

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, NEGÓCIOS E SAÚDE DE SERGIPE -
FANESE
CURSO DE DIREITO**

JEOZADAQUE DOS SANTOS OLIVEIRA

**LIMITES DA JORNADA NO TELEMARKETING: ANÁLISE CRÍTICA DA NR-17 E
DA NOÇÃO DE TEMPO EFETIVO DE TRABALHO**

**ARACAJU
2025**

*Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em outubro de 2025, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito.
Orientador: Prof.^a Mestranda Luana Campos Professor

O48l

OLIVEIRA, Jeozadaque dos Santos

Limites da jornada no telemarketing : análise crítica da nr-17 e da noção de tempo efetivo de trabalho./ Jeozadaque dos Santos Oliveira. - Aracaju, 2025.

23 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) Faculdade de Administração, Negócios e Saúde de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador(a): Profa. Me. Luana Campos Professor

1. Direito 2. Telemarketing 3. NR-17 4. Tempo efetivo

I. Título

CDU 34 (045)

JEOZADAQUE DOS SANTOS OLIVEIRA

**LIMITES DA JORNADA NO TELEMARKETING: ANÁLISE CRÍTICA DA NR-17 E
DA NOÇÃO DE TEMPO EFETIVO EM POSTO DE TRABALHO.**

Artigo Científico apresentado à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE,
como requisito parcial e elemento obrigatório para a obtenção do grau bacharel em Direito no
período de 2025.2.

Aprovado (a) com média: **8,0**

Luana Campos Professor

Prof.ª Me. Luana campos Professor
1º Examinadora (Orientadora)

Karla Thais N. Santana

Prof.ª Me. Karla Thais Nascimento Santana
2º Examinadora

[Assinatura]
Prof. Esp. Felipe Mendes Ribeiro Chaves
3º Examinador

Aracaju, 06 de dezembro de 2025

Limites Da Jornada No Telemarketing: Análise Crítica Da NR-17 E Da Noção De Tempo Efetivo De Trabalho*

Jezadaque Dos Santos Oliveira

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve o objetivo de analisar criticamente os limites da carga horária de trabalho no setor de telemarketing, com foco na aplicação da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), especialmente no que tange ao conceito de tempo efetivo em posto de trabalho. O estudo examinou como as condições ergonômicas, as pausas obrigatórias e a carga horária influenciam o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores, à luz da legislação trabalhista e das interpretações doutrinárias e jurisprudenciais mais relevantes. A NR-17, especialmente seu Anexo II, estabelece pausas obrigatórias, limites de jornada e condições ergonômicas essenciais no telemarketing, garantindo proteção física e psicológica ao trabalhador em consonância com a Constituição e com convenções da OIT. Sua violação, frequentemente constatada em fiscalizações e confirmada em decisões judiciais, demonstra a importância da norma como instrumento de dignidade, saúde e equilíbrio no ambiente laboral. Para que a NR-17 funcione de verdade, é preciso uma fiscalização mais rigorosa, mudanças na forma de gerir as organizações e uma cultura que valorize o bem-estar do trabalhador. Dessa forma, reforçamos a importância da NR-17, ao mesmo tempo em que reconhecemos que ainda há avanços importantes a serem feitos para garantir condições de trabalho justas e compatíveis com os direitos essenciais de todos.

Palavras-chave: Telemarketing. Carga de Trabalho. NR-17. Tempo Efetivo. Ergonomia. Direito do Trabalho.

*Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em outubro de 2025, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof.^a Mestranda Luana Campos Professor

INTRODUÇÃO

A tecnologia de comunicação foi implementada no século XX no Brasil, sendo o segundo país no mundo a adotar a tecnologia. O ramo da atuação no serviço de telemarketing ganhou força nas décadas de 1980 e 1990, acompanhando a modernização do call center e o aumento desses serviços de comunicações. Desde então, o telemarketing se tornou um importante campo de oferta de trabalho e se estabeleceu como uma das ferramentas principais de interação entre consumidores e empresas.

O telemarketing segue um modelo organizacional com regras rígidas estabelecidas pela gestão. Caracteriza-se como uma atividade em que há repetitividade de tarefas no atendimento, controle rigoroso da atividade laboral e produtividade do operador. Assim, buscando equilibrar as atividades das empresas com os direitos fundamentais dos trabalhadores, se fez necessário a aplicação da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17).

A NR-17 editada pelo Ministério do Trabalho, estabelece regras próprias para o telemarketing, buscando garantir condições adequadas e assim preservar o bem-estar físico e mental do operador de telemarketing. Segundo a NR-17 o serviço de telemarketing é definido, em seu anexo II, como o exercício profissional realizado através de uma comunicação a distância entre as partes usando voz, mensagens eletrônicas, sistemas informatizados e equipamentos de audição ou escuta.

A NR-17 determina que os limites da jornada diária dos operadores de telemarketing não podem exceder seis horas de tempo efetivo no atendimento, tendo um limite de 36 horas semanais. No decorrer da jornada, é estabelecida também pela norma que os funcionários têm direito a duas pausas obrigatórias de 10 minutos cada, destinadas ao descanso mental e o bem-estar físico e um intervalo mínimo para sua alimentação de 20 minutos, os quais não entram como tempo efetivo de trabalho e sim tempo de repouso, além das condições ergonômicas adequadas quanto a mobiliário, iluminação, acústica e temperatura.

No entanto, embora a NR-17 represente um avanço significativo para o bem-estar do colaborador, sua aplicação enfrenta obstáculos práticos, devido ao descumprimento e flexibilização dos parâmetros estabelecidos, seja por falhas na fiscalização, ou seja, pelo aumento na linha de produtividade a qualquer custo. Visto que, segundo dados do ministério da economia, no ano de 2019, foram detectadas pela investigação do Trabalho 3.643 irregularidades relacionadas à NR-17. Ao se analisar o número de itens irregulares,

observou-se que 1,21% representava o trabalho de telemarketing por mais de 6 horas diárias, incluídas as pausas.

Nesse sentido, fica claro que a aplicação da NR-17 ainda enfrenta limitações e consequentemente ocorrem irregularidades sem punições imediatas. O não cumprimento da norma pelas empresas, alinhado a falta de fiscalização, levam a períodos de expediente mais longos e a condições que afetam ao bem-estar físico e mental dos operadores. Ademais, a complicações das atividades exercidas no call center e a cobrança por produtividade mostram que a norma por mais detalhada que seja, nem sempre se traduz em proteção real ao trabalhador, evidenciando uma desordem entre o que está previsto na lei e realidade diária nos exercícios de telemarketing.

Segundo o Art. 59 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), horas extras são duração de carga acrescentada dentro da jornada. De acordo o Art. 227 da CLT podem ser realizadsa até duas horas a mais da carga horária de trabalho até completar as oito horas de tempo trabalhado. A norma determina que a práticas de realização das horas extras de forma habitual é vetada, assegurando que o limite da carga de atendimento efetivo não seja ultrapassado. Porém esse cenário acontece diariamente na vida do operador de call center, principalmente para cumprimento de tempo logado em sistema ou aumento no volume de produtividade.

Dessa maneira, a recorrência no descumprimento da carga horária de oito horas não configura apenas uma infração à norma, mas também uma violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, princípio fundamental do Direito do Trabalho e da Constituição Federal. Além disso, há risco concreto ao bem-estar psicológico dos operadores, tendo em vista que enfrentam diariamente cobranças intensas, metas rígidas e contato direto nas suas ligações com os clientes, somados às disputas entre equipes e à pressão de gestores de Call Center.

Observa-se que a legislação, embora possua caráter protetivo, eventualmente, por vezes não acompanha a complexidade das relações laborais contemporâneas. Diante desse cenário, surge o seguinte questionamento: em que medida a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) assegura, na prática, a proteção dos operadores de telemarketing quanto ao tempo efetivo de trabalho e aos limites da jornada laboral?

Portanto, o presente trabalho tem por objetivo geral analisar criticamente os limites da jornada no telemarketing, considerando a regulamentação da NR-17 e a noção de tempo efetivo de trabalho. O objetivo específico é investigar a aplicação efetiva da

NR-17 na atividade de teleatendimento em relação à carga horária de trabalho e ao tempo efetivo.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e bibliográfica, de natureza descritiva e explicativa com fontes doutrinárias, legislativas e jurisprudenciais atualizadas. A pesquisa foi realizada por intermédio da análise de fontes secundárias, como artigos científicos, monografias, dissertações, teses e documentos oficiais, com o propósito de compreender a aplicação da NR-17 em relação ao tempo efetivo e limite da jornada laboral no telemarketing no Brasil.

CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA E EVOLUÇÃO DO TELEMARKETING

A partir da década de 1980 e início dos anos 1990, inicia-se no Brasil a implementação do setor de telecomunicação, acompanhando a expansão das telecomunicações e seus serviços. Esse fato ocorreu aliado à modernização das telecomunicações e ao crescimento das relações de consumo. O país passava por uma abertura econômica, com aumento do consumo e avanços tecnológicos, que instigaram as empresas buscarem novas maneiras de criar uma comunicação com seus clientes. O telefone que antes era visto apenas como uma forma de comunicação pessoal e passou a ser utilizado também como ferramenta de trabalho importante no marketing e principalmente no atendimento ao cliente, tornando necessário a formação de centrais especializadas em atendimento remoto.

A princípio, o uso dessas atividades de telecomunicações iniciou nos setores bancários e em grandes empresas, intermediando o relacionamento de clientes e vendas. Em decorrência do crescimento econômico e do aumento da demanda por atendimento, foi necessário a expansão do atendimento telefônico, que se intensificou ao longo dos anos 1990 (Reis, 2019).

Tal crescimento dentro do telemarketing trouxe a justificativa para que ocorresse a privatização do Sistema Telebrás, que ficou conhecida como “Privatização Telebrás”, ocorrido em 1998. Esse método marcou os serviços de telecomunicações com grandes transformações. Ainda que haja muitas associações entre as ampliações dos serviços à privatização, economistas apontam que a principal causa do avanço ocorreu graças a investimentos públicos realizados nas décadas anteriores, ou seja, boa parte das estruturas estavam preparadas quando foram vendidas às empresas privadas.

Em decorrência do aumento do acesso à telefonia fixa, seguida do móvel, o setor de telecomunicação cresceu rapidamente e sucedeu o aumento de empregos para muitos

jovens e pessoas em busca do primeiro emprego. Logo, no ano 2000, o setor entrou em uma nova fase com inaugurações de grandes centrais de comunicação “call centers”. Essas centrais de telemarketing passaram a concentrar um elevado quantidade de funcionários, devido a vasta demanda, mas também ficaram conhecidos pela alta rotatividade voluntária no emprego, metas difíceis de alcançar e um controle rigoroso sobre a atividade feita pelos atendentes (Mocelin, 2010).

Com a consolidação dos call centers, apesar do setor ter se estruturado em grandes centrais de suporte capazes de reunir muitos trabalhadores e atender a uma demanda crescente, enfrentam desafios relacionados à alta rotatividade voluntária de funcionários (turnover). Essa alta taxa de turnover pode sinalizar dificuldades na retenção de talentos dos novos contratos, evidenciando, muitas vezes, situações de trabalho desgastantes, metas rigorosas e controle sobre o desempenho de cada operador, que impactam diretamente o bem-estar físico e mental dos trabalhadores.

O trabalho do operador de call center passou a ser associada ao exercício de intensa pressão por produtividade com monitoramento regular do tempo médio de cada atendimento e da aderência a metas estabelecidas para atingir fins comerciais. Embora represente uma oportunidade de introdução no mercado formal, que não exige experiência e proporciona treinamento para os novos contratados, o telemarketing acumula críticas relacionadas à precarização das situações laborais, à alta rotatividade de operadores e aos impactos ergonômicos e psicológicos sobre eles (Braga, 2009).

Essas críticas devem ser analisadas com base na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e a NR-17, que trata de ergonomia e das condições adequadas de trabalho e estabelece às características físicas e psicológicas dos funcionários. O desrespeito a essas normas, especialmente no que trata sobre à sobrecarga, à repetitividade excessiva e à pressão por metas rigorosas, pode configurar violação de direitos fundamentais, em especial ao princípio da dignidade da pessoa humana. Esse princípio mostra que o operador não seja visto apenas como uma peça na engrenagem econômica, mas como um sujeito de direitos, alguém que possui valor próprio. Além disso, sua integridade física, mental e moral deve ser protegida e respeitada.

A elaboração do Anexo II da NR-17, criada em 2007, pela Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) nº 9, de 30 de março de 2007, teve o intuito de ditar uma regulamentação específica no exercício de telecomunicação. Além disso, impôs limites de jornada de seis horas diárias, com o limite de 36 horas semanais de tempo efetivo, além de pausas obrigatórias e adequação ergonômica no local de trabalho. Essas medidas

visam preservar ao bem-estar físico e mental dos operadores diante da intensidade de tarefas e a dureza do controle de desempenho.

Hoje em dia, o setor de telemarketing no Brasil ocupa um papel economicamente estratégico. Além das relações diretas entre empresas e consumidores, o call center hoje movimenta cerca de R\$ 43 bilhões ao ano e emprega mais de 1,4 milhão de pessoas, segundo dados da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT). Desse modo, é visto como um dos maiores empregadores de mão de obra, visto que não tem aceção de gênero, idade e orientação sexual, exigência de experiência prévia, sendo assim, uma oportunidade de entrada de forma ampla para o mercado de trabalho formal.

Nesse contexto, os colaboradores de telemarketing, desempenham uns dos papeis principais no faturamento das empresas de telecomunicação, sendo a base do negócio. Sendo assim, para calcular a presença e a falta dos colaboradores no seu trabalho é cobrado um indicador muito importância chamado ABS (absenteísmo) dentro de uma operação. Esse indicador é necessário para calcular a capacidade de atendimento de operadores logados nas operações.

O ABS impacta diretamente o serviço de qualidade prestado pela a prestadora de serviços, pois afeta a quantidade de chamadas que possam ser interceptadas sem comprometer o nível de serviço acordado com “os clientes contratantes”. Por isso, numa perspectiva econômica, cada colaborador é necessário para garantir o faturamento e eficiência dos canais de atendimento, seja para a fidelização de clientes, para conversão de vendas ou resolução de conflitos, contribuindo diretamente nos resultados financeiros das empresas. O ABS elevado evidencia a falta desses trabalhadores disponíveis para suprir a demanda, nesses casos os operadores logados, ou seja, que estão ativos precisam cobrir os que estão inativos para atender a demanda, recorrendo ao prolongamento da carga horária de trabalho.

Além do impacto econômico, o setor também se destaca pelo seu papel social, ao ofertar alta quantidade de vagas, benefícios trabalhistas e possibilidade de crescimento de carreira, especialmente para jovens sem experiência no mercado profissional, para pessoas em situação de vulnerabilidade, entre outros. Ademais, o trabalho remoto está gradativamente mais presente no call center, facilitando o acesso a essas vagas em regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos. No entanto, essa relevância social e econômica convive de forma inevitável a constante discussão sobre a proteção aos trabalhadores, na medida em que a cobrança por resultados não se pode sobrepor aos direitos fundamentais da dignidade, saúde e condições adequadas de trabalho.

O desempenho ocupacional é um pilar a ser observado por se tratar do tempo que o empregado passa cumprindo sua jornada. A jornada corresponde ao período em que o funcionário está à disposição da empresa para realizar suas tarefas. Esse tempo que o funcionário aguarda as ordens do empregador, ele está sob subordinação jurídica, ou seja, existe uma relação entre o empregador e o empregado. Desta forma, o empregado se submete a prestar serviços ou a aguardar ordens/demandas do empregador, formando a parte principal do vínculo de emprego.

Do ponto de vista legal, o artigo 4º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), considera como tempo de serviço “o período em que o empregado esteja à disposição do empregador, aguardando ordens, salvo disposição especial expressamente consignada” (BRASIL, 1943, p. 18). Por isso, a jornada configura-se como o período diário no qual o empregado se coloca às ordens para o empregador para realizações das suas atividades, ainda que não esteja desempenhando tarefas ativamente durante todo esse tempo.

De acordo Maurício Godinho Delgado (2019), a definição do direito de trabalho e jornada é:

Jornada de trabalho é expressão com sentido mais restrito do que o anterior, compreendendo o tempo diário em que o empregado tem de se colocar em disponibilidade perante seu empregador, em decorrência do contrato. O tempo, em suma, em que o empregador pode dispor da força de trabalho de seu empregado em um dia delimitado. O período considerado no conceito de jornada corresponde ao lapso temporal diário, em face de o verbete, em sua origem, referir-se à noção de dia (por exemplo, no italiano: *giorno* — *giornata*; e no francês: *jour* — *journée*). Jornada, portanto, traduz, no sentido original (e rigoroso, tecnicamente), o lapso temporal diário em que o obreiro tem de se colocar à disposição do empregador em virtude do contrato laboral. (DELGADO, 2019, p. 1029).

Nessa perspectiva, o lapso temporal do colaborador tem grande importância, pois o tempo em que permanece logado ao sistema, mesmo aguardando chamadas, é considerado tempo efetivo. Ocorre isso porque o operador está sujeito a metas e regras previamente definidas pelo empregador, sendo uma o tempo logado (o tempo de login), atendimento e disponibilidade que caracteriza a jornada efetiva do operador. Esses elementos caracterizam a jornada efetiva do operador como evidenciam também o vínculo direto entre o funcionário e a estrutura organizacional da empresa.

A definição da jornada tem como ordenamento jurídico brasileiro a finalidade assegurar o equilíbrio entre o tempo dedicado ao exercício profissional e o período necessário ao descanso, ao lazer e à convivência familiar. Tal equilíbrio se faz necessário

para garantir condições laborais dignas e preservar ao bem-estar físico e mental do trabalhador, especialmente, em atividades com alto nível de exigência, repetitividade e controle.

À luz da Constituição Federal de 1988, em seu artigo 7º, estabelece os principais parâmetros orientam a duração da carga horária de trabalho no Brasil. O inciso XIII determina que a carga horária não deve ser superior a oito horas diárias e quarenta e quatro horas semanais, sendo permitida a compensação de horários e a redução mediante acordo ou convenção coletiva, já o inciso XIV prevê jornada especial de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, enquanto o inciso XVI assegura o pagamento de, no mínimo, 50% a mais para as horas extras (BRASIL, 1988).

Diante do exposto, os dispositivos constitucionais que tratam da jornada trabalhada pelo trabalhador expressam o compromisso da Constituição de 1988 com a dignidade da pessoa humana e valorização do trabalho, fundamentos do Estado Democrático de Direito. Esse compromisso é evidenciado ao estabelecer o equilíbrio entre limites legais e possibilidades de negociação, buscando uma harmonização de interesses dos empregadores e patrões, promovendo relações laborais mais justas, seguras e humanas.

As normas constitucionais são pilares do Estado democrático de Direito que refletem os princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/88) e da valorização do exercício profissional humano. Nesse contexto, Maurício Godinho Delgado (2019), ressalta uma medida indispensável entre a limitação da jornada, a proteção do bem-estar e a preservação da dignidade do trabalhador.

Efetivamente, os avanços dos estudos e pesquisas sobre a saúde e segurança laborais têm ensinado que a extensão do contato do indivíduo com certas atividades ou ambientes é elemento decisivo à configuração do potencial efeito insalubre de tais ambientes ou atividades. Essas reflexões têm levado à noção de que a redução da jornada e da duração semanal do trabalho em certas atividades ou ambientes constitui medida profilática importante no contexto da moderna medicina laboral. Noutras palavras, as normas jurídicas concernentes à duração do trabalho já não são mais — necessariamente — normas estritamente econômicas, uma vez que podem alcançar, em certos casos, a função determinante de normas de saúde e segurança laborais, assumindo, portanto, o caráter de normas de saúde pública. (DELGADO, 2019, p. 1025).

No ambiente de teleatendimento, a limitação da jornada visa proteger o colaborador de uma sobrecarga laboral, além das circunstâncias desgastantes impostas por metas rigorosas, jornadas intensas e constante vigilância em cima do operador. A

análise de Delgado revela-se especialmente pertinente a essa categoria, uma vez que os operadores venham permanecer longos períodos em posições estáticas, repetindo tarefas sob forte pressão emocional e controle do tempo.

Nesse cenário, o exercício profissional deixa de ser apenas um parâmetro contratual para se tornar um fator decisivo de proteção ao bem-estar físico e mental. Assim, garantir o respeito aos limites constitucionais da jornada configura-se uma medida fundamental para assegurar um ambiente laboral mais humano, prevenindo o adoecimento e promovendo a dignidade no exercício da função.

Para acompanhar de perto o trabalho desses profissionais, a CLT estabelece o regulamento e regras detalhadas sobre os limites da jornada e suas exceções. Segundo o artigo 58 da CLT, a duração normal do exercício é fixa em 8 horas diárias, enquanto o artigo 59 autoriza a prorrogação por até 2 horas extras mediante acordo individual ou coletivo com pagamento adicional de no mínimo 50% sobre o valor de horas normal. As horas extras não podem ultrapassar esse limite. Outrossim, o artigo 66 garante intervalo mínimo de 11 horas entre jornadas consecutivas e como complementação, o artigo 71 assegura intervalo intrajornada de no mínimo 1 hora quando a jornada ultrapassar 6 horas.

A CLT estabelece uma regra específica no artigo 227, que limita a jornada diária a seis horas e a semana a trinta e seis horas, levando em conta as particularidades do trabalho. Essa norma reconhece que atividades contínuas e repetitivas, como as de telecomunicações, com uso intenso da voz e também a alta pressão psicológica, podem levar à fadiga física e emocional. Em um call center, por exemplo, essa estrutura de carga horária pode ser uma vantagem, pelo fato do trabalho ser intenso e requer atenção constante. Uma carga horária bem planejada não só ajuda a evitar problemas como estresse e esgotamento, mas também melhora o clima do trabalho, a produtividade e uma vida mais social.

Como forma de complementação a legislação, foi criado o anexo 11 da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), que define critérios ergonômicos específicos para o call center. Entre as regras, está o limite máximo horas de atendimento efetivo por dia. Durante esse período, o operador tem direito a duas pausas de 10 minutos para descansar e uma pausa de 20 minutos para alimentação. Essas pausas são contabilizadas normalmente, além de garantir condições ergonômicas adequadas durante o expediente.

Regras foram criadas para proteger o bem-estar dos trabalhadores, garantindo um ambiente equilibrado. Nesse sentido, Maurício Godinho Delgado (2019), trouxe uma

visão que relaciona a Constituição com regras sobre a carga de trabalho no telemarketing, reforçando princípios que promovem o respeito e saúdes das pessoas que trabalham.

Em terceiro lugar, a Constituição de 1988 possui diversos e importantes princípios gerais, que não se compreendem sem a direta referência ao Direito do Trabalho e seu papel na economia e na sociedade. Trata-se, ilustrativamente, dos princípios da dignidade da pessoa humana; da centralidade da pessoa humana na ordem jurídica e na vida socioeconômica; da justiça social; da inviolabilidade física e psíquica do direito à vida; do respeito à privacidade e à intimidade; da não discriminação; da valorização do trabalho e emprego; da proporcionalidade; da segurança; da subordinação da propriedade à sua função socioambiental; da vedação do retrocesso social. (DELGADO, 2019, p. 66).

Por essa perspectiva, fica claro que a CF de 1988 reconhece o exercício profissional aa um valor social central, relacionando-o diretamente à garantia da dignidade da pessoa humana, que são fundamentos essenciais do Estado Democrático de Direito. Dessa forma, limitar a duração da jornada deixou de ser apenas uma questão econômica e assume um papel de proteção ao bem-estar, à integridade física e psicológica, além de conservar a dignidade do trabalhador. Isso reforça o compromisso constitucional de manter relações laborais equilibradas.

A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), foi criada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) tendo o objeto principal estabelecer parâmetros que adaptem as situações laborais às características psicofisiológicas dos operadores. Logo, ela promove um ambiente laboral mais confortável e seguro, visando o bem-estar, o incremento da eficácia e a redução do desgaste físico e psicológico, colaborando para a redução de riscos de adoecimento ocupacional.

A criação das Normas Regulamentadoras (NRs) teve origem no Decreto nº 3.214, de 8 de junho de 1978, que aprovou o conjunto inicial das primeiras regras relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, em cumprimento ao artigo 200 da CLT. Esse artigo atribuiu ao Ministério do Trabalho a competência para editar normas complementares destinadas à proteção do bem-estar e da integridade física dos trabalhadores (BRASIL, 1943; BRASIL, 1978).

Deste modo, a NR-17 foi publicada nesse mesmo ano de 1978, integrando um conjunto inicial de normas, com foco principal na proteção ergonômica. Assim, iniciou-se a análise das situações laborais em relação às capacidades e limitações humanas. Com o decorrer do tempo, ela passou por diversos ajustes, afim de se adequar às mudanças e

as novas formas de organização laboral, sempre buscando promover um ambiente laboral mais confortável e seguro para o trabalhador.

No contexto das centrais de atendimento, a NR-17 determina disposições específicas para o trabalho de atendimento telefônico no seu Anexo II. Esse anexo foi criado pela Portaria nº 3.214/1978 e posteriormente atualizado para garantir um equilíbrio entre o avanço tecnológico e com a proteção do bem-estar dos trabalhadores. Ela busca estabelecer regras ergonômicas e organizacionais que devem ser observados pelas empresas que trabalham com telecomunicações precisam seguir. Essas regras envolvem desde o planejamento da carga horária até as condições estruturais e ambientais do espaço de trabalho.

Entre os principais pontos, está a limitação da carga horária do atendente que deve ser de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais. Além disso, é assegurado ao trabalhador o direito a intrajornada que são a duas pausas de descanso de dez minutos a cada cinquenta minuto de atividade, além de um intervalo mínimo de vinte minutos para refeição, não incluído na duração da jornada. A norma também prevê a disponibilização de mobiliário e equipamentos ajustáveis, favorecendo a postura adequada, bem como o uso de headsets individuais, que permitam alternar o lado da orelha utilizada durante o atendimento, bem como condições ambientais adequadas, abrangendo iluminação, temperatura e isolamento acústico.

A NR-17 busca adaptar a organização do trabalho às características psicofisiológicas do trabalhador, prevenindo o adoecimento ocupacional. Conforme destaca Alice Monteiro de Barros, a forma como o trabalho é organizado, especialmente quando há controle excessivo do ritmo e cobrança constante de produtividade, pode comprometer diretamente a saúde física e mental do empregado (BARROS, 2013).

Tais disposições evidenciam a preocupação do ordenamento jurídico em preservar o conforto e o bem-estar e a dignidade do trabalhador, assegurando que o alcance de metas e produtividade ocorra dentro dos limites humanos de esforço, concentração e bem-estar. Apesar de a NR-17 ser uma norma essencial para o proteger os direitos dos operadores de telemarketing, sua aplicação prática ainda encontra alguns obstáculos, principalmente devido ao controle rígido do tempo de serviço e por metas imposto pelas empresas.

As empresas como dito acima mantêm um rigoroso controle sobre o tempo em que o operador permanece logado no sistema, considerando esse tempo como o indicador essencial de produtividade. Logo, embora o operador tenha uma carga horária de 6 horas e 20 minutos, só é considerado como tempo cumprido sua jornada se o tempo total de

logado no sistema atingir essa duração. Além disso, mesmo que as pausas previstas na NR-17 sejam consideradas, muitos acabam prejudicados por falhas técnicas, desconexões ou pela exigência de permanecer mais tempo conectado para cumprir a jornada e atingir as metas. Nesses casos, surgem debates sobre o que realmente significa “tempo efetivo em posto de trabalho”. Isso porque, mesmo quando o operador está esperando por uma chamada ou em pausa e ele continua logado na telefonia e sob supervisão, o que levanta o questionamento se esse período deve ser considerado como tempo de efetivo.

Levando em consideração a jurisprudência trabalhista, esse tempo deve ser reconhecido como tempo efetivo de serviço, pelo fato do trabalhador já está a serviço do empregador e sob dependência jurídica, de acordo o artigo 4º da CLT, já explicado no capítulo 2.2. Assim, o entendimento de tempo efetivo ganha importância central no debate sobre o cumprimento da carga horária e o respeito aos direitos fundamentais do operador. Assim, a NR-17, juntamente com os princípios constitucionais e as normas da CLT, reforça o dever do empregador de oferecer um ambiente laboral seguro e digno, em que o controle de produtividade não se sobreponha ao bem-estar e a integridade física e psicológica.

Portanto, a NR-17 consolidou-se uma das principais normas protetivas do bem-estar do operador, especialmente em setores com alta repetitividade e controle intenso da jornada, como o telemarketing. Sua evolução reflete a preocupação do ordenamento jurídico trabalhista com a dignidade da pessoa humana e a valorização do trabalho, fundamentos centrais da CF de 1988.

LACUNAS NORMATIVAS E PROBLEMAS PRÁTICOS

A ideia do tempo efetivo no local de trabalho é um tema bastante complexo e debatido no Direito do Trabalho. Atualmente, conforme o art 4 da CLT, esse tempo é definido como aquele em que o funcionário permanece aguardando ou executando ordens do empregador, ainda que não esteja desempenhando suas funções, ou seja, entende-se como o tempo em que o trabalhador está à disposição do empregador. Essa definição, a todo momento passa por atualizações, gerando discussões sobre situações do limite de trabalho, discutidas principalmente pela doutrina e pela jurisprudência.

Ainda que o trabalhador não esteja executando a atividade de forma contínua, o controle exercido por sistemas informatizados evidencia a subordinação jurídica. Nesse sentido, Alice Monteiro de Barros ressalta que o avanço tecnológico não elimina o vínculo de subordinação, mas cria novas formas de controle do tempo e da produtividade

do trabalhador, reforçando a caracterização do tempo à disposição do empregador (BARROS, 2013).

A gestão de tempo é um fator relevante no gerenciamento da produtividade, por isso as empresas de call center buscam um parâmetro de controle das funções desenvolvidas pelo trabalhador de telemarketing. Para isso, usam sistemas automatizados que informam exatamente o horário em que o operador realizou o primeiro login no sistema, o horário de deslogue do operador, o horário e duração das pausas, entre outras avaliações.

Com base a NR-17, em seu Anexo II, criada em 2007, o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento deve computar os períodos em que o operador se encontra no posto de trabalho, os intervalos e tempo gasto com deslocamento para resolução de problemas. Porém, essa determinação apresenta uma lacuna por não determinar o que deve ser considerado como posto de trabalho, visto que as empresas usam sistemas de controle de jornada e não consideram em si a presença do trabalhador no local de trabalho.

A carga horária é contabilizada a partir do login no sistema de ponto. No entanto, o operador também realiza login no sistema de atendimento, que contabiliza o cumprimento das seis horas e vinte minutos em atendimento. Porém, em situações em que ocorrem falhas do sistema de atendimento há a interrupção da contabilização da carga horária de trabalho de telefonia. Por conseguinte, o tempo que deixou de ser contabilizado precisa ser acrescido mesmo que o sistema de ponto tenha completado a carga horária. Nessa situação, há uma obrigatoriedade imposta ao trabalhador para completar o tempo de atendimento, sendo necessário fazer hora extra mesmo tendo completado seis horas e vinte de jornada no sistema de ponto. Por fim, realizando a hora extra o tempo limite da jornada é ultrapassado.

Amauri Mascaro Nascimento (2018), em perspectiva histórica, sustenta que a limitação da jornada de trabalho sempre funcionou como instrumento de contenção do poder econômico patronal, destacando que as novas formas de controle tecnológico e automatizado não afastam a subordinação jurídica, mas demandam reforço e atualização da tutela normativa.

Nesse cenário, para a atividade de telemarketing existe uma diferença entre o operador estar presente fisicamente ou trabalhando remotamente, no regime de home office, e estar apenas logado no sistema de atendimento. Normalmente, a rotina do operador começa quando ele chega ao local de trabalho, realizando ajustes no

equipamento, como testar o headset e aguarda o carregamento do sistema para registrar o ponto. Nessa fase, ainda não iniciaram o atendimento, mas já se encontra à disposição do empregador, sujeito à supervisão e às normas internas, que na maioria das vezes o tempo efetivo de trabalho é contado apenas enquanto o operador está logado no sistema de atendimento.

Essa diferença entre o tempo de estar presente e o tempo de estar logado em atendimento causa debates sobre o que deve ou não ser considerado como jornada trabalhada. Algumas empresas contam apenas o período em que o funcionário está logado no sistema, enquanto para jurisprudência trabalhista, com base no artigo 4º da CLT, entende que o tempo em que o trabalhador fica à disposição do empregador mesmo aguardando ordens deve ser considerado como tempo de serviço.

O Tribunal Supremo do Trabalho entende que o período no qual o empregado permanece conectado aos sistemas corporativos, incluindo o tempo necessário para login, carregamento ou encerramento de plataformas de atendimento, deve ser computado como tempo efetivo de serviço, pois o trabalhador está à disposição do empregador, conforme o artigo 4º da CLT (BRASIL, TST, ARR-20664-95.2014.5.04.0011, 2018).

Essa falta de clareza nas regras gera insegurança jurídica e pode incentivar práticas que escondem a verdadeira carga de trabalho, já que o funcionário pode passar mais tempo na empresa do que está registrado. Assim, a ausência de uma marcação ou tempo efetivo previsto em lei, em posto de trabalho evidencia uma falha importante entre a teoria legal e a vida real do telemarketing.

Outro ponto, a ser debatido diz respeito à prática recorrente de exigência de metas e extensão da jornada. Embora o artigo 227 da CLT ponha o limite de seis horas diárias e trinta e seis semanais para os operadores de call center, na prática isso muda quando se observa a forma habitual da realização das horas extras, que acontece muitas vezes sem o devido registro ou compensação financeira, seja em razão do elevado volume de chamadas e da insuficiência de operadores logados, seja por necessidade de cumprimento da escala devido a falhas sistêmicas.

Além disso, as pressões por metas e resultados diárias e semanais acabam induzindo o trabalhador a permanecer conectado ao sistema por mais tempo, mesmo após o término de sua jornada formal. Isso ocorre, principalmente, quando o operador que tem um nível de alta performance e mostra um desempenho frente ao atendimento de maneira lucrativa ele passa a ser cobrados em dobro, para dobrar sua produtividade frente o produto ou setor que trabalha. Em alguns casos, o operador continua realizando chamadas

ou finalizando registros de atendimento depois do seu horário de saída, o que caracteriza prorrogação indevida da carga horária de trabalho.

A limitação da jornada e a obrigatoriedade de intervalos são instrumentos fundamentais do amparo do bem-estar, da vida e da segurança do trabalhador, por se trata em um assunto correlacionado. Assim, o prolongamento da carga de trabalho além do que dita a CLT, prejudica os princípios, função social e a proteção que o Direito do Trabalho oferece para o trabalhador. Essa prática poder diretamente viola o princípio da dignidade pessoa humana. (DELGADO, 2019, p. 1121).

Sob o ponto de vista jurídico, as consequências que isso pode gerar são enormes: o empregador será obrigado a pagar horas extras, o que impacta a remuneração das férias, o 13º salário e o FGTS. Por toda via, em situações em que há prejuízo à vida pessoal e da família do trabalhador qual foi tirado seu tempo de lazer, a jurisprudência reconhece o dano existencial, que surge da privação do tempo livre e do convívio social e familiar. Sob essa perspectiva, a cultura de prolongamento da jornada reflete um fator de sobrecarga emocional e esgotamento profissional, comprometendo a qualidade de vida e o equilíbrio psicossocial dos representantes de atendimento.

Por ser um trabalho realizado por um elevado nível de produtividade é acompanhado por cobranças e metas constantemente, através de controles automatizado de resultado que atualizam dentro de alguns segundos, produzindo assim reflexos diretos no bem-estar do operador de call center. Desse modo, o andamento de forma acelerada, o requerimento de manter um desempenho contínuo, tendo que manter uma postura cordial durante os atendimentos. Acabam gerando elevados níveis de estresse e fadiga lado operador.

Com isso, essas situações, quando associadas à carga horária de longa duração, na qual o operador ultrapassa o limite da sua carga horária e ao uso constante da voz, são capazes de causar doenças ocupacionais. Estudo recentes destacam que representantes de call center estão particularmente expostos a, por exemplo, disfonia, lesões por esforço repetitivo e transtornos psicológicos, como a síndrome de burnout. De acordo, (SILVA; BARROS, 2024, p. 4), o levantamento da pesquisa com os representantes de call center no Brasil apontou que 36% sofrem de lesão por esforço repetitivo, 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz, evidenciando a relação entre as situações laborais e o desenvolvimento dessas patologias. Assim, o impacto não se impõe ao aspecto de forma individual, mas sim de forma coletiva, comprometendo o desempenho e a qualidade do serviço prestado.

Sob o conceito jurídico, esses fatores violam direitos fundamentais assegurados pela CF, como o direito à saúde (art. 6º e art. 196) que é um direito social e também o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III). Por isso, desrespeitar os limites legais da jornada e negligenciar as condições ergonômicas não é apenas uma infração administrativa, é também uma verdadeira violação à dignidade e aos direitos fundamentais do colaborador que compromete a sua qualidade de vida. Para que possa garantir uma proteção eficaz ao telemarketing, se faz necessário reconhecer que tanto o tempo da jornada, quanto o tempo de descanso, são partes essenciais para preservar a dignidade da pessoa humana e valorizar o exercício profissional.

ANÁLISE JURÍDICO-NORMATIVA DA NR-17

A NR-17, tem como objetivo melhorar as situações profissionais e as características psicofisiológicas dos trabalhadores, garantindo conforto, segurança e desempenho eficiente. No telemarketing, a norma assume um papel central, propondo ajuste de postura Ergonômica Adequada, pausas, mobiliário (PA e cadeira) e Equipamentos de Trabalho (headset, teclado, mouse, apoio para os pés, etc.). A NR-17 em seu anexo II, aborda especificamente as atividades dentro do setor de call center, determinando que o operador usufrua de pausas de 10 minutos a cada 50 minutos trabalhados, tendo direito a 2 pausa descanso de 10 min, além de intervalos para alimentação de 20 min, respeitando a jornada máxima de seis horas trabalhada. Tais pausas têm caráter obrigatório e buscam abaixar o estresse físico e psíquico decorrente do dia a dia do colaborador.

Apesar da clareza da norma, conforme mencionado anteriormente, a mesma apresenta algumas lacunas práticas. As fiscalizações do Ministério do Trabalho e Emprego (2018–2022) mostram que muitas empresas de call center descumprem integralmente as pausas e os limites da jornada. Em algumas delas, o controle eletrônico de login/logout não contabilizava corretamente o tempo trabalhado, gerando horas extras não registradas em ponto.

Portanto, esses descumprimentos resultaram em autuações e na assinatura de Termos de Ajuste de Conduta (TACs) junto ao Ministério Público do Trabalho (MPT), evidenciando a importância da fiscalização contínua e da conscientização empresarial. A NR-17 está em consonância com a CF de 1988, em especial:

Artigo 7º, incisos XXII e XXIII, asseguram normas voltada ao equilíbrio emocional, higiene e segurança no trabalho, na forma da lei, enquanto o Artigo 1º, inciso

III, garante a dignidade da pessoa humana como princípio fundamental, reforçando a proteção da integridade física e psicológica do trabalhador. Tendo em vista o descumprimento das pausas e da jornada, evidenciado nas fiscalizações e casos práticos, compromete esses direitos constitucionais. A jurisprudência reforça que a violação da NR-17 configura afronta à dignidade e ao direito a um local de trabalho saudável, demonstrando a conexão direta entre norma, Constituição e proteção do trabalhador.

O Brasil, por ser um país signatário de diversos tratados internacionais, assumiu o compromisso de adaptar sua legislação às orientações da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Diante disso, a NR-17 é uma ferramenta importante, nas aplicações internas, baseando-se especialmente em duas convenções: nº155, que está voltada a segurança e Saúde dos Trabalhadores obrigando empregadores a prevenir riscos e assegurar condições de trabalho seguras, e a nº 161, que reforça a vigilância da saúde ocupacional e a adoção de medidas ergonômicas, visando Serviços de Saúde no Trabalho. Portanto, ao regulamentar pausas, limites de carga horária e condições ergonômicas, principalmente no serviço de call center, a norma reforça o alinhamento do país aos padrões internacionais de proteção à dignidade, segurança e bem-estar do trabalhador.

Hoje em dia, há decisões judiciais estabelecidas que salientam o valor da NR-17 como uma norma de proteção nas relações laborais do trabalhador. No âmbito deste estudo, destacam-se sentenças favoráveis que reconhecem que o descumprimento de suas diretrizes ergonômicas e organizacionais viola direitos fundamentais do trabalhador, especialmente saúde, dignidade e integridade física.

A seguir, apresentam-se algumas dessas determinações, evidenciando a aplicação prática da norma, nessa perspectiva, destacam-se decisões proferidas pelo Tribunal Regional do Trabalho: TRT 2ª Região (São Paulo): condenou uma empresa de call center por não conceder pausas obrigatórias, reconhecendo dano moral coletivo devido à violação da dignidade humana e do direito a um ambiente de trabalho saudável. TST – RR-82800-14.2013.5.12.0005: estabeleceu que o tempo de login e logout deve ser computado como jornada efetiva, pois o trabalhador permanece à disposição do empregador sob controle tecnológico e hierárquico. TST – RR-1784-65.2014.5.02.0059: reconheceu o direito à remuneração de minutos residuais diários, considerando o tempo de espera para iniciar atendimento como tempo efetivo de trabalho.

Essas jurisprudências demonstram que a NR-17 não se limita à prescrição de parâmetros técnicos de ergonomia, mas constitui instrumento jurídico que materializa

direitos fundamentais, especialmente a proteção à dignidade humana, ao bem-estar e ao meio ambiente laboral equilibrado.

A análise crítica da NR-17 evidencia que a regulamentação é essencial para garantir condições dignas e laborais adequadas ao trabalhador, especialmente no setor de telemarketing. Sua efetiva aplicação depende tanto da fiscalização estatal quanto da conscientização empresarial sobre a importância da ergonomia e o bem-estar psicológico. O equilíbrio entre produtividade e bem-estar deve nortear a regulação contemporânea do trabalho.

CONCLUSÃO

Conclui-se que, ao analisar criticamente os limites da jornada no telemarketing, considerando a regulamentação da NR-17 e a noção de tempo efetivo de trabalho, a norma ainda é insuficiente em sua efetividade prática, tal fragilidade decorre, sobretudo, da persistência de falhas sistêmicas imputadas ao trabalhador, do prolongamento velado da jornada por meio de mecanismos de controle e da fiscalização limitada por parte dos órgãos competentes. Além disso, há uma clara distância entre as regras estabelecidas e a realidade cotidiana das empresas de telemarketing, o que evidencia que a norma ainda não é plenamente aplicada na prática.

A legislação trabalhista, ao vincular limites de jornada à proteção da saúde e da dignidade, exige interpretação ampla do tempo de trabalho, o que é reforçado pela jurisprudência do TST, ao reconhecer login, espera, reconexões e encerramentos como tempo efetivo. Para que a NR-17 alcance sua efetividade real, é fundamental intensificar a fiscalização de forma mais rigorosa, promover mudanças na gestão organizacional e consolidar uma cultura que valorize o bem-estar e a saúde do trabalhador. Dessa forma, a norma se reafirma como instrumento essencial de proteção, ainda que seja preciso avançar em sua aplicação prática para garantir condições de trabalho justas, dignas e compatíveis com os direitos fundamentais de todos.

Além disso, é importante destacar que a efetividade da NR-17 não depende apenas da criação de normas ou da fiscalização pontual, mas também de um comprometimento cultural e organizacional. Empresas que valorizam a ergonomia, o equilíbrio entre metas e pausas, e o bem-estar dos operadores de telemarketing não apenas cumprem a legislação, como também promovem maior produtividade, redução de afastamentos por saúde e satisfação profissional. Portanto, a aplicação plena da NR-17 exige uma visão integrada, que envolva gestores, trabalhadores e órgãos fiscalizadores.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELLESSERVIÇOS (ABT). *Relatório estatístico do setor de telemarketing no Brasil*. São Paulo: ABT, 2022.

BARROS, Alice Monteiro de. *Curso de Direito do Trabalho*. 9. ed. São Paulo: LTr, 2013.

BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. *Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943*. Brasília, DF, 1943.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Normas Regulamentadoras – NR*. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/normas-regulamentadoras-nrs>. Acesso em: 19 out. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Portaria nº 3.214, de 8 de junho de 1978. NR-17 – Ergonomia*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 jun. 1978.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Portaria nº 9, de 30 de março de 2007. Aprova o Anexo II da NR-17 – Teleatendimento/Telemarketing*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 mar. 2007.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. *Agravo de Recurso de Revista nº 20664-95.2014.5.04.0011*. Rel. Min. Cláudio Mascarenhas Brandão. 7ª Turma. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, DF, 22 jun. 2018.

ESG Inside. *45% das contratações do setor de Telesserviços foram de beneficiários de programas sociais, aponta ABT*. ESG Inside, 16 out. 2025. Disponível em: <https://esginside.com.br/2025/10/16/45-das-contratacoes-do-setor-de-telesservicos-foram-de-beneficiarios-de-programas-sociais-aponta-abt/>. Acesso em: 19 out. 2025.

DEL5452. *Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 19 ago. 2025.

DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de direito do trabalho*. 18. ed. São Paulo: LTr, 2019.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. *Iniciação ao Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2018.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Relatório de fiscalização trabalhista – NR-17**. Brasília: Secretaria de Trabalho, 2019.

MOCELIN, Pedro. **Gestão e subjetividade no telemarketing: o trabalho no século XXI**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Saúde mental e trabalho decente**. Genebra: OIT, 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Convenção sobre Segurança e Saúde dos Trabalhadores e o Meio Ambiente de Trabalho (Convenção nº 155)**. Genebra: OIT, 1981.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Convenção relativa aos Serviços de Saúde no Trabalho (Convenção nº 161)**. Genebra: OIT, 1985.

REIS, Maycon Vinícius da Silva. **Saúde e trabalho: condição dos trabalhadores de telemarketing nos call centers no Brasil**. Monografia – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Campus Experimental de Ourinhos, Ourinhos, 2019.

SILVA, B. S.; BARROS, G. T. B. S. **Doenças ocupacionais do trabalho em call center: do estresse ocupacional à síndrome de burnout**. *Revista Rios*, v. 18, n. 1, p. 1–11, 2024. Disponível em: <https://www.publicacoes.unirios.edu.br/index.php/revistarios/article/view/931>. Acesso em: 22 out. 2025.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **ARE 791932/DF**. Rel. Min. Teori Zavascki, DJe 02 jun. 2015.

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.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (TST). **RR-1784-65.2014.5.02.0059**. Rel. Min. Kátia Arruda, 3ª Turma. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, DF, 10 mar. 2020.