físicas e de relacionamento de cada função. Essas funções devem ser trabalhadas no corpo de cada obreiro com equilíbrio, pois desequilíbrio pode causar distúrbios mentais, depressão, dores musculares e problemas emocionais. E por esses motivos acima mencionados, que às férias trabalhistas exercem um papel de suma importância.

A precípua finalidade das férias trabalhistas é a recomposição de energia gasta pelo obreiro, de forma que, o trabalho realizado sob determinadas condições pode causar doenças ao trabalhador. A título de exemplo, existe a síndrome do túnel do carpo, doença nos tendões das mãos causada nos operadores de teleatendimento em virtude da repetitividade feita para exercer a atividade. Portanto, o trabalho e à saúde são inerentes um ao outro, pois, a forma que o trabalho é executado poderá, em alguns casos, trazer prejuízos à saúde do funcionário.

Desse modo, o interesse maior a ser tutelado com a concessão das férias ao trabalhador é o direito à saúde, bem como, a segurança no trabalho. De fato, elas fazem parte de uma estratégia concertada de enfrentamento dos problemas relativos à saúde e segurança no trabalho, à medida que favorecem a ampla recuperação das energias físicas e mentais do empregado após o longo período de prestação de serviço (DELGADO, 2017, p.1102).

No artigo 7º da Constituição Federal de 1988 se encontra o direito as férias, como sendo um direito fundamental. Diante disso, é notório que não é um benefício concedido aos empregados por puro arbítrio do empregador, mas sim, um direito trabalhista que todo

trabalhador, mesmo aqueles que não são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ostentam. De acordo com a redação do artigo 129³ da CLT, todo empregado tem direito anualmente ao gozo as férias, sem prejuízo da remuneração normal. Devido ao fato dela estar intimamente ligada à saúde e segurança do trabalho, faz com que não possa ser objeto de negociação ou renúncia, sendo, portanto, um direito indisponível. Logo, não há possibilidade das férias serem substituídas ao longo do contrato por uma prestação em pecúnia, por exemplo. Não pode haver a “venda” integral das férias. Diante desse fato, nota-se a importância do instituto das férias e a necessidade de que o trabalhador usufrua integralmente, pois, se assim não fosse, não haveria estipulação legal para que ele abonasse apenas 1/3 desta⁴.

O direito ao gozo às férias do empregado dá-se após um ano de trabalho por ele efetivado, ou seja, doze meses. Denominada por alguns doutrinadores tal característica de composição temporal. Estas, efetivamente, são compostas por um conjunto unitário de dias sequenciais – dias que se acoplam, formando uma unidade, um todo complexo (DELGADO, 2017, p.1105). Às férias trabalhistas resultam em uma composição múltipla, tendo em vista que ao empregador cabe à tarefa de determinar a fruição das férias do funcionário e de dar o pagamento do salário de forma antecipada em virtude do gozo as férias, por sua vez, ao empregado, tendo o dever não prestar serviços a outro empregador⁵ quando estiver com seu contrato de trabalho de modo ininterrupto, salvo, se estiver obrigado a fazê-lo em virtude de contrato de trabalho regularmente mantido com aquele.

O período aquisitivo corresponde ao tempo de serviços prestados pelo empregado e o que justifica a fruição das suas férias, sendo computados durante toda a vida do período contratual. O obreiro precisa estabelecer uma relação de assiduidade e lapso temporal (DELGADO, 2016, p. 1107). Desse modo, é durante o contrato de trabalho, denominado de período aquisitivo que o trabalhador adquire o direito as férias. De acordo com o artigo 130 da CLT, após cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, o empregado terá direito as férias.

Dito isso, importa saber que o período em que o empregado poderá de fato usufruir suas férias é chamado de período concessivo. A concessão das férias, além de recuperar as

³ Art. 129, CLT – Todo empregado terá direito anualmente ao gozo de um período de férias, sem prejuízo da remuneração.

⁴ Art. 143, CLT – É facultado ao empregado converter 1/3 (um terço) do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, no valor da remuneração que seria devida nos dias correspondentes.

⁵ Art. 138, CLT – Durante as férias, o empregado não poderá prestar serviços a outro empregador, salvo se estiver obrigado a fazê-lo em virtude de contrato de trabalho regularmente mantido com aquele.

energias gastas pelo trabalhador, enaltece o fator de ordem biológica do indivíduo, pois visa proporcionar aos empregados um período de descanso, capaz de restituir as energias gastas e de permitir-lhes retornar em melhores condições físicas e psíquicas (BARROS, 2016, p. 483).

A concessão das férias deverá ser anotada na ficha de registro e na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) do trabalhador. Para tanto, o empregado deverá fornecer sua Carteira de Trabalho antes do período de fruição das férias sob pena de não usufruí-las enquanto não entregar o documento ao empregador para a respectiva anotação (BOMFIM, 2014, p. 754).

A não concessão, ou, ainda, a sua concessão intempestiva, enseja o seu pagamento em dobro⁶, conforme artigo 137 da CLT. Essa dobra que o empregador terá que pagar ao obreiro, possui natureza jurídica de pena devido à concessão intempestiva. Do mesmo modo ocorre caso o empregador não efetue o pagamento das férias de forma antecipada, ou seja, antes de o obreiro entrar efetivamente de férias. Segundo o artigo 145 da CLT, o pagamento da remuneração das férias será efetuado até dois dias antes do início do respectivo período. Isto porque, o empregador tem a obrigação de pagar a remuneração relativa às férias – que corresponde ao valor do salário mínimo vigente – ao empregado, dois dias antes dele tirar suas férias.

Na mesma linha, a súmula 450⁷ do Tribunal Superior do Trabalho (TST), expondo que é devido o pagamento em dobro da remuneração das férias, incluindo o terço constitucional, quando ainda que gozadas em épocas próprias o empregador tenha descumprido o prazo previsto no artigo 145 da CLT.

Diante do exposto, é necessário frisar que tais exigências pertinentes ao cumprimento das férias de modo integral e em tempo apropriado dão-se ao fato desta ser um componente importante no que diz respeito à saúde, convivência familiar e comunitário, e meio econômico, como já mencionado. Pois caso o empregado não goze de um período suficiente

⁶ EMENTA - FÉRIAS. GOZO NA ÉPOCA PRÓPRIA. TERÇO CONSTITUCIONAL PAGO NO PRAZO LEGAL. PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO FORA DO PRAZO. DOBRA DEVIDA EM RELAÇÃO AO VALOR DAS FÉRIAS, Nos termos da OJ 386 da SBDI-1 do TST, tratando-se de férias remuneradas fora do prazo previsto no art. 145 da CLT, ainda que gozadas no tempo devido, aplica-se, analogicamente, o disposto no art. 137 do mesmo diploma, devendo ser pagas em dobro.

⁷ EMENTA - FÉRIAS. GOZO NA ÉPOCA PRÓPRIA. PAGAMENTO FORA DO PRAZO. DOBRA DEVIDA. ARTS. 137 E 145 DA CLT. (conversão da Orientação Jurisprudencial nº 386 da SBDI-1) – Res. 194/2014, DEJT divulgado em 21, 22 e 23.05.2014 É devido o pagamento em dobro da remuneração de férias, incluído o terço constitucional, com base no art. 137 da CLT, quando, ainda que gozadas na época própria, o empregador tenha descumprido o prazo previsto no art. 145 do mesmo diploma legal.

para recompor as suas energias, ao voltar a trabalhar, é provável que retome ao mesmo estado físico e mental de antes.

2.1 O FRACIONAMENTO DAS FÉRIAS ANTES DA REFORMA TRABALHISTA

Prevvia o artigo 134 da CLT, que às férias eram concedidas por ato do empregador, em um só período nos 12 meses subsequentes a data que o empregado tivesse adquirido o direito, em um período pelo empregador escolhido, sendo aquele que melhor atendesse aos interesses da empresa. Estas poderiam ser fracionadas em até dois períodos, desde que justificada a excepcionalidade e um deles não poderia ser composto por menos de dez dias. Ante a ausência⁸ legislativa para explicar quais são as situações excepcionais, a jurisprudência tem se manifestado no sentido de que o fracionamento é justificado desde que venha a atender os interesses da empresa, do mercado, no qual o empresário não possa abrir mão de um funcionário por mais de 30 dias corridos, seja por motivo de força maior ou justo motivo, isto é, quando nem o empregado e empregador contribuíram para que o parcelamento ocorresse.

Devido ao fato de haver essa excepcionalidade, o fracionamento em dois períodos, como mencionado, poderia ocorrer, mas desde que um dos períodos não fosse de menos de dias, caso contrário, as férias seriam consideradas indevidas, e ensejaria o seu pagamento em dobro. Corroborando com esse entendimento, tem-se, a título de exemplo, entendimento jurisprudencial⁹ nesse sentido. Com relação aos menores de 18 anos e maiores de 50 anos, às férias eram concedidas sempre em único período de 30 dias corridos, ou seja, não poderia

⁸ Disponível em: http://www.obinoadvogados.com.br/novo2/noticias_detalhes.aspx?parametro=L7r6ZY59hEY= - Acessado em 17/01/2017

⁹ EMENTA. RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO PELO RECLAMANTE. FRACIONAMENTO IRREGULAR DAS FÉRIAS. PERÍODO INFERIOR A DEZ DIAS. PAGAMENTO EM DOBRO.

Discute-se, nos autos, se o fracionamento das férias, inclusive em período inferior a dez dias, acarreta o pagamento do período respectivo de forma dobrada. É incontroverso, nos autos, que as "férias pertinentes ao período 2008/2009 foram parceladas em três períodos, tendo sido um deles de apenas nove dias". O Tribunal Regional consignou que a "condenação ao pagamento de férias de forma integral e dobrada carece de amparo legal". A hipótese em exame guarda peculiaridades, pois é incontroverso que o reclamante usufruiu as férias de forma fracionada em três períodos, sendo um deles inferior a dez dias, violando assim o disposto no artigo 134, § 1º, da CLT. Nessas circunstâncias, a jurisprudência desta Corte é no sentido de que é irregular o fracionamento das férias, visto que desrespeita a finalidade da legislação, que é assegurar a recomposição física e mental do trabalhador, pois não houve demonstração de situação excepcional autorizadora do fracionamento das férias pela reclamada. Desse modo, o descumprimento do disposto no artigo 134, § 1º, da CLT, ou seja, a concessão de período de férias inferior a 10 (dez) dias implica o recebimento pelo trabalhador das férias em dobro, nos termos do artigo 137 da CLT. Precedentes. Recurso de revista conhecido e provido.

haver o fracionamento para essa categoria de trabalhadores nem mesmo em casos excepcionais.

É com base nos fatores sociais, biológicos e econômicos que se justifica a fruição das férias pelo obreiro, principalmente de modo integral, assim como era previsto no artigo 134 da CLT, reinserindo o indivíduo para o seu seio familiar e comunitário, pois na medida em que sua mente é ocupada com outros assuntos não relacionados ao trabalho, há o desligamento das atividades que o obreiro desenvolvia. Em qualquer função laborativa, o trabalho exercido exige metas a cumprir, dores no corpo, cobranças, entre outros, e, principalmente, na atividade desenvolvida pelo operador de *telemarketing*. Assim, tem-se justificado a relevância das férias para que possa haver um desligamento do ambiente organizacional. Períodos de trabalho demasiadamente longos geram o esgotamento físico e mental, decorrentes de jornadas de trabalho exaustivas e trabalhos continuados, acarretando além de doenças a redução da produtividade.

O gozo das férias do obreiro terá um reflexo positivo no trabalho por ele exercido, vindo a se beneficiar diretamente o seu empregador. Isto porque após o descanso, pressupõe-se um aumento de produtividade decorrente da sua satisfação, que funciona como um dos fatores que justificam as férias, o econômico. Em qualquer atividade laborativa, necessita que o empregado usufrua das suas férias, precisando de tempo para renovar as energias e se readaptar as novas situações, seja no campo psicológico ou fisiológico, pois ambas requererem esforços.

2.2 O FRACIONAMENTO DAS FÉRIAS APÓS A REFORMA TRABALHISTA

Com a entrada em vigor da Lei nº 13.467/17, houve a alteração do referido artigo. Agora, desde que haja concordância do empregado, às férias poderão ser usufruídas em até três períodos, sem precisar que justifique a sua excecionalidade, bem como, menores de 18 anos e maiores de 50 anos também poderão ter suas férias fracionadas. À medida que há a possibilidade para o fracionamento das férias, mediante negociação entre empregado e empregador, está ocorrendo à flexibilização dos direitos fundamentais, causando assim, a desregulamentação. Nota-se, nesse caso, que o legislador conferiu a possibilidade para as partes negociarem do direito às férias. Mas, como se sabe, as férias é um direito constitucional fundamental, não podendo ser objeto de negociação. Além disso, constituem de forma mais

ampla todos os benefícios que os intervalos e descanso semanal remunerado tentam proporcionar ao empregador.

A flexibilidade nada mais é do que a retirada de direitos legais, previstos constitucionalmente, por “direitos” que melhor suprem as exigências atuais da sociedade. Sabe-se que o Brasil vive a maior crise de todos os tempos, e, na tentativa de suprir as suas necessidades, o poder legislativo cria leis abusivas, e, conseqüentemente lesiona o lado mais frágil da sociedade: a classe trabalhista. Ou seja, a flexibilidade atenua a rigidez protetiva do direito do trabalho, adotando condições menos favoráveis do que as previstas em lei, mediante negociação, em que a perda de vantagens econômicas, em decorrência, da crise que paira sobre o país é compensada pela instituição de outros meios mais maléficos para a classe trabalhadora.

Como já explanado, uma das justificativas mais plausíveis para a concessão das férias é a questão da saúde do trabalhador e da sua segurança laborativa. Aspectos esses tratados e que encontram respaldos diante da ótica da Segurança e Medicina do trabalho. Pode-se conceituar a Segurança e Medicina do Trabalho como ramo interdisciplinar da ciência, vinculado ao direito do trabalho, tendo por objetivo a proteção, a prevenção e a recuperação da saúde e a segurança do trabalhador (GARCIA, 2017, p. 641). A medicina do trabalho serve como uma medida desenfreada para combater os males, que, porventura, tenham sido ocasionados em virtude da atividade laborativa do trabalhador, servindo ainda principalmente como uma medida de proteção. O bem maior que visa a Medicina do trabalho é à saúde e segurança do trabalhador. Aqui, não há a busca da cura, mas sim, a busca entender o desenrolar de cada serviço afim de que se possa desvendar como aquela atividade pode ser prejudicial ao trabalhador que a executa.

Na medida em que um empregado relata alguma enfermidade, ele é encaminhado ao Médico do Trabalho (MT), para que este possa realizar exames e verificar se o trabalhador esta acometido de doenças oriundas da sua profissão. O Médico do Trabalho funciona como um intermediador, filtrando o estado de saúde do trabalhador para verificar se ele pode continuar realizando a sua atividade, ou seja, não há objetivo de cura no exercício da atividade do MT. Segundo o artigo 200, inciso VIII, CF/88¹⁰, o local de trabalho, entendido como meio ambiente do trabalho e um direito fundamental. O artigo ora referido, integra o rol dos direitos humanos fundamentais, inclusive por ter como objetivo o respeito à “dignidade da pessoa

¹⁰ Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

humana”, valor supremo que revela o caráter único e insubstituível de cada ser humano, figurando, ainda, como verdadeiro fundamento da República Federativa do Brasil (art. 1º, inciso III, da CF/1988) (GARCIA, 2017, p. 641).

O respeito à dignidade da pessoa humana, um dos princípios norteadores do ordenamento jurídico pátrio, frente à possibilidade da negociação coletiva proposta pela reforma trabalhista, encontra-se violado. Com a prevalência do negociado sobre o legislado, haverá a atenuação ou suspensão de regras imperativas estatais incidentes sobre o contrato de trabalho com negligência a noção de centralidade de pessoa humana na ordem jurídica e na vida social (DELGADO, 2017, p. 254).

3 O PERFIL DO *TELEMARKETING* E O DIREITO A SAÚDE

Entende-se como trabalho de *telemarketing*, também denominado de teleatendimento, aquele cuja à comunicação com interlocutores, clientes e usuários é realizado a distância por intermédio da voz bem como através de mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição ou escuta, fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados. A função principal de um operador de teleatendimento é venda de plano de saúde ou seguro, por exemplo. Por sua vez, a função do operador de *telemarketing* consiste na venda de produtos, ou seja, é voltada para a área comercial, logo, percebe-se que a diferença entre ambos é bastante sutil (SILVA, 2013, p. 108)

O surgimento do *telemarketing* no Brasil, mesmo que de maneira superficial, se deu por volta da década de 80, presente nas grandes empresas, pois estas detinham grande parte da tecnologia, telefonia e informática. Pouco tempo depois, foi criada a Associação Brasileira de Tele serviços (ABT)¹¹ entidade que representa o setor, fundada em 1987 por empresas e pessoas que são pioneiras na área de *telemarketing* no país. Esta sofreu uma forte concorrência na década de 90 com o surgimento das pequenas empresas. Em seguida, a ABT criou o Código de Ética do Programa de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento¹², revisado em 2006, contendo vários aspectos éticos que devem ser respeitados pelos atendentes no que tange a clareza, acessibilidade e respeito à privacidade do consumidor.

O ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, contribuiu significativamente inovando o setor de telecomunicações criando a Lei Geral das Telecomunicações¹³ (LGT), outra ação

¹¹ Disponível em - www.abt.org.br – Acessado em: 18/10/2017

¹² Disponível em - www.probal.com.br – Acessado em: 18/10/2017

¹³ Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997

sua foi à abertura da exploração dos serviços públicos de telecomunicação ao capital privado e criou a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). O então ex-presidente propôs a Emenda Constitucional nº 8 que alteraria o inciso XI¹⁴ do artigo 21 da Constituição Federal, este, até a proposta da referida emenda, previa a exploração de serviços telefônicos, telégrafos, transmissão de dados e demais serviços públicos, pela União, mediante concessão ou permissão a empresas privadas sob o controle estatal.

Com a entrada em vigor da referida emenda, a exploração dos serviços de telecomunicações passou a ser de incumbência de um órgão regulador¹⁵ e não mais privativo do estado, desse modo, acabou o monopólio que vigorava no país e o Brasil ficou livre para investimentos privados e estrangeiros, pois até então competia somente à união explorar os serviços telefônicos. A quebra do monopólio estatal se deu em virtude da super desvalorização da moeda acarretando o processo de endividamento das empresas estatais, e, pelo fato do estado brasileiro não lidar com as demandas relativas a telecomunicações fez com que o estado abrisse mão do monopólio (DUTRA, 2014, p. 70).

É nesse cenário que surge a Lei Geral das Telecomunicações – LGT, instituída em 1997, com a finalidade de estruturar e melhor regulamentar o setor, bem como incentivar a competitividade, trazendo consigo a criação de um importante órgão para o país, a Agência Nacional de Telecomunicações. Conforme dispõe o artigo 8º da Lei 9.472/97, que a referida agência é entidade integrante da Administração Pública Federal Indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador de telecomunicações.

Em 2008 foi aprovado o decreto nº 6.523/2008¹⁶ que disciplinou o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), mecanismo utilizado para recebimento de ligações, resoluções de problemas e oferta de produtos a clientes. Com isso, possibilitou o desdobramento das atividades do operador de teleatendimento, fazendo com que este se subdivida em várias atividades, tais como: ativas e receptivas. Ativas consiste na comunicação do operador com um cliente real para saber sua opinião sobre o serviço prestado, fazer *marketing* ou oferecer produto, e centrais receptivas, caracterizada por receber

¹⁴ Eis a redação do artigo 21, inciso XI antes da emenda constitucional nº 8 – “explorar diretamente ou mediante concessão a empresas sob controle acionário estatal, os serviços telefônicos, telégrafos, de transmissão de dados e demais serviços públicos de telecomunicações, assegurada a prestação de serviço de informações por entidades de direito privado através da rede pública de telecomunicações explorada pela união”.

¹⁵ Nova redação do artigo 21, inciso XI – “explorar diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais”.

¹⁶ Disponível em - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm - Acessado em 12/09/2017

ligações de clientes com problemas nos serviços prestados pela empresa (DUTRA, 2014, p. 81).

Antes de entrar no mérito das principais características desse estudo, o perfil dos operadores de *telemarketing*, é necessário frisar a importância do direito a saúde¹⁷. Este é previsto no art. 6º da Constituição Cidadã. Do mesmo modo, o art. 196¹⁸ da referida Constituição prevê o direito a proteção à saúde como um direito de todos e um dever do Estado garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos, bem como estão previstos outros direitos sociais que visem à melhoria da saúde do homem. Para que se possa compreender o direito à saúde, é necessário a sua interpretação a partir da ótica de políticas destinadas à prevenção e o tratamento dos males que afligem o corpo e a mente humana, passando a compreensão da saúde pela afirmação de cidadania e pela aplicabilidade dos dispositivos garantidores dos direitos sociais da Constituição Federal (TAVARES, 2014, p. 719).

Para poder proteger a saúde do operador e regulamentar essa atividade, foi instituída a Norma Regulamentadora 17 que trata sobre o modo de execução do serviço, condições e organização do trabalho conforme a análise ergonômica do ambiente adequando-as as condições físicas e psicológicas dos trabalhadores. A principal finalidade da ergonomia no ambiente de trabalho é proporcionar ao funcionário conforto, segurança, melhores condições de trabalho, eficiência, visando com que as tarefas executadas por cada trabalhador sejam compatíveis com as suas capacidades (SILVA, 2013, p. 26).

A Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO)¹⁹ dispõe que ergonomia²⁰, também conhecida por fatores humanos, é uma disciplina científica que estuda as relações dos seres humanos e outros elementos, com o fito de fazer com que ambos funcionem juntos e harmonicamente. Ainda de acordo com esta associação, podem existir três fatores distintos que tratem da ergonomia, a saber: ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional. A primeira tem relação com a anatomia humana, fisiológica, biomecânica,

¹⁷ Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

¹⁸ Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

¹⁹ Disponível em – www.abergo.org.br – Acessado em: 12/09/2017 -

²⁰ Segundo a Associação Brasileira de Ergonomia – “a ergonomia (ou fatores de risco) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e a aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos afim de otimizar o bem-estar humano e desempenho global do sistema”.

bem com a postura de trabalho, manuseio de materiais, segurança e saúde. A segunda refere-se a processos mentais, como memória, raciocínio, estudo de carga mental de trabalho, tomada de decisões, desempenho, interação do homem com o computador, estresse e treinamento conforme estes se relacionam a projetos envolvendo seres humanos e sistemas. Por ultimo, quanto à ergonomia organizacional, é caracterizada pela otimização do tempo de trabalho e cultural organizacional.

No entanto, apesar de haver respaldo na Norma Regulamentadora 17, a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT não prevê de forma taxativa o enquadramento do atendimento de *telemarketing*. Contudo, em razão da CLT ter sido promulgada em 1943, se faz necessário analisar a inexistência de regulamentação da categoria de teleatendimento à época, tendo este apenas surgido nos anos 80. No que diz respeito à NR 17, é preciso destacar alguns pontos importantes, principalmente no que tange ao seu anexo II²¹.

O referido anexo²² busca estabelecer parâmetros mínimos para essa atividade com o intuito de proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Porém, não é isso que é observado durante a execução dos serviços do operador de teleatendimento, pois a forma de organização das centrais dos operadores, impõe um trabalho sob grande pressão. O tempo, esforço mental, exigência de responsabilidade acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho, elevado esforço visual, rigidez postural, sobrecarga estática de segmentos corporais, gravação e escuta de diálogos, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, incentivo ou premiação por produção são alguns dos problemas enfrentados diariamente pelos operadores. Inspeções de auditores fiscais do trabalho em empresas de teleatendimento confirmam a ocorrência de transtornos mentais e disfonias ocupacionais e que não vem sendo oferecidas pelas empresas condições adequadas de trabalho, gerando desgaste para o operador, demonstrado por taxas de adoecimento ou por rotatividade dos operadores (PEREIRA, 2005, p. 165).

Portanto, essa atividade exige do trabalhador um alto nível de atenção, agilidade e concentração, sendo todos os sentidos do ser humano intensamente testado, como a audição, voz, visão e tato, desgastando seus sentidos durante o tempo de 6 horas diárias, conforme

²¹ Eis o anexo II, regulador principal dos operadores de teleatendimento – Disponível em - http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoII.htm - Acessado em/; 13/10/2017.

²² Primeiro dispositivo do anexo II - 1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

dispõe a NR 17²³. Com o grande desgaste desses sentidos, em especial a voz, verifica-se a presença da disfonia. Tal problema decorre do aumento intensivo da voz em virtude de ruídos ambientais, resultando em uma limitação vocal, sendo presente de forma preponderante nos ambientes dos operadores de teleatendimento, pelo fato de várias pessoas estarem no mesmo local exercendo a mesma atividade, ou seja, falando ao mesmo tempo.

Estudos comprovam²⁴ que os valores médios de exposição a ruídos que os operadores de teleatendimento se submetem, estiveram entre 66 decibéis e 90 decibéis²⁵, sendo considerados números elevados aos que estabelecem a NBR 10152²⁶ da Associação Brasileira de Normas e Técnicas – ABNT, que assegura que deve ser respeitado o nível de ruído para salas com computadores para efeito de conforto em até 65 decibéis (SILVA, 2015, p. 115). De igual modo, a Norma Regulamentadora nº 15 que trata sobre as operações e atividades insalubres em seu anexo I²⁷ estabelece que o nível de ruídos deve ser até de 87 decibéis para aqueles que trabalham até 6 horas diárias, ou seja, mais uma vez nota-se que o nível de ruídos diários a que está exposto o operador de teleatendimento é superior ao permitido pelas legislações.

De acordo com a revista da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, a perda auditiva induzida por ruído – PAIR, é um problema que atinge a vida de trabalhadores expostos a ruídos acima 80 decibéis e segundo a Sociedade Brasileira de Otologia (SOB) cerca de 35% das perdas da audição no país são consequências de sons presentes no ambiente de trabalho. Assim, para prevenir a perda auditiva e a sobrecarga nos membros do corpo dos operadores, as empresas devem permitir a fruição de pausa de descanso e intervalo para repouso e alimentação, sendo dois períodos de 10 minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos 60 minutos de trabalho em atividade, devendo tais pausas serem gozadas fora do posto de trabalho, não podendo haver pausas no posto de trabalho, pois, isso prejudica a recuperação psicofisiológica (SILVA, 2013, p. 120).

²³ Disposto no ponto 5 da NR 17 – Organização do Trabalho – 5.3 “O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluída as pausas, sem prejuízo da remuneração”.

²⁴ Disponível em <http://www2.pelotas.com.br/xxx/cerest/arquivos/clipping/528a79038f49404d2760a6515ae1bc90.pdf> - Acessado em 30/11/2017.

²⁵ Os decibéis é utilizado para medir o nível de som de ambientes, havendo para cada ambiente um nível permitido de dB. O nível permitido para os operadores de teleatendimento de acordo com a NR nº 15 em até 65 dB, logo, percebe-se o nível de ruído dos operadores está acima do permitido.

²⁶ Disponível em - http://www.joaopessoa.pb.gov.br/portal/wp-content/uploads/2015/02/NBR_10152-1987-Conforto-Ac_stico.pdf - Acessado em 01/11/2017

²⁷ Disponível em - http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr15_anexoI.htm - Acessado em: 01/11/2017

Não se limitando apenas a desgastes dos sentidos, observa-se a presença de pressões psicológicas diárias por parte dos superiores hierárquicos dos operadores, bem como as situações de constrangimento e descontentamento que são vivenciadas de forma corriqueira, sendo inclusive, objeto de pressão questões de ordens fisiológicas²⁸. É ofertada uma pausa aos obreiros durante o período de 5 minutos dentro da jornada de trabalho, para estes irem ao sanitário, mas, para que o empregado possa se valer dessa pausa, precisa de uma autorização do seu supervisor, que dará de acordo com o momento mais conveniente, e, se o empregador pedir a autorização para ir mais de uma vez ao banheiro passa a ser exigida uma justificativa. Há exemplos de situações extremas em que a demora na concessão da autorização levou trabalhadores ao constrangimento de não conter a necessidade, e acabou urinando no posto de trabalho (DUTRA, 2014, p.86).

Corroborando com essas pressões, tem-se, a título de exemplo, o entendimento do TST se posicionando no sentido de que não compete ao empregador disciplinar tais questões por se tratar de necessidade biológica inerente ao ser humano. De acordo com o artigo 2º da CLT²⁹, o empregador dirige a prestação pessoal de serviço, gozando de um poder diretivo, porém, por mais que o empregador organize e fiscalize a forma como o trabalho deverá ser executado, o seu poder diretivo encontra limites no direito de personalidade do empregado, ou seja, nos princípios fundamentais da Constituição Federal. Consoante o referido julgado, a ida ao banheiro regulada pelo empregador, não poderá ser visto como uma medida razoável por se tratar de questão de ordem fisiológica não podendo ser controlada pelo empregador.

A pressão psicológica sofrida por esses trabalhadores decorre do fato de como a atividade é gerida e das situações precárias nas quais os operadores exercem suas atividades, a começar pela forma de contratação na qual predomina a terceirização dos serviços e a inobservância de ritmo inadequado e pausas de jornada. A pressão psicológica em excesso culmina com índices elevados de estresse. (DUTRA, 2014, p. 78).

Os índices de estresse e pressão psicológica são marcados predominantemente pelo assédio moral por parte dos superiores hierárquicos, sendo uma espécie de conduta ilícita do empregador, através de sua ação ou omissão, de forma repetida e prolongada de natureza psicológica, causando ofensa à personalidade, dignidade e integridade do trabalhador, fazendo com que o trabalhador sinta-se humilhado e constrangido no ambiente de trabalho

²⁸ Disponível em - http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/operadora-de-telemarketing-que-tinha-cinco-minutos-para-ir-ao-banheiro-sera-indenizada - Acessado em: 01/11/2017

²⁹ Art. 2º - Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.

(MARTINS, 2012, p. 17). O assédio moral³⁰, caracterizada pela submissão do trabalhador a constantes humilhações e constrangimentos, se expressa, contudo, em atitudes violentas e sem ética que provocam repercussões negativas na identidade da pessoa assediada, maculando a sua noção de dignidade e infringindo seus direitos.

O assédio moral, na maioria das vezes, decorre da tentativa de intimidar os teleoperadores a cumprir suas metas, atender mais clientes e fornecer mais produtos, extraindo o máximo possível da força de trabalho dos operadores do período destinado à sua jornada. Para que isso ocorra, os superiores direcionam as ligações, independentemente de requisição por parte do trabalhador, assim que percebe que o operador não está em atendimento, através de uma distribuição eletrônica, o que já elimina em grande parte a possibilidade dos operadores realizarem pequenas pausas entre os atendimentos e de terem o mínimo de controle sobre o seu trabalho (DUTRA, 2014, p. 84).

Em virtude disso, o operador terá que agir de modo rápido na hora do atendimento e ágil na hora da digitação, podendo desencadear, em razão desses movimentos repetitivos a tendinite, que, a depender do nível poderá causar a perda parcial ou total da capacidade laborativa do trabalhador. Uma pesquisa³¹ relevou que 76% dos operadores de telemarketing, entre 18 e 29 anos sofrem de tendinite e 27% tem doenças psíquicas como depressão e estresse. Nessa mesma linha, a repetitividade, poderá causar a tenossivite dos extensores dos dedos, que é a agravação da tendinite, resultando na inflamação do tendão acometida em virtude de movimentos repetitivos de flexão e extensão dos dedos, ocasionado pela digitação e o manuseio do *mouse*, por exemplo.

Outra doença corriqueira é a síndrome do túnel do carpo, mecanismo que faz ligação aos ossos do pulso e cria uma estrutura na forma de túnel, possuindo ligação com 9 tendões flexores dos dedos e a flexão repetitiva na hora da digitação resulta numa inflamação. Essas doenças são classificadas como lesões por esforços repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT), caracterizada pela ocorrência de utilização excessiva de determinados grupos com ou sem exigência de esforço localizado, bem como a necessidade de concentração e atenção do trabalhador para realizar suas atividades e a tensão imposta pela organização do trabalho são fatores que interferem de forma significativa para ocorrência do LER/DORT (CÉSPEDES e ROCHA, 2017, p. 1106).

³⁰ MARTINS, Júlia Trevisan – Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/234175/mod_resource/content/1/ARTIGO%20GRUPO%207.pdf – Acesso em: 01/11/2017

³¹ Disponível em - <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2011/05/operadores-de-telemarketing-nao-podem-trabalhar-mais-de-6-horas-por-dia.html> - Acesso em: 01/11/2017

Tais doenças são caracterizadas pelo surgimento de vários sintomas, como dores localizadas, fadiga, sensação de peso nos membros e suas principais causas se dá através de procedimentos rígidos de trabalho, postura rígida, excesso de trabalho, tensão, bem como ausência de pausas em tarefas que exigem descanso periódico (SILVA, 2013, p.30).

É nesse cenário caótico de doenças que o serviço de *telemarketing* causa na vida dos operadores que se encaixa o gozo das férias trabalhistas, tendo como finalidade enaltecer o fator de ordem biológica, econômica e social, funcionando como uma medida desenfreada de combater os problemas relacionados à saúde. Porém, com a alteração do artigo 134 da CLT e a possibilidade de as férias, mediante acordo, serem fracionadas em até 3 períodos, mitiga a chance do operador melhor recompor a sua saúde.

4 A SAÚDE DO OPERADOR DE *TELEMARKETING* COMO UM BEM JURÍDICO A SER TUTELADO

Com a entrada em vigor da Lei nº 13.467/17 haverá a possibilidade das férias serem fracionadas em até três períodos desde que haja concordância do empregado, no entanto, ao permitir tal fracionamento, o trabalhador estará mitigando o seu direito às férias, e, conseqüentemente, abrindo mão do direito à saúde, ambos considerados direitos fundamentais constitucionais e indisponíveis. Nota-se, nesse caso, que o legislador conferiu a oportunidade para que haja a negociação das férias, isto é, o que antes para ser fracionado teria que ser justificado a excepcionalidade, hoje, basta apenas que haja um comum acordo entre patrão e empregado.

Uma vez que o funcionário é considerado a parte hipossuficiente da relação trabalhista, ao conferir a possibilidade para que as férias sejam negociadas, mediante acordo celebrado entre empregado e empregador, ocorre a violação do princípio constitucional da igualdade material. Logo, percebe-se que a nova lei desconsidera a existência desse princípio, proporcionando com a sua entrada no mundo jurídico a desregulamentação do direito do trabalho, através da acentuação do poder unilateral do empregador na relação socioeconômica e jurídica (DELGADO e DELGADO, 2017, p. 42).

Essa lei nada mais é do que a tentativa de precarizar o trabalho por intermédio da retirada de direitos trabalhistas. Logo, é a imposição do negociado sobre o legislado, pois antes da entrada em vigor da referida lei, em caso de haver disputa trabalhista, as disposições previstas na consolidação das leis do trabalho tendiam a serem acatadas pela justiça do

trabalho, agora, havendo negociação entre empregado e empregador, esta prevalece, ou seja, a Justiça do Trabalho não poderá mais julgar o mérito das discussões, apenas irá intervir no que tange aos aspectos formais do processo. Dessa forma, é de grande valia ressaltar que não só o fracionamento está sendo alvo de precarização. A precarização começa, inclusive, com a própria atividade objeto desse estudo, a saber: o serviço de *telemarketing*.

O modo em que a atividade é realizada tem criado uma certa vulnerabilidade dessa categoria de trabalhadores e a mão de obra empregada no setor possui um dos maiores índices de rotatividade no emprego, apontando elevados índices de adoecimento físico e psíquico, atribuído ao ritmo de trabalho intenso, assédio moral, estresse ocasionado pelo contato com clientes, pausas mínimas demarcadas até para uso de sanitário, dentre outros (DUTRA, 2014, p. 102).

À medida que ocorre o fracionamento das férias trabalhistas em até três períodos o empregador não terá que se preocupar em procurar outro empregado pra substituir aquele primeiro que está no gozo das suas férias, uma vez que o tempo de férias gozado por ele é curto, diferentemente do que ocorreria se o empregado gozasse suas férias de trinta 30 dias de modo integral. Portanto, percebe-se a ocorrência da flexibilização das férias trabalhistas, podendo está ser entendida como autônoma, oriunda de Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) ou heterônoma, oriunda de permissão constitucional. Assim sendo, a flexibilização heterônoma tem como limite o disposto na Constituição da República uma vez que não é possível à norma legal afrontar normas constitucionais prevalentes (DELGADO, 2017, p. 68).

A flexibilização, no que concerne ao fracionamento das férias trabalhistas, e em especial, a sua aplicabilidade aos trabalhadores do *telemarketing*, nada mais é do que a retirada de direitos. O fenômeno da flexibilização é encarado também sob o enfoque da “desregulamentação trabalhista”, imposta pelo Estado, a qual consiste em derogar vantagens de cunho trabalhistas, substituindo-as por benefícios inferiores (BARROS, 2011, p. 69).

Nessa linha de raciocínio, percebe-se que foi exatamente isso que ocorreu com a reforma trabalhista, uma imposição estatal, sem nenhuma consulta a sociedade, que restou a mais prejudicada com a alteração das normas trabalhistas. Com vistas a isso, frisa-se a sabedoria da convenção nº 154 da OIT³², ratificada pelo Brasil, que prevê em seu artigo 7º que as medidas adotadas por autoridades públicas com o fito de estimular negociações

³² Eis o teor da Convenção 154 da OIT – Art. 7: As medidas adotadas pelas autoridades públicas para estimular o desenvolvimento da negociação coletiva deverão ser objeto de consultas prévias e, quando possível, de acordos entre as autoridades públicas e as organizações patronais e as de trabalhadores.

coletivas devem ser objeto de consultas prévias e de comum acordo entre as autoridades públicas, organizações patronais e de trabalhadores. Logo, a reforma trabalhista deveria ter sido procedida de consultas prévias a classe trabalhista e classe patronal, para que assim, pudessem opinar sobre as normas que iriam regular as atividades laborativas ou até mesmo tomar conhecimento previamente do que iria nortear a classe trabalhadora, tendo em vista o curto espaço de tempo que se deu a reforma trabalhista. Nota-se que há de fato um respaldo doutrinário para que haja a flexibilização das normas trabalhistas, apesar de não ser tão benéfica, tendo em vista que não poderia ser alvo de flexibilização os preceitos que estão dispostos na Constituição Federal.

4.1 FÉRIAS TRABALHISTAS SOB A LUZ DO DIREITO CONSTITUCIONAL DO TRABALHO E NORMAS INTERNACIONAIS

A reforma trabalhista aponta o seu direcionamento em busca da segregação e sedimentação da desigualdade das pessoas humanas e grupos sociais, destorce as matrizes da Constituição Federal de 1988, bem como concepção de estado democrático de direito, os princípios humanísticos e sociais, os princípios fundamentais no campo justarabalista e a compreensão do direito constitucional como um instrumento civilizatório, instituindo meios gravemente contrários e regressivos as bases constitucionais (DELGADO e DELGADO, 2017, p. 40).

No entanto, convém reconhecer às férias enquanto um direito constitucional, estando presente no artigo 7º³³ da Constituição Federal, inserido, assim, num rol de direitos fundamentais. Também é reconhecido como direito fundamental o direito à saúde, inserido no rol de direitos sociais, e encontra-se disposto no artigo 6º da Constituição Federal. A flexibilização que está atingindo o gozo às férias é a denominada heterônoma, pois resulta de um acordo de vontade entre patrão e empregado. Portanto, sabendo que às férias e à saúde integra o rol dos direitos fundamentais, e, uma vez ocorrendo à flexibilização de tais direitos, resulta na violação dos preceitos constitucionais.

É importante frisar que às férias e à saúde, reconhecidas como direito fundamental, são considerados pela Constituição Federal como cláusulas pétreas, sendo elementos integrantes da identidade e da continuidade da Constituição (MARMELESTEIN, 2013, p.271). O artigo 7º da Constituição Cidadã contempla o leque amplo de direitos fundamentais além do gozo as

³³ Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: XVII - gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal.

férias, preconizando no seu inciso XXII³⁴ a proteção da saúde do trabalhador, de modo que as empresas adotem medidas de segurança e higiene com a finalidade de reduzir os riscos inerentes às profissões.

Esses direitos que são objeto desse estudo, dentre outros que estão previstos na Constituição Federal, são considerados essenciais à proteção do trabalhador. É importante ressaltar que o próprio dispositivo legal ora mencionado abre a possibilidade para que os direitos aqui citados sejam ampliados, conforme o *caput* do artigo 7º, inciso XXVI³⁵ da Constituição federal, que dispõe que são direitos dos trabalhadores, além de outros que visem à melhoria de sua condição social, reconhecer a força das convenções e acordos coletivos de trabalho.

O negociado sobre o legislado, conforme a reforma trabalhista propôs, é a imposição de vontade das partes ao que está previsto nos dispositivos legais. O legislado é composto pelo artigo 7º ao 11º da CF/88, bem como na CLT que regula o trabalho subordinado, entendido como aquele em que o empregado executa a tarefa sob as ordens do patrão e é por ele remunerado, já o negociado, constitui-se de Acordos Coletivos de Trabalho – ACT, bem como de Convenção Coletiva de Trabalho – CCT. O acordo coletivo de trabalho poderá ser firmado pelo sindicato das categorias de trabalhadores com uma ou mais empresas, e, se aplicam apenas aos contratos de trabalhos firmados entre os empregados e as empresas signatárias. A convenção coletiva de trabalho é quando há convenções entre sindicatos de categorias de trabalhadores com categoria econômica, aplicando-se a todos os contratos de trabalhos firmados entre os trabalhadores e empresas que estejam no âmbito de representação das entidades sindicais.

Pode-se notar que a CF/88 confere legitimidade as convenções e acordos coletivos de trabalho, porém, faz uma ressalva: “desde que visem à melhoria de sua condição social”, ou seja, os direitos que já estão previstos na CF/88 e na CLT representam a garantia mínima, é o básico que todo trabalhador necessita, respeitando o princípio da dignidade da pessoa humana, os direitos fundamentais e buscando a valorização do trabalho, e em havendo negociações, que estas sejam mais benéficas para o trabalhador. Por direitos fundamentais entendem-se aqueles que são incorporados a pessoa humana, adotados por determinado país. Sendo o direito às férias e à saúde, considerados fundamentais, e, portanto, inerentes à pessoa

³⁴ Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;

³⁵ XXVI - reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho.

humana, não podem ser alvo de negociação entre empregado e empregador, por representarem o mínimo já estabelecido constitucionalmente.

A possibilidade conferida através da nova redação do artigo 134 da CLT é entendida como inconstitucional, pois, qualquer medida tendente a revogar os direitos sociais já regulamentados, sem a criação de outros meios alternativos capazes de compensar – de igual maneira – os benefícios proporcionados pelos que foram alvos de negociação, devem ser considerados inconstitucionais (MARMELESTEIN, 2013, p. 275). O que deveria ser modificado para a melhoria da condição social do trabalhador, está configurando um verdadeiro retrocedimento.

Nesse caso, ocorre à violação de um princípio constitucional: o princípio do retrocesso social. Este por sua vez, assegura que os direitos sociais devem ser entendidos como limite material implícito, de forma que os direitos constitucionalmente assegurados e que alcançaram um grau de densidade normativa adequado não poderão ser suprimidos (FERNANDES, 2017, p.719).

Este princípio consiste em uma garantia constitucional implícita decorrente do bloco de constitucionalidade³⁶, tendo a sua matriz axiológica nos princípios de segurança jurídica, da máxima efetividade dos direitos constitucionais e da dignidade da pessoa humana, mas se constitui em um princípio autônomo³⁷.

Denota-se que a CF/88 estabelece um rol de direitos sociais, e ainda prevê a possibilidade para a criação de outros direitos que visem a melhoria do trabalhador, elevando os direitos laborais a um *status* de garantia fundamental, e tanto é verdade que o dispositivo legal estabeleceu em seu Título VII, “Da Ordem Econômica e Financeira”, em seu artigo 170³⁸ que a ordem econômica deverá ser fundada na valorização do trabalho humano. Em contrapartida, sabe-se que não é isso que ocorre com os operadores do *telemarketing*, pois muitos são colocados situações precárias de trabalho, sendo acometidos por uma série de

³⁶ Segundo o doutrinador Flávio Nunes, além das normas previstas expressamente na Constituição Federal, existem os princípios de dela também fazem parte, tanto implícitos quanto explícitos. De igual modo, existe os tratados internacionais de direitos humanos, incorporados no artigo 5º, §3º, que dispõe “os tratados e convenções internacionais sobre os direitos humanos quem forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos de votos dos respectivos membros, serão equivalentes as emendas constitucionais”. Logo, a esse bloco, a saber: o texto constitucional, os princípios e as normas internacionais, dá-se o nome de bloco de constitucionalidade.

³⁷ Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3º Região – Belo Horizonte – Disponível em - <http://as1.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/7> - Acessado em: 10/10/2017

³⁸ Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social (...).

doenças além de sofrer assédio moral por parte dos seus supervisores, exigindo sempre melhores resultados de trabalho.

Para que o trabalhador se recupere do alto nível de estresse, cobranças e assédios moral por ele sofrido, é que se frisa a importância do gozo as férias de forma integral, ou seja, durante 30 dias corridos, assim como era previsto na CLT antes da reforma trabalhista. Na CLT pós-reforma trabalhista, as férias poderão ser fracionadas em três períodos, desde que um deles tenha duração de 14 dias. No entanto, biologicamente, há diversos estudos sobre o tema no que concerne aos dias necessários para o trabalhador recuperar sua saúde, e na sua maioria, revelam que o período de duas semanas não é considerado suficiente para recuperação da saúde do obreiro.

Contudo, o médico do trabalho e presidente da Associação Paulista de Medicina do Trabalho³⁹ (APMT), Mario Bonciani explica que o desligamento das atividades dá-se de forma gradual, por isso a importância de se respeitar o período de descanso do empregado. Afirmo ele que, quanto mais intensivo for o trabalho, esse intervalo pós-início de férias e antes do início de trabalho tem que ser mais extenso. Principalmente nos dias atuais, em que se observa uma exigência maior, não só física quanto mental, principalmente em alguns setores – como, por exemplo, o telemarketing – que tem um ritmo de trabalho mais pesado e com uma alta complexidade emocional⁴⁰.

Ainda de acordo com o médico do trabalho, ao fracionar o período de descanso, muitos trabalhadores não irão conseguir se desligar do trabalho, e conseqüentemente, afetará a saúde do trabalhador, sendo esse um dos assuntos debatidos entre a associação de medicina do trabalho de São Paulo que preocupa a classe. Essa decisão de fracionar as férias em três períodos é prejudicial à saúde do trabalhador, pois ele terá um gozo de férias bem pequeno, acentuou o médico.

Em observância do conteúdo das normas acima mencionadas, é notório que o direito às férias e à saúde ocupam um espaço considerável no território constitucional. É de tão importância o gozo as férias que esta foi reconhecida na Declaração Universal dos Direitos Humanos, inclusive ratificado pelo Brasil, e prevê em seu artigo 24º ⁴¹que todo ser humano

³⁹ Disponível em - <https://www.anamt.org.br/portal/federadas-da-anamt/associacao-paulista-de-medicina-do-trabalho-apmt/> - acessado em: 16/10/2017

⁴⁰ Disponível em - <http://www.tribuna.com.br/noticias/noticias-detalle/cidades/reforma-trabalhista-parcelamento-das-ferias-pode-ser-prejudicial-a-saude/?cHash=85c29a528bcfe0db3b6d81fd82c45607> – acessado em 16/10/2017

⁴¹ Artigo XXIV - Toda pessoa tem direito a repouso e lazer, inclusive a limitação razoável das horas de trabalho e a férias periódicas remuneradas.

tem direito ao repouso, ao lazer e as férias remuneradas. Os direitos humanos surgiram da necessidade humana, com o fito de propiciar uma vida digna e saudável ao ser humano, e nesse contexto se insere às férias, que são garantidoras do direito à saúde e lógico, que não havendo o descanso anual, aumenta consideravelmente o risco de o trabalhador adoecer ou de até mesmo morrer.

É isso que retrata uma pesquisa feita *Nuffield Health*,⁴² um dos maiores institutos de saúde do Reino Unido. O estudo revelou que as pessoas que tiram férias por um período considerável tem uma capacidade de 29% maior de se recuperar em situações de estresse, enquanto que os trabalhadores que não gozam suas férias de forma devida, diminuem em 71% da capacidade de lidar com os problemas de saúde. De acordo com psicólogos, se o trabalhador não descansar um mês por ano, ele desenvolverá um quadro chamado de *burnout*, que é o agravamento do estresse, e esse estresse poderá ser agravado para uma depressão, ainda conclui os psicólogos que um mês de férias não recupera um ano desgastante de trabalho em que a pessoa não teve tempo particular de vida.

Então, mais uma vez, fracionamento das férias trabalhistas, principalmente para os operadores de telemarketing não é visto como uma norma benéfica para à saúde física e mental do trabalhador, em observância a inúmeras doenças que essa atividade pode causar, debilitando gradativamente a sua saúde, deixando-o, inclusive, incapacitado para o trabalho. Portanto, é necessário que gozem de um tempo maior de férias para assim poder recuperar o desgaste de sua saúde.

Além da CLT regular o direito às férias, salienta-se a Organização Internacional do Trabalho (OIT) que é um órgão independente quanto a tomada de suas decisões, bem como administrativa e financeiramente. Exerce a sua atividade por meio de convenções, cuidando da dignidade e do bem-estar físico e material dos trabalhadores. No que diz respeito às férias trabalhistas, foi publicada por ela a convenção nº 132 e com a aprovação do Decreto nº 3.197/99 essa norma internacional deve ser cumprida de forma obrigatória no ordenamento jurídico pátrio, e o seu fundamento principal é apenas a recuperação da energia física que o trabalhador tenha investido no trabalho, renovando assim, sua saúde.

Ademais, o Brasil aderiu ao Pacto São José da Costa Rica⁴³, este prevê no seu artigo 5º, 1, que toda pessoa deve ter respeitada a sua integridade física, psíquica e moral. Nota-se, entretanto, que com a possibilidade para o fracionamento das férias tal artigo foi fortemente

⁴² Disponível em - <http://www.correiodeuberlandia.com.br/cidade-e-regiao/corpo-e-mente-agradecem-por-descanso-anual-aponta-pesquisa/> - Acessado em: 18/10/2017

⁴³ Disponível em - <http://www.pge.sp.gov.br/> - Acessado em: 18/10/2017

ferido, uma vez que resta comprovado que o trabalho em excesso causa danos a saúde mental do trabalhador, principalmente, na atividade desenvolvida pelo operador de telemarketing, tendo em vista que durante toda a execução do trabalho ele está sob forte pressão do chefe, bem como tendo que manter ativo todos os seus sentidos na hora do seu trabalho e repetindo a mesma atividade incansáveis vezes ao dia, afinal, o que vale para o seu trabalho é a produtividade, ou seja, a quantidade de vezes que o operador consegue atender ligações. Desse modo, ao fracionar as férias em três vezes, tanto o trabalhador como o empregador, fere o referido artigo, impossibilitando a recuperação da saúde mental do obreiro, e assim, não respeitando a sua integridade psíquica.

É com base no artigo 5º, §2º da Lei maior⁴⁴ que justifica-se a existência e validade dos tratados, pactos e princípios inerentes ao ordenamento jurídico brasileiro. O acima mencionado dispõe que os direitos e garantias expressos na CF/88 não exclui outros princípios e garantias por ela adotada, ou tratados internacionais que o República Federativa do Brasil seja parte. Logo, a constituição cidadã confere força aos tratados e pactos internacionais adotados pelo Brasil, devendo por tanto, serem respeitados.

5 CONCLUSÃO

Diante do exposto, o presente estudo buscou de forma clara e precisa, mas sem o intuito de esgotar o tema, demonstrar a finalidade das férias trabalhistas aplicadas precipuamente aos operadores de teleatendimento. A modificação trazida pela reforma trabalhista pertinente às férias, demonstra-se como um verdadeiro retrocesso social e um ataque aos preceitos estabelecidos na Constituição Cidadã. A reforma trabalhista trouxe a modificação de vários pontos na CLT atingindo boa parte dos trabalhadores, e de longe, foi um dos maiores golpes aplicados a toda sociedade e principalmente aos trabalhadores regidos pela CLT.

Esta foi pautada em interesses meramente econômicos e capitalistas, que teve como principal fundamento a crise econômica que assola o país, funcionando como mecanismo de defesa do patrimônio e interesses de empregadores, distorcendo, assim, a real finalidade do direito do trabalho, que é um instituto responsável por minimizar as injustiças sociais, e que,

⁴⁴ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: § 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

ao invés de movimentar a economia do país, a flexibilização das normas trabalhistas gerará um retrocesso social e a precarização do direito do trabalho.

Desse modo, a flexibilização dos direitos trabalhistas no que tange ao artigo 134 da CLT referente ao fracionamento das férias representa o um retrocesso social e uma afronta aos princípios fundamentais constitucionais. Às férias estão previstas no artigo 7º inciso XVII, tratando, portanto, de um direito fundamental e não podendo ser alvo de negociação entre empregado e empregador. Na mesma linha ocorre com o direito à saúde, prevista no artigo 6º do mesmo diploma legal posto como direitos sociais, além de ser um direito de todos e um dever do estado. É certo que tais direitos não poderiam ter sido atingidos somente em virtude de conveniência política por se tratar de direitos humanos.

O direito às férias e à saúde funcionam como um mecanismo de defesa aos problemas oriundos da profissão, renovando a energia do trabalhador e, dessa forma, protegendo a sua saúde. O fracionamento das férias trabalhistas aplicadas ao operador de telemarketing mitiga a sua chance de minimizar as mazelas causadas pelo exercício da sua profissão, como por exemplo, a síndrome do túnel do carpo, tendinite, assédio moral e pressão constante por parte dos seus supervisores.

A principal finalidade das férias ao permitir o afastamento do trabalhador do ambiente e tensões do trabalho é a preservação da sua saúde e do seu bem-estar, e, ocorrendo o fracionamento das férias a sua precípua finalidade não será atingida. Por se tratar de direitos fundamentais não poderão ser objetos de negociação entre patrões e funcionários, pois a CLT e a CF/88 já estabelecem o mínimo essencial que todo trabalhador precisa, de modo que, quando abre a possibilidade para que haja essa negociação, empregadores e funcionários poderão abrir mão de tais direitos fundamentais e a justiça do trabalho não poderá intervir, somente poderá agir com relação aos aspectos formais do processo.

Apesar do artigo 7º da CF/88 em seu *caput* conferir legitimidade à criação de novas normas aplicadas aos trabalhadores e permitir que sindicatos e empregadores façam acordos e convenções coletivas de trabalhos, estas só poderão ser feitas caso seja mais benéfica para o empregado, porém, não é isso que se observa com a permissão para o fracionamento das férias trabalhistas aplicado, especialmente, aos operadores de *telemarketing*, uma vez que a minimização do período de férias vai prejudicar a recuperação da saúde do trabalhador e consequentemente poderá ocasionar doenças ocupacionais temporárias ou permanentes incapacitando o trabalhador ao exercício da sua atividade.

Ao autorizar por meio de previsões infraconstitucionais a negociação entre patrão e funcionário, e tais negociações prevalecer sobre a legislação, é mais do que uma afronta ao princípio da legalidade previsto no artigo 5º inciso II configura um verdadeiro subterfúgio as previsões legislativas que visam a melhoria das condições pessoais e sociais do trabalhador.

Cumprir frisar que o fracionamento das férias, está atingindo a grande maioria da sociedade que não goza de boas condições de trabalho, como os operadores de teleatendimento, corroborando pra haja um adoecimento precoce, visto que as férias funcionam como uma medida de minimizar os problemas ocasionados durante a execução do serviço, ademais, não se pode pautar uma mudança dessa magnitude pensando em uma pequena minoria que irá se privilegiar com o fracionamento, como por exemplo, quem trabalha em escritório, que goza de autonomia para gerir sua função e a exerce sem ou quase nenhuma interferência de supervisores.

Por fim, pela verificação a violação dos tratados e pactos internacionais, bem como fazendo umas análises à luz direitos constitucionais, fundamentais e sociais dos trabalhadores, percebe-se a inconstitucionalidade do artigo 134 da CLT, não devendo este ser recepcionado pelo ordenamento jurídico brasileiro e Constituição Federal de 1988.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Disponível em:

<<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. Disponível em: <<http://abt.org.br/>>.

Acesso em: 28 ago. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. Disponível em:

<<http://www.abergo.org.br/>>. Acesso em: 7 set. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10152**: níveis de ruído para conforto acústico. Rio de Janeiro, 1986. 4 p.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho**. 10. ed. São Paulo: LTR, 2016. Atualizada por Jessé Cláudio Franco de Alencar.

_____. **Curso de direito do trabalho**. 7. ed. São Paulo: LTR, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

_____. Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 6 nov. 1992. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm>. Acesso em: 12 set. 2017.

_____. 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. Diário Oficial da

República Federativa do Brasil, Brasília, 16 jul. 1997. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9472.htm>. Acesso em: 13 set. 2017.

_____. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 13 jul. 2017. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm>. Acesso em: 13 set. 2017.

_____. Portaria nº 3.214, de 8 de junho de 1978. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 8 jun. 1978. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/sileg/integras/333673.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2017.

_____. Portaria nº 3.751/90, de 23 de novembro de 1990. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 23 nov. 1990. Disponível em:
<http://siabi.trt4.jus.br/biblioteca/direito/legislacao/atos/federais/prt_mtps_1990_3751.pdf>. Acesso em: 12 set. 2017.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Rio de Janeiro: UNIC, 2009. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2017.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 16. ed. São Paulo: LTR, 2017.

DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. **A reforma trabalhista no Brasil**: com os comentários a lei N 13.467/2017, São Paulo: LTR, 2017.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhos em call centers. São Paulo: Ltr, 2014.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de direito constitucional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2011. Revista, ampliada e atualizada até a EC n 67/2010 e em consonância com a jurisprudência do STF.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Curso de direito processual do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Forense, 2017. Revisada, atualizada e ampliada.

MARMELSTEIN, Geoge. **Curso de direitos fundamentais**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARTINS, Sergio Pinto. **Assédio moral no emprego**. São Paulo: Atlas, 2012.

PEREIRA, Alexandre Demetrius. **Tratamento de segurança e saúde ocupacional: aspectos técnicos e jurídicos**. São Paulo: Ltr, 2005

CÉSPEDES, Livia; ROCHA, Fabiana Dias. **Segurança e medicina do trabalho**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. NR 28 atualizada.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Disponível em:
<<http://www.ilo.org/brasil/lang-pt/index.htm>>. Acesso em: 30 set. 2017.

SILVA, Alexandre Pinto da. **Ergonomia interpretando a NR 17: manual técnico e prático para a interpretação da norma regulamentar 17**. São Paulo: LTR, 2013.

TAVARES, André Ramos. **Curso de direito constitucional**. 12 ed. São Paulo: Saraiva, 2014. Revista e atualizada.