

ANÁLISE JURÍDICA DA SÍNDROME DE BURNOUT NO SETOR DE TELEMARKETING

Daniel Viana Bertolasi¹

Fernanda Moreira Campos Pereira²

RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar o contexto do setor de telemarketing no Brasil no que tange aos riscos e efeitos referentes à doença ocupacional da Síndrome de Burnout em específico, apontando as principais características da doença, o marco jurídico regulador atual e os novos entendimentos jurisprudenciais. Também visou abordar controvérsias referentes à responsabilidade civil do empregador, como discussões sobre classificações, excludentes e desafios na reintegração do colaborador; além de indicar novos impactos na seara previdenciária; e destacar, a fim de compor em conformidade com os limites legais brasileiros, possíveis mecanismos de prevenção da doença, traçando em paralelo estratégias de empresas estrangeiras.

Palavras chave: Telemarketing, Síndrome de Burnout, Responsabilidade Civil

LEGAL ANALYSIS OF BURNOUT SYNDROME IN THE TELEMARKETING SECTOR

ABSTRACT

¹ Graduado em Direito pelo Centro Universitário Geraldo Di Biase (UGB), Advogado, ORCID <https://orcid.org/0009-0007-2351-1937>; E-mail: danielbertolasi.adv@gmail.com

² Mestre em Direito pela Universidade Estácio de Sá, (UNESA) e Professora titular na Fundação Educacional Rosemar Pimentel,(FERP); ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5747-7502>; E-mail: mcpfernanda@gmail.com



The study aimed to analyze the context of the telemarketing sector in Brazil regarding the risks and effects related to the occupational disease of Burnout Syndrome specifically, outlining the main characteristics of the disease, the current regulatory legal framework, and new jurisprudential understandings. It also sought to address controversies related to the employer's civil liability, such as discussions on classifications, exclusions, and challenges in employee reintegration. Additionally, it indicated new impacts on the social security aspect and highlighted, in order to comply with Brazilian legal limits, possible mechanisms for preventing the disease, drawing parallels with strategies employed by foreign companies.

Keywords: Telemarketing, Burnout Syndrome, Civil Liability

ANÁLISIS JURÍDICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SECTOR DEL TELEMARKETING

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar el contexto del sector del telemarketing en Brasil con respecto a los riesgos y efectos relacionados con la enfermedad profesional del Síndrome de Burnout en particular, señalando las principales características de la enfermedad, el marco legal regulatorio actual y los nuevos entendimientos jurisprudenciales. También tuvo como objetivo abordar controversias relativas a la responsabilidad civil del empleador, como discusiones sobre clasificaciones, exclusiones y impugnaciones en la reinstalación de los empleados; además de señalar nuevos impactos en el sector de la seguridad social; y resaltar, con el fin de componer, de acuerdo con los límites legales brasileños, posibles mecanismos de prevención de la enfermedad, delineando estrategias para empresas extranjeras en paralelo.

Palabras clave: Telemarketing, Síndrome de Burnout, Responsabilidad Civil

INTRODUÇÃO

O setor de telemarketing, um dos segmentos de serviços de maior crescimento no Brasil, responsável pela criação de mais de um milhão de vagas de emprego e um expressivo contribuidor no desenvolvimento socioeconômico, abrange diversas formas de atendimento, como vendas, suporte técnico, cobrança e pesquisa, tanto de forma ativa quanto receptiva. Devido à baixa exigência de qualificação e experiência, torna-se uma oportunidade de entrada no mercado de trabalho, especialmente para jovens. Marcado pela alta rotatividade de profissionais, representa o primeiro contato de muitos brasileiros com os direitos e deveres

trabalhistas, embora nem sempre tenham plena consciência das especificidades dessa ocupação.

Apesar disso, assim como qualquer outra ocupação laboral, apresenta riscos específicos para a saúde dos trabalhadores inerentes da atividade, incluindo a Síndrome de Burnout, uma condição caracterizada principalmente pela exaustão extrema e desequilíbrio emocional.

Pesquisas lideradas por profissionais da saúde revelam um aumento de funcionários da área que sofrem com esta condição, sendo assim, torna-se necessária uma análise que contemple não apenas as principais características e fatores desencadeadores da doença; mas também compreender o porquê deste crescimento mediante uma breve análise da dinâmica particular da área, bem como o padrão normativo que regula os direitos e deveres do trabalhador, sua eficiência, e os efeitos jurídicos que a síndrome traz.

Além disso, também é necessário elucidar algumas questões controversas quanto à responsabilidade civil do empregador, uma vez que a identificação e prevenção da doença pode ser um desafio visto que fatores culturais externos também se tornam grandes agravantes, e levantar possibilidades de composição para o problema que as empresas pertencentes ao setor enfrentam na reintegração do funcionário afetado pela síndrome.

Portanto, diante dessa realidade, para que seja possível apontar alternativas viáveis, é fundamental realizar uma análise aprofundada das possibilidades legais relacionadas à abordagem da Síndrome de Burnout no setor de telemarketing, considerando os aspectos culturais e levantando os novos entendimentos jurisprudenciais, a fim de identificar as soluções que conciliem a proteção da saúde dos trabalhadores e as necessidades das empresas nesse ramo de atividade.

O trabalho será baseado exclusivamente em consultas bibliográficas descritivas e exploratórias por meio de livros, artigos, reportagens, jurisprudências e em sites confiáveis com a finalidade de estabelecer os conceitos, explorar as alterações, e indicar as possibilidades para a realização dessa pesquisa. Como estratégia de ação, com os dados coletados da pesquisa bibliográfica será desenvolvido um artigo científico.

1. PERSPECTIVA GERAL DO SETOR DE TELEMARKETING

O setor de Teleadendimento no Brasil desempenha um papel fundamental tanto na economia quanto na sociedade. Representado pela CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) com código 8220-2/00, abrange atividades que incluem o atendimento de chamadas em recepção e o uso de sistemas de resposta vocal eletrônica para facilitar a comunicação entre pessoas.

O principal propósito do teleadendimento é estabelecer uma conexão eficiente entre empresas e consumidores, atendendo suas demandas, fornecendo informações, solucionando problemas relacionados aos produtos e serviços oferecidos, recebendo reclamações e até mesmo promovendo vendas por meio de seus operadores, categorizados pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) como número 4223.

1.1. Panorama estatístico

Em 2014, as operações de Call Center registraram um expressivo faturamento de R\$ 43,4 bilhões, conforme dados revelados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2014). Além disso, outros estudos realizados pelo Instituto confirmam a importância desse segmento, evidenciando sua contribuição na geração de empregos e na inserção de jovens no mercado de trabalho.

Em relação à arrecadação tributária, os impostos diretos incidentes sobre as operações de Telemarketing totalizaram R\$ 7,84 bilhões, enquanto os impostos relacionados ao consumo dos funcionários alcançaram R\$ 7,35 bilhões. Esses números ressaltam a relevância do setor no contexto fiscal do país (IBGE, 2014).

No mercado de trabalho, o setor de Telemarketing se destaca como um dos maiores geradores de empregos com carteira assinada na sociedade brasileira. Estimava-se que, na época das pesquisas, cerca de 1,62 milhões de funcionários ocupavam diferentes cargos, desde operadores até supervisores, coordenadores e gerentes. Estudos realizados pela Receita Federal e pelo IBGE indicaram que o Telemarketing era responsável pela contratação de aproximadamente 30% da força

de trabalho ao ano, o que correspondia a 600 mil novos empregos. Essa capacidade de absorção de mão de obra, especialmente de jovens em busca do primeiro emprego, contribuiu e continua contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do país (IBGE, 2014).

A remuneração dos trabalhadores do setor de Telemarketing também merece destaque, uma vez que o rendimento auferido representou um acréscimo significativo nos rendimentos familiares. Estudos realizados por E-Consulting (2013) e IDC (2013) mostraram que a inserção desses jovens no mercado de trabalho do Telemarketing pode contribuir para a redução da criminalidade, evidenciando os impactos sociais positivos dessa atividade (E-Consulting, 2013; IDC; Núcleo Estudos da Violência-USP).

1.2. Dinâmica de trabalho

Tal como a CBO 4223, operadores de telemarketing são trabalhadores que, sempre por meio de teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes atendendo usuários, oferecendo serviços e produtos, prestando serviços técnicos especializados, realizando pesquisas e fazendo serviços de cobrança e cadastramento de clientes. Pode ser equiparado à função de telefonista no aspecto da jornada de trabalho, mas se diferencia nas atividades exercidas, uma vez que o serviço do telefonista é majoritariamente o direcionamento de ligações a ramais.

O serviço é notavelmente prático, pois pode ser realizado remotamente com requisitos mínimos, incluindo apenas dispositivos eletrônicos, uma conexão de rede confiável e acesso aos sistemas específicos de cada empresa. Essa abordagem proporciona uma notável flexibilidade de horários de trabalho, uma vez que muitas grandes empresas enfrentam uma demanda constante por atendimento ao cliente.

Em contrapeso, se limita em aspectos como tempo de expediente, fixa duração e distribuição do tempo das pausas em decorrência da norma vigente que regula a atividade; o que implica para as empresas um estudo mais minucioso das escalas de trabalho observado cada tipo de setor, as demandas momentâneas de atendimento de cada um destes.

Vale destacar que, embora o novo decreto sobre Serviço de Atendimento ao Cliente não obrigue as empresas a fornecerem atendimento humano por mais de oito horas diárias, muitas delas optam por investir em setores de atendimento que operam ininterruptamente, 24 horas por dia, no modo receptivo. Isso significa que os operadores de telemarketing têm a oportunidade de trabalhar em diversos turnos para atender às necessidades dos clientes, garantindo um suporte contínuo e eficaz.

2. DAS CONDIÇÕES E RISCOS DA ATIVIDADE

Pode-se notar que, embora o setor seja caracterizado por sua praticidade, flexibilidade e relevância na esfera socioeconômica do país, os operadores enfrentam riscos ocupacionais não somente de condições ergonômicas e relacionados à saúde ocular, mas também de consideráveis desgastes psicológicos. Isso é motivado por diversos fatores, como a imposição de metas elevadas devido à intensa competitividade do mercado, sobrecarga pelo enxugamento do quadro de funcionários, pelos curtos intervalos para descanso e almoço, longas jornadas semanais, técnicas de venda que demandam um maior investimento psicológico e a natureza do atendimento prestado no setor.

Por meio de uma reportagem da BBC Brasil publicada pelo Portal UOL em 2021, foram revelados dados fornecidos pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (SINTRATEL) relacionados a doenças do trabalho apontam que 36% sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz. O objeto da pesquisa foram as empresas do segmento na área Metropolitana de São Paulo que contam com cerca de 100 mil empregados.

Corroborando com esta ideia a pesquisa realizada por Luis Torahiko Takahashi; o estudo utilizando a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT), escala da qual é frequentemente utilizada por profissionais da área da saúde para medir o nível de estresse considerando inúmeros fatores da atividade laboral, como o ambiente, a atividade executada, e o clima organizacional; sendo assim conclui em sua pesquisa:

Ao se verificar a alteração das médias dos fatores em função do tempo de experiência na função, percebeu-se que os operadores com maior experiência apresentam médias nos fatores maiores do que aqueles com pouco tempo de experiência. Esse dado está de acordo com Abrahão e Sznelwar (2008) que ressaltam o aspecto muito desgastante da atividade de operador. (TAKAHASHI, 2009, p. 69)

Nesse contexto, é fundamental destacar que o tempo dedicado à função de operador de telemarketing gera um impacto direto no aumento do nível de estresse dos funcionários. Isso se torna evidente devido à natureza do atendimento realizado; que engloba a pressão das metas a serem cumpridas nos setores do telemarketing ativo, táticas de vendas que demandam alto desempenho no que se refere à capacidade de negociação, sondagem, retenção de clientes nos setores receptivos, controle de tempo das ligações, volume de ligações realizadas sem período determinado de pausa entre uma e outra, a alta pressão causada pela vigilância frequente das ouvidorias, e situações desgastantes decorrentes dos próprios atendimentos.

Vale também ressaltar que o serviço predominantemente visa atender clientes que enfrentam problemas e buscam soluções ou assistência relacionadas ao produto ou serviço, e aqueles que ainda não possuem o produto ou serviço e são contatados por telefone. Como resultado, uma proporção significativa dessas interações envolve clientes que estão emocionalmente abalados, e a exposição a estes comportamentos negativos, conforme revela a pesquisa, implicam também no abalo psicológico dos operadores.

2.1. Da Síndrome de Burnout

A Síndrome de Burnout³, recentemente figura como um dos grandes desafios enfrentados pelos profissionais desse setor, manifestando-se por meio deste desgaste psicológico. Assim, Saulo Carvalho de Almeida e Ticiane Lourenço Silva (2021, p. 14) definem que “A síndrome de Burnout é uma doença ocupacional, que se caracteriza pelo esgotamento emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho”. Vale acrescentar a perda do sentimento de pertencimento no

³ Termo em inglês que expressa sentido literal de esgotamento ou combustão completa.

ambiente laboral, sentimento de sobrecarga constante e humor deprimido relacionado ao trabalho. Como bem define do que se trata uma doença ocupacional, descreve o artigo 20º, inciso I da Lei nº 8.213/91: Art. 20.

Consideram-se acidente do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas:

I - doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social;

Inscrita sob o código QD85, dentro da CID-11 (Classificação Internacional de Doenças), antes de atingir notoriedade na seara médica, era comumente confundida com depressão, levando muitas vezes à classificação equivocada do afastamento pela CID-10 F32. No entanto, se difere no sentido de ser definida como uma doença direta ou indiretamente ligada à atividade laboral, apresentando disfunções ligadas ao exercício de funções sociais, concentração, persistência, ritmo e deterioração ou descompensação devido a um mau condicionamento no ambiente de trabalho.

Inicialmente relacionada a profissões ligadas à prestação de cuidados e assistência a pessoas, especialmente em situações economicamente críticas e de carência, a denominação vem sendo estendida a outras profissões que envolvem alto investimento afetivo e pessoal, em que o trabalho tem como objeto problemas humanos de alta complexidade e determinação fora do alcance do trabalhador, como dor, sofrimento, injustiça, miséria (Seligmann Silva, 1995). Outro exemplo são as síndromes pós-traumáticas que se referem a vivências de situações traumáticas no ambiente de trabalho, nos últimos tempos cada vez mais frequentes, como, por exemplo, o grande número de assaltos a agências bancárias com reféns. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 162, "Doenças Relacionadas ao Trabalho")

Conforme determinado em 2001 pelo Ministério da saúde, o contexto de englobamento da síndrome tem relação com as características e exigências do trabalho, indicando como destaque em casos aparentes profissionais da saúde, da educação, do teleatendimento, da segurança pública e bancários.

Além destes fatores já estabelecidos como desencadeadores da síndrome, em 2023 foi apresentado uma nova interpretação jurisprudencial abrindo a possibilidade do surgimento de um novo elemento contribuinte para o surgimento da doença, a discriminação, como consta do acórdão do Tribunal Superior do Trabalho:

(...) Ocorre que conforme analisado no tópico precedente, restou demonstrado que o desenvolvimento da doença, pela reclamante, teve

como causa o ambiente de trabalho que a discriminava, especialmente quanto a sua orientação sexual. Como consta da perícia, de acordo com a ESCALA DE VULNERABILIDADE AO ESTRESSE DO TRABALHO, aplicada pela psicóloga, ficou comprovado que a relação de estresse e adoecimento entre o trabalho e o indivíduo é alta, apontando para um quadro grave de estresse relacionado ao labor (Burnout) Assim, ao contrário do que defende a recorrente, não por conta da exigência de metas ou pelo controle do uso do banheiro, mas pela discriminação, a prova dos autos, ao revés, confirma o nexo de causalidade entre a doença e o trabalho. ⁴

Sendo assim, após este entendimento, a recente Portaria GM/MS 1999 de novembro de 2023 ao atualizar a Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho (LDRT) facilita o estudo e enquadramento da relação entre o adoecimento e o trabalho e a orientação de ações de vigilância e promoção da saúde em conformidade com as seguintes categorias dos fatores como psicossociais relacionados a: gestão organizacional, contexto da organização do trabalho, característica das relações sociais no trabalho, conteúdo das tarefas do trabalho, condição do ambiente de trabalho, interação pessoa-tarefa, jornada de trabalho, violência e assédio moral/sexual no trabalho, discriminação no trabalho e/ou risco de morte e trauma no trabalho.

Os fatores que podem desencadear a doença são bem definidos, sendo o ambiente de trabalho um possível agravante. Mas segundo Byung-Chul Han, o molde social e econômico do ocidente pós-século XXI também promove uma positividade tóxica. Essa mentalidade, propagada em todas as formas de mídia, idealiza um sucesso inalcançável, levando a uma autocobrança exaustiva e busca constante por validação. A pressão por sucesso, enraizada no subconsciente, reflete a transição de uma sociedade disciplinar para uma do desempenho, favorecendo o surgimento da doença, conforme apontado pelo autor:

E bem verdade que os adoecimentos neuronais do século XXI seguem, por seu turno, sua dialética, não a dialética da negatividade, mas a da positividade. São estados patológicos devidos a um exagero de positividade. A violência não provém apenas da negatividade, mas também da positividade, não apenas do outro ou do estranho, mas também do igual. (BYUNG-CHUL HAN, 2015, p.14, 15)

⁴ BRASÍLIA, Tribunal Superior Do Trabalho TST. AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA, PROCESSO Nº TST-AIRR-440-08.2021.5.19.0001. Agravante: ALMAVIVA DO BRASIL TELEMARKEETING E INFORMATICA S/A. Agravado: VANESSA BRUNA DA SILVA. Relator: Ministro Presidente Do Tribunal Superior Do Trabalho Emmanoel Pereira, 30 de agosto de 2022. Disponível Em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tst/1628979357/inteiro-teor-1628980873>. Acesso Em 05 Fev, 2024

Veículos de imprensa, como a Revista Exame, trazem também um conceito recentemente atrelado ao estresse progressivo que se manifesta principalmente em pessoas que tem o comportamento perfeccionista de alta exigência e rendimento no trabalho. O chamado Burnon⁵ está mais relacionado a estas características de predisposição do indivíduo a se submeter ao esgotamento para alcançar metas de alta realização pessoal ou profissional. A matéria publicada em abril de 2024 revela que a principal diferença entre as síndromes se discrimina pela necessidade de intervenção médica; enquanto na Burnout é necessária esta intervenção, uma vez que o desgaste psicológico e os efeitos já ocorreram e se torna evidente o fato da impossibilidade do exercício profissional, na Burnon é necessário um trabalho mental para mudança de paradigmas para que o indivíduo sinta a satisfação de que já alcançou seu limite de trabalho. Em outras palavras, define a matéria:

O burnon pode levar ao burnout, porque aqueles que sofrem com essa condição tendem a subestimar sua fadiga e fragilidade emocional, ou atribuí-las a fatores não relacionados ao trabalho. No entanto, Santini afirma que nem sempre o burnon evolui para o burnout, já que algumas pessoas podem conviver com o problema por anos sem que isso as impeça de comparecer ao trabalho diariamente. (Serrano, 2024)⁶

Figuram nesta os sintomas iniciais da Burnout como a negligência no autocuidado, o isolamento social, impaciência, perda de motivação, problemas de saúde, culpa e ansiedade. Os motivos que levam a estas condições são os mesmos que levam ao Burnout, mas neste caso muitas vezes é encarado como uma paixão pelo trabalho e este desgaste excessivo, reconhecido como dedicação do trabalhador e a negação dos sintomas deste, que podem desencadear a Síndrome de Burnout.]

O conceito ainda é relativamente recente na literatura científica, no conhecimento da sociedade de uma forma geral, e é objeto de estudo pelas universidades de Harvard, nos Estados Unidos, e INSEAD, na França; sendo assim, ainda não é reconhecida oficialmente como uma patologia no Brasil, não está presente na Classificação Internacional de Doenças (CID) e tampouco presente na jurisprudência ou disseminada na doutrina do âmbito jurídico.

⁵ Termo em inglês no sentido de queimar, esgotar.

⁶ Serrano, Layane. Burnon ou Burnout? Qual dessas doenças está sendo gerada pelo seu trabalho?. Revista Exame. Publicado em 28 de abril de 2024. Disponível em: <https://exame.com/carreira/burnon-ou-burnout-qual-dessas-doencas-esta-sendo-gerada-pelo-seu-trabalho/>. Acesso em 23 de maio de 2024.

Portanto, é cediço afirmar que mesmo que existam interpretações e fatores bem delimitados para o surgimento da síndrome de Burnout, existe a possibilidade do desencadeamento em concausalidade, isto é, prevista no art. 21, inciso I, da Lei 8.213/91; dispositivo este que estabelece que uma doença é reconhecidamente ocupacional quando, mesmo que não esteja exclusivamente relacionada ao trabalho (ou seja, não seja sua única causa), as condições laborais tenham contribuído para desencadear a morte do trabalhador, a redução ou perda de sua capacidade de trabalho, ou tenham provocado uma lesão que exija atenção médica para a recuperação.

3. MARCO JURÍDICO E IMPACTOS NA DINÂMICA LABORAL

O inciso XXII do artigo 7º da Constituição Federal do Brasil de 1988 estabelece o direito do trabalhador à redução dos riscos inerentes à sua atividade laboral, por meio da implementação de normas direcionadas à saúde, higiene e segurança no ambiente de trabalho. Esse dispositivo impõe ao empregador a responsabilidade de proporcionar um ambiente laboral seguro e saudável para seus colaboradores, concedendo tanto em aspectos físicos e mentais, quanto sociais. Essa responsabilidade deve ser pautada por uma relação respeitosa, honesta e humanizada, que adote medidas preventivas para inibir acidentes e doenças ocupacionais; preocupação esta que também se reflete pelo texto do artigo 157, inciso II da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Sendo assim, observadas as más condições enfrentadas pelos operadores e com a finalidade de melhorar as circunstâncias de trabalho segundo o preceito constitucional e da CLT, em 2007 pela Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) nº 08, de 30 de março, foi inserido o anexo II que prevê na NR-17 a definição do operador de teleatendimento para que se enquadre corretamente à norma, mesmo que estivesse cadastrado incorretamente na carteira de trabalho e, em seu item 5.3.1, define a limitação de horas semanais de trabalho no marco de 36 horas semanais, impedindo modelos de carga horária mais extensos. Tal mudança não se estendia aos operadores de telemarketing inicialmente, somente à função de

telefonista; no entanto, houve uma significativa mudança quanto à interpretação se tratando da jornada reduzida, como bem define Carlos Henrique Bezerra Leite:

No que concerne aos operadores de televendas (telemarketing), a OJ 273 da SBDI-1/TST sedimentou, inicialmente, o entendimento de que a "jornada reduzida de que trata o art. 227 da CLT não é aplicável, por analogia, ao operador de televendas, que não exerce suas atividades exclusivamente como telefonista, pois, naquela função, não opera mesa de transmissão, fazendo uso apenas dos telefones comuns para atender e fazer as ligações exigidas no exercício da função". Todavia, o referido verbete foi cancelado pela Resolução do TST 175/11 (DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011), o que abre espaço para a construção de uma nova hermenêutica a respeito da aplicação analógica do art. 227 da CLT aos operadores de telemarketing. Nesse sentido, aliás, há decisões turmárias do TST admitindo a interpretação extensiva do referido dispositivo legal, com base na atual realidade deste profissional, aplicando o art. 227 também aos operadores de telemarketing." (LEITE, 2023, p.837)

Além disso, também define em seu item 5.4.1, b, a concessão de duas pausas com duração de dez minutos contínuos, estas que devem ser concedidas fora do ambiente de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos 60 minutos de expediente; pausas estas que foram criadas com o condão de proporcionar um descanso psicológico para os operadores, a fim de evitar a fadiga mental.

Logo, embora pareçam benéficas as alterações nos moldes de trabalho à primeira vista, é necessário verificar com cautela o que estas mudanças realmente implicam no cotidiano do setor. Apesar de existirem pesquisas que indicam o grande benefício causado pelos curtos repousos proporcionados pela norma, a referida pesquisa de 2021 realizados pela SINTRATEL revela números que convergem com o resultado que a legislação vigente trouxe anos após sua promulgação, o que levanta dúvidas sobre sua real eficiência e quais são as possibilidades em que a empresa encontram para equilibrar as exigências do ritmo acelerado do mercado com as intervenções que estão ao alcance para assegurar a saúde dos colaboradores.

4. DOS IMPACTOS PREVIDENCIÁRIOS

Em janeiro de 2022, a Organização Mundial da Saúde (OMS) oficialmente reconheceu a Síndrome de Burnout como uma doença ocupacional equiparada a

acidente de trabalho, como especificado pelo caput do artigo 19º da Lei nº 8213/91 sendo “o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço de empresa ou de empregador doméstico ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.”; sob uma nova perspectiva que partiu do quadro de saúde mental e psiquiátrico, e passou a ser tratada como estresses crônico do trabalho que não foi administrado com sucesso, alterando o afastamento de espécie B31 (auxílio doença previdenciário) para B91 (auxílio doença acidentário), ensejando incapacidade temporária, observada nova ótica médica com relação à possibilidade de tratamento.

Isso significa dizer que a doença produz novos efeitos significativos trabalhistas e previdenciários; os impactos desse ajuste refletem-se na mudança das concessões do benefício sem período de carência, na garantia do funcionário a retornar ao ambiente laboral, proporcionando um período de doze meses de estabilidade. No caso de demissão injustificada, o empregado tem o direito à reintegração, podendo a empresa enfrentar possíveis indenizações por danos morais ou materiais, caso não ofereça um ambiente de trabalho saudável; adicionalmente, esta mudança implica na obrigatoriedade de vinculação do recolhimento do FGTS.

Sendo assim, ao ser reconhecido como uma doença ocupacional equiparada a um acidente de trabalho, estabelece-se um nexos técnico previdenciário presumido relativo, ou seja, significa dizer que para que haja o afastamento e gozo do benefício previdenciário, não há necessidade de comprovação do nexos causal no surgimento da doença entre o funcionário e a atividade exercida, mas que baste somente a confirmação da doença mediante perícia do INSS para a concessão. Isso oferece ao empregado (ou segurado) um maior resguardo e facilita a obtenção do benefício previdenciário.

O destaque para essa questão que reforça o risco relacionado entre a categoria e a doença também é evidenciado pelas informações sobre a atividade contidas na tabela do Anexo V do Decreto 6.957/2009. Nessa lista, são detalhadas as principais atividades econômicas e seus respectivos níveis de risco, de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE).

É possível verificar que na tabela a atividade de teleatendimento a porcentagem se demonstra em patamar máximo fixado de 3% em relação ao Risco Ambiental do Trabalho (RAT). Revisado anualmente, o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) é aplicado sobre as alíquotas da RAT de 1%, 2% ou 3% da tarificação coletiva por subclasse econômica, as quais incidem sobre a folha de salários das empresas. Esses recursos destinam-se a custear aposentadorias especiais e benefícios relacionados a acidentes de trabalho. A informação revela que o Ministério da Previdência social reconhece que pela alta chance de as funções desempenhadas ocasionarem o afastamento e o gozo do benefício social, empresas envolvidas no setor de telemarketing devem, desta maneira, compensar o ministério para equilibrar a elevada concessão de benefícios aos empregados dessa subcategoria.

5. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONDUTA DO EMPREGADOR

Diante deste cenário, é pertinente também analisar a responsabilidade do empregador em relação ao cuidado, prevenção e reintegração dos empregados afastados devido à síndrome. A questão pode se demonstrar mais intrincada do que parece; a equiparação da doença ocupacional a acidente de trabalho possibilita alguns questionamentos à classificação da responsabilidade civil da empresa.

O artigo 157, inciso II da CLT estabelece que cabe às empresas “instruir os empregados, através de ordens de serviço, quanto às precauções a tomar no sentido de evitar acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais”, portanto, aponta para o sentido de que no caso de descumprimento desta obrigação, corroborando com a Teoria do Risco, a responsabilidade deste dano recai ao empregador, como assinala Sérgio Cavalieri em Programa de Responsabilidade Civil, senão vejamos:

Quem se dispõe a exercer alguma atividade perigosa terá que fazê-lo com segurança, de modo a não causar dano a ninguém, sob pena de ter que por ele responder independentemente de culpa, sendo essa a síntese da responsabilidade objetiva, na qual há um dever de segurança que se contrapõe ao risco (CAVALIERI,2015, p. 237)

Para definir se a responsabilidade do empregador é categorizada como objetiva ou subjetiva considerando a nova equiparação, é necessário apontar antes as possíveis responsabilidades e a partir deste ponto, classificá-las. Pablo Stolze Gagliano faz a distinção da responsabilidade do empregador em três classificações:

Três tipos de responsabilização podem decorrer da ocorrência de um acidente do trabalho. A primeira é uma responsabilização contratual, com a eventual suspensão do contrato de trabalho e o reconhecimento da estabilidade acidentária prevista no art. 118 da Lei n. 8.213/91. A segunda é o benefício previdenciário do seguro de acidente de trabalho, financiado pelo empregador, mas adimplido pelo Estado. A terceira, porém, é a que gera polêmica, tendo uma natureza puramente civil, de reparação de danos, prevista no já mencionado art. 7.º, XXVIII, da Constituição Federal de 1988," (GAGLIANO, 2023, p.723)

Sendo assim, a primeira das definições, a responsabilização contratual segue o princípio da autonomia das vontades; sendo assim, para a responsabilização objetiva ou subjetiva é necessário que esteja determinado no que foi firmado contratualmente; logo, na ausência de cláusula que enseja a responsabilidade objetiva, esta deverá ser analisada sob ótica subjetiva no que tange à comprovação da culpa genérica.

Observada a segunda situação, quanto à responsabilidade de custeio do benefício previdenciário financiado pela empresa tem caráter objetivo, uma vez firmada pelo art. 30, I, a, da lei 8213/91 e consolidada pela decisão TRF3, 10ª Turma, AC 1122771/SP no sentido de garantir o cumprimento da obrigação de fazer o desconto e lançamento na folha de pagamento do empregado repassando os valores para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), e este, em adimplir com a concessão do benefício.

Já na terceira hipótese, a referida polêmica não converge com a doença ocupacional relacionada com a área de atuação do operador de telemarketing, uma vez que toda a controvérsia gira em torno do fato do artigo 7º da XXVIII, da Constituição Federal de 1988 em relação à reparação de danos civis ao aduzir o elemento da responsabilidade subjetiva às indenizações, o que trouxe questionamentos na aplicação da responsabilidade objetiva revelada nas hipóteses de atuação de risco que se refere sobre o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil. Mesmo que a polêmica da norma a ser aplicada nestes termos pela interpretação do texto Constitucional que convergia com a norma do Código Civil, o Supremo Tribunal Federal (STF) tomou postura ampliativa quanto ao direito do

trabalhador no Recurso Extraordinário 828.040, do qual entendeu que na situação de acidente de trabalho desempenhada por atividade de risco enseja a responsabilidade objetiva do empregador. Sendo assim, se faz necessário observar a definição clara de atividade de risco, como esclarece Vólia Bonfim:

Consideram-se atividades de risco aquelas que causam ao trabalhador ônus maior que aos demais trabalhadores de outras atividades – Enunciado nº 38 do CEJ.

Percebe-se, claramente, que as atividades insalubres e perigosas submetem o trabalhador a riscos acima do limite de tolerância normal. Além do adicional legal e, se for o caso da estabilidade decorrente da lei, terá o trabalhador direito à reparação material dos demais danos patrimoniais diretos e indiretos (remédios, médicos, redução da capacidade laborativa), bem como dos morais daí decorrentes. (BONFIM, 2022, p. 951)

Seguindo esta perspectiva, é preciso salientar que em conformidade com o Decreto Nº6.042/2007, Lista B, apesar de todos os artigos, índices e estudos que indicam os riscos voltados à atividade do teleatendimento em relação à Síndrome de Burnout, não há Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP) relacionado entre o CNAE e a CID que interligue o setor à doença, respectivamente que permita presumir o risco da atividade, e nem sequer qualquer adicional de insalubridade ou periculosidade que contemple a atividade laboral, presunção esta reforçada pelo julgamento de Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 3931 transitada em julgado em 2020, relatoria da ministra Carmem Lucia) e considerado constitucional. Assim, caso o INSS já tenha reconhecido o nexos causal positivo, de natureza ocupacional, o empregador poderá discutir judicialmente e tentar descaracterizar, pois se trata de presunção relativa previdenciária, não absoluta. Em outras palavras, conforme o decreto e com o claro posicionamento da possível responsabilização subjetiva em caráter trabalhista presente no conteúdo do julgamento da ADI, a presunção do nexos causal entre a conduta e o dano é inexistente, impossibilitando a aplicação da responsabilização objetiva.

Comprovada a culpa genérica, o empregador deve cumprir com toda responsabilidade a ele atribuída; tanto em relação à suspensão do contrato com o reconhecimento da estabilidade na hipótese de retorno do funcionário às atividades quanto ao cabimento indenizatório, mesmo que pago concomitantemente com o recebimento do benefício previdenciário, conforme dispõe o art. 7º, inciso XXVIII da CRFB88; Com isso supera o entendimento que o empregador deveria compensar a parcela já recebida pela vítima, ou seus dependentes, junto à Previdência Social.

Portanto, um pagamento não excluiu nem compensa o outro. Além disso, em decorrência da incapacidade, conforme manifesto pela sexta turma do Tribunal Superior do Trabalho, reiterando que a readaptação em outra função não implica recuperação da capacidade de trabalho:

A readaptação do empregado em função diferente daquela que exercia antes do infortúnio laboral não significa recuperação da capacidade laborativa, mas a consolidação da incapacidade para a atividade anteriormente exercida, logo, não autoriza a cessação do pagamento da pensão mensal prevista no título executivo "enquanto perdurar a incapacidade."⁷

Também é possível classificar a responsabilidade em relação à atuação do agente. Esta classificação pode variar a depender do caso concreto e do que motivou o desencadeamento da síndrome; quando há uma conduta positiva, dolosa por exemplo, pode-se afirmar que se define por culpa in *comittendo*⁸, e quando há uma negativa, hipótese equiparada negligência do empregador no dever de cuidado de proporcionar o ambiente sadio ao funcionário, pode se classificar como culpa in *omittendo*⁹; e quanto ao grau de culpa, pode se definir por grave ou leve a depender da atuação do agente causador. Quando este agente se figura como um outro funcionário da empresa, vale destacar que segue a regra de responsabilização solidária entre empregado e empregador descrita pelo artigo 932º, inciso III do Código Civil quanto a condutas dolosas.

Considerando que todas as três hipóteses descritas ensejam como finalidade a natureza reparatória da responsabilidade civil, há também de se elucidar como seria possível discriminar o *quantum* indenizatório; na situação específica da síndrome no setor, enseja a reparação por danos materiais, uma vez que ocorre a perda da capacidade laboral, impedindo o exercício de qualquer ganho financeiro já que a doença tem relação direta com o trabalho, seja esta incapacidade temporária ou permanente a depender do que estiver disposto no laudo pericial; e também possibilita a reparação por danos morais, desta vez atrelado ao caso concreto específico, e como disposto pela própria caracterização da LDRT nas situações de assédio moral no trabalho, discriminação e outras ocorrências neste sentido.

⁷ BRASILIA, Tribunal Superior do Trabalho (TST). Recurso de Revista: RR 35500-54.2008.5.01.0080. Disponível em: jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tst/679330577. Acesso em: 05 fev. 2024.

⁸ Termo do Latim que se atribui sentido de cometimento.

⁹ Termo do Latim que se atribui sentido de omissão.

Quanto à estipulação do valor de cada quantia indenizatória, as métricas não são muito objetivas, principalmente em relação ao dano moral; mesmo que haja um tabelamento especificando os valores a serem pagos a partir da gravidade do dano causado conforme os incisos I, II, III e IV do artigo 223-G da CLT, estipulado respectivamente em dano leve, moderado, grave ou gravíssimo. O Supremo Tribunal Federal (STF) deliberou, com uma maioria de 8 votos a favor e 2 contrários, que as compensações por danos morais no âmbito trabalhista podem exceder o limite de valor estipulado pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Em uma sessão no plenário virtual, prevaleceu a interpretação de que os montantes definidos pela legislação devem ser considerados como referência, não como um teto intransponível. O colegiado examinou os dispositivos introduzidos pela reforma trabalhista de 2017, os quais estabeleceram critérios para a fixação das indenizações e foram objeto de questionamento em três ações diretas de inconstitucionalidade, incluindo uma iniciada pelo Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), a ADI 6.069.

Sendo assim, pode ultrapassar o limite estabelecido pela norma e devem seguir princípios de razoabilidade revelados pela adoção de um posicionamento bifásico do STF, bem como indica Carlos Roberto Gonçalves:

O método bifásico constitui um padrão de cálculo da indenização por dano moral, adotado pelo Superior Tribunal de Justiça. Buscam-se, inicialmente, mediante pesquisa jurisprudencial, casos semelhantes ao que está sendo apreciado, efetuando-se uma soma dos valores fixados a título de indenização, para se apurar uma média. Em seguida, majora-se ou diminui-se o quantum apurado, de acordo com as peculiaridades do caso concreto. (Gonçalves, 2024, p.1831)

Sendo assim, em síntese, pertence a empresa toda a responsabilidade de prevenir, proporcionando ao empregado todos os recursos que preservem sua saúde psicológica, além do dever de reintroduzir este funcionário corretamente na empresa respeitando o período de estabilidade, e no descumprimento responde subjetivamente pelo dano causado ao empregado, com finalidade reparatória sem um quantum indenizatório estipulado.

5.1. Da possibilidade de excludente de responsabilidade

O fato da empresa responder pelo dano, não inibe a possibilidade desta de descaracterizar sua responsabilidade em relação ao surgimento da doença, uma vez que como já elucidado, a responsabilidade civil definida pelo surgimento da Síndrome de Burnout no setor de Telemarketing é subjetiva e a presunção do nexo de causalidade se apresenta somente em caráter previdenciário justamente por ser relativo. Portanto, existe a possibilidade de comprovação em âmbito judicial as hipóteses de excludente de responsabilidade, em específico, da excludente por caso fortuito, seguindo o princípio de que a pessoa foi acometida pela doença por evento imprevisível.

No entanto, caso haja a comprovação de concausalidade, como descrita pelo artigo 21, inciso I da Lei 8213/91, ou seja, da participação direta da atividade laboral para o resultado danoso, se estabelece o nexo causal e enseja a possibilidade das indenizações como já descritas, mesmo que seja reduzido o quantum indenizatório na proporção da culpa atribuída, e impede a principal característica da exclusão de responsabilidade por caso fortuito que tem como condão o rompimento do nexo causal, como defende Pablo Stolze:

Mas note-se que somente se houver atuação exclusiva da vítima haverá quebra do nexo causal. Como vimos linhas acima, havendo concorrência de culpas (ou causas) a indenização deverá, como regra geral, ser mitigada, na proporção da atuação de cada sujeito. Na jurisprudência do STJ, tem-se exigido que o réu demonstre suficientemente essa causa, para efeito de se eximir da obrigação de indenizar, consoante se lê no acórdão da lavra do Min. José Delgado, a seguir transcrito (REsp 439408/SP, DJ, 21-10-2002) (GAGLIANO, 2023, p.343)

Sendo assim, sob perspectiva da empresa, a fim de desvencilhar-se da responsabilidade, deve apontar provas concisas que indiquem, por exemplo, o ambiente laboral indubitavelmente saudável e outras causas, que não o ambiente laboral pertencente a esta empresa em específico, que tenha desencadeado a síndrome.

5.2. Da reintegração

A reintegração ou a realocação de funcionários afetados pela Síndrome de Burnout constitui um impasse considerável no setor de telemarketing. A necessidade de redirecionar tais operadores para outras funções dentro da empresa revela-se uma tarefa complexa, dadas as exigências especializadas inerentes aos demais postos de trabalho dentro desse ramo. Essas funções requerem conhecimentos específicos, seja na área de informática, administração ou formação jurídica, resultando na redução ou, em muitos casos, na ausência de áreas alternativas que possam permitir a readaptação dos funcionários incapazes de desempenhar suas funções anteriores, como por exemplo almoxarifado ou recepção.

O não cumprimento da obrigação de reintegração ou de uma tentativa adequada de realocação pode acarretar ao empregador penalidades relacionadas ao assédio moral; o risco de ser acusado de tal conduta, e as consequentes indenizações por danos morais e, possivelmente, materiais, se intensificam ao abandonar o empregado à inatividade ou ao alocá-lo em funções abaixo de sua capacidade, mesmo que a fim de proteger seu bem-estar mental.

Vale ressaltar as práticas que podem configurar o assédio moral, conforme destacado por Vólia Bomfim:

Pode caracterizar assédio moral atos como estabelecer metas impossíveis de serem cumpridas; determinar a realização de muitas tarefas em curtíssimo espaço de tempo, de forma que nenhum trabalhador consiga cumprir; determinar o refazimento constante das tarefas, deixando subentendida a falha ou incompetência; incentivar a prática do 'dedo duro', isto é, prestigiar aquele que denuncia e dedura o colega; isolar o empregado ou retirar-lhe os poderes; exibir em reuniões coletivas tabelas de desempenho comparando pessoas e equipes com sinais negativos; praticar sucessivos rebaixamentos de função e transferências, de forma que o trabalhador se sinta isolado ou diminuído; prática de rotatividade de pessoal com dispensas constantes de forma a deixar todos inseguros sem seus postos e empregos. (BONFIM, 2022, p. 951)

Diante desses desafios, as empresas de telemarketing se veem num impasse significativo ao lidar com os empregados que sofrem da Síndrome de Burnout. O conflito entre as normativas trabalhistas e de proteção ao consumidor restringe a flexibilidade necessária para lidar eficazmente com as questões de saúde mental no ambiente de trabalho.

6. PANORAMA INTERNACIONAL

Considerando as várias mudanças normativas no Brasil destinadas a assegurar o bem-estar psicológico dos colaboradores do setor de telemarketing, é imperativo questionar se essas alterações não atingiram os resultados esperados. Nesse contexto, é crucial avaliar se o problema tem raízes no gerenciamento interno dessas empresas. Para isso, é necessário analisar o cenário externo, buscando alternativas que possam efetivamente abordar e solucionar as questões apresentadas.

Alinhado a esta preocupação, nos Estados Unidos tem ocorrido uma crescente na tendência do "*mini-retirement*"¹⁰, em português, mini aposentadoria. Decorrente dos crescentes índices de Burnout nas corporações de um modo geral e da divergência legislativa que não garante benefícios previdenciários no país, a ideia tem se alastrado como forma de compensar o bom colaborador. O conceito se define pela pausa nas atividades laborais na situação da identificação dos sinais da síndrome, período este que não é remunerado, nem apresenta gozo de qualquer outro tipo de benefício monetário; no entanto, garante ao funcionário a preservação de seu posto de trabalho assim que se sentir confortável para o retorno às atividades. Vale ressaltar que devido às divergências normativas entre os Estados Unidos e o Brasil, sendo respectivamente, *common law*¹¹ e *civil law*¹², a ideia se torna inaplicável na realidade brasileira.

Sendo assim, é necessário realizar a análise sob a perspectiva de um país cuja base normativa seja mais semelhante à brasileira e que tenha como bem tutelado expressamente a segurança e saúde do trabalho; Portugal, conta com um Código do Trabalho que contém semelhanças ao assunto da saúde laboral em relação à legislação brasileira, mais especificamente tendo como base o inciso 1 do artigo 7º do referido código.

¹⁰ Termo em inglês que representa um novo modelo de aposentadoria nos Estados Unidos.

¹¹ Termo em Inglês utilizado na doutrina para definir o molde normativo da América Anglo-saxônica.

¹² Termo em inglês utilizado na doutrina para definir o molde normativo majoritário da América Latina.

O país, recentemente apontado por uma pesquisa internacional realizado pela OMS, como o país da Europa com maior incidência de adoecimento pela referida Síndrome (FORBES PORTUGAL, 2023), enfrenta o desafio de implementar outras medidas para solucionar, ou ao menos, amenizar a carga de estresse sofrida por seus colaboradores. A mais nova tendência são as chamadas “Salas de sextas”, ambientes de lazer na empresa dos quais os funcionários que sofreram da síndrome e voltaram do afastamento podem se ausentar do ambiente laboral e descansar neste ambiente que contém diversas atividades de lazer com o intuito de proporcionar descanso mental. Além desta possibilidade, algumas empresas também aderiram à alternativa de prolongamento voluntário em três meses do afastamento do colaborador que retornaria à atividade, ou à compensação monetária pelo retorno dentro deste período de três meses, além de disponibilizar aos colaboradores uma equipe de profissionais da saúde terceirizada para auxiliar na identificação da doença.

CONCLUSÃO

Observados todas estas características relacionadas ao setor, à síndrome de Burnout, suas causas, efeitos e formas de tratamento, foi possível concluir que a alternativa mais eficiente para tomada de decisão da empresa é a prevenção, e que nas situações mais graves, como na hipóteses de reintegração, é importante traçar em conjunto com o empregado a opção mais benéfica para a realização do exercício laboral; sendo assim, imprescindível a prática algumas alterações para alcançar o referido feito, como a adoção de um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que atue a fim de monitorar preservar a saúde dos trabalhadores, contando com uma equipe interna, realizando exames médicos periódicos, de acordo não somente aos riscos psicossociais como a Síndrome de Burnout, mas também outros inerentes à atividade, como os relacionados à ergonomia ou audição. Esta modificação impactaria positivamente no aspecto da preservação da saúde dos trabalhadores, e os impactos financeiros no custeio de uma equipe de profissionais de saúde seria compensado pela provável diminuição na alíquota de arrecadação do RAT, uma vez que o bom desempenho aferido pelo

fator acidentário pode reduzi-las em até cinquenta por cento, como disposto no artigo 202 – A do decreto 6.042.

Também é possível aplicar, avaliando a viabilidade econômica da empresa, as salas de descanso para direcionar os funcionários nos momentos das pausas curtas de descanso, acentuando o repouso e inibindo a fadiga mental, como observado no modelo adotado por Portugal.

Além disso, deve implementar programa de *compliance*¹³, baseado no exemplo da liderança, para garantir a conformidade com normas e regulamentos trabalhistas e promover ativamente o bem-estar no ambiente de trabalho. Isso inclui liderança no cumprimento de normas, equilíbrio entre vida profissional e pessoal, sondagem constante da motivação dos colaboradores, reconhecimento de conquistas e implementação de devolutivas positivas. Além disso, é crucial estabelecer políticas que incentivem a investigação de sinais de desgaste psicológico e promover a conscientização sobre saúde mental. Incentivar atividades saudáveis, como exercícios regulares e hobbies, também é essencial para criar um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável, especialmente no setor de teleatendimento. Essas práticas não apenas reforçam a conformidade ética, mas também contribuem para um ambiente mais produtivo, motivador e não comprometem negativamente o balanço econômico das empresas.

REFERÊNCIAS

BOMFIM, Vólia. **Direito do Trabalho**. – 19. ed. Rio de Janeiro: Forense; Método, 2022. p. 951;

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**. In: SARAIVA, Editora. Vade Mecum Compacto de Direito. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. páginas 722–802;

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988 In: SARAIVA, Editora. Vade Mecum Compacto de Direito. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. Página 7;

¹³ Termo em inglês que denota conduta positiva da empresa em estabelecer um padrão cultural interno homogêneo.

BRASIL. **Decreto nº 6.957, de 9 de setembro de 2009.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 set. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6957.htm. Acesso em: 05 de fevereiro de 2023

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 5 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17: Ergonomia. Anexo II - Trabalho dos Operadores de Teletendimento/Telemarketing.** Disponível em: https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoll.htm. Acesso em 28 jun. 2023;

BRASIL. **Portaria GM/MS nº 1.999, de 27 de novembro de 2023.** Disponível em: <https://sintse.tse.jus.br/documentos/2023/Nov/29/saude/portaria-no-1-999-de-27-de-novembro-de-2023-altera-a-portaria-de-consolidacao-gm-ms-no-5-de-28-de-#:~:text=PORTARIA%20GM%20FMS%20N%C2%BA%201.999%2C%20DE%2027%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202023&text=A%20MINISTRA%20DE%20ESTADO%20DA,423>. Acesso em: 29 nov. 2023.

BRASIL. Sintratel. 2021. **Telemarketing adocece devido à sua especificidade e à pressão imposta pelas empresas.** Disponível em: <http://www.sintratel.org.br/site/index.php/noticias/tlmc-noticias/1718-reportagem-confirma-o-trabalho-em-telemarketing-adocece-devido-a-sua-especificidade-e-a-pressao-imposta-pelas-empresas> Acesso em: 5 mar. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). **Decisão sobre indenização por danos morais trabalhistas.** Disponível em: <https://www.oab.org.br/noticia/61126/stf-define-que-indenizacao-por-danos-morais-pode-ultrapassar-tabelamento-da-clt>. Acesso em: 24 jun. 2023.

BRASÍLIA, Tribunal Superior Do Trabalho TST. **AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA, PROCESSO Nº TST-AIRR-440-08.2021.5.19.0001.** Agravante: ALMAVIVA DO BRASIL TELEMARKEITING E INFORMATICA S/A. Agravado: VANESSA BRUNA DA SILVA. Relator: Ministro Presidente Do Tribunal Superior Do Trabalho Emmanoel Pereira, 30 de agosto de 2022. Disponível Em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tst/1628979357/Inteiro-Teor-1628980873>. Acesso Em 05 Fev, 2024

BRASILIA, Tribunal Superior do Trabalho (TST). **Recurso de Revista: RR 35500-54.2008.5.01.0080.** Disponível em: [jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tst/679330577](https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tst/679330577). Acesso em: 05 fev. 2024.

CAVALIERI, Sergio Filho. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo, Atlas, 2015. Páginas 158-237;

DEPOMPA, R. 2023. **Mini-Retirement: The Latest Trend Combatting Job Burnout**. Live 5 News. Disponível em: <https://www.live5news.com/2023/08/10/mini-retirement-latest-trend-combatting-job-burnout/>. Acesso em: 20 de janeiro de 2023.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. p. 1831

GONÇALVES, M. 2023. **Saúde mental: salas de sextas**. Disponível em: <https://sicnoticias.pt/pais/2023-10-10-Saude-mental-salas-de-sestas-sao--ja--uma-pratica-em-empresas-portuguesas-7cf668a8> Acesso em: 02 fev, 2024

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de Direito do Trabalho**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2023. p. 837

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Indenizações por Acidente do Trabalho ou Doença Ocupacional** – 8. ed. Ver., ampl. E atual. São Paulo. LTr, 2014;

SANTOS, Adeilton Menezes. **SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES DE TELEMARKETING**. Disponível em: <https://www.webartigos.com/artigos/sindrome-de-burnout-em-trabalhadores-de-telemarketing/159169>. Acesso em: 11 jun. 2023;

SERRANO, Layane. **BURNON OU BURNOUT? QUAL DESSAS DOENÇAS ESTÁ SENDO GERADA PELO SEU TRABALHO?**. Revista Exame. Publicado em 28 de abril de 2024. Disponível em: <https://exame.com/carreira/burnon-ou-burnout-qual-dessas-doencas-esta-sendo-gerada-pelo-seu-trabalho/>). Acesso em 23 de maio de 2024.

SILVA, Ana Karolina Luiza da; TEODORO JUNIOR, Francisco Carlos. **A SÍNDROME DE BURNOUT NOS PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING: UM ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO DE TERCEIRO SETOR**. Disponível em: <https://img.cancaonova.com/cnimages/fcn-new/uploads/2022/12/ANA-KAROLINA-e-FRANCISCO-CARLOS.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2023;

SILVA, Ticianne Lorenço; ALMEIDA, Saulo Carvalho. **Tecnologia e o novo mundo do trabalho: a síndrome de Burnout e o necessário reconhecimento de um direito a desconexão**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, v. 89, n. 2, p. 1-14;

TAKAHASHI, Luis Torahiko. **Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de telemarketing por meio da EVENT**. Itatiba. 2009. p.69. Tribunal Regional do Trabalho III. Portal. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/importadas-faltantes/nj-especial-quando-o-trabalho-adoece-sindrome-de-burnout-e-outras-do>

encas-que-nascem-com-o-trabalho-26-12-2016-06-04-acs 2711-23. Acesso em 23 dez, 2023;

ZWICKER, I. O. (2022, 30 de maio). "**A Responsabilidade Civil do Empregador em Caso de Síndrome de Burnout.**" Migalhas. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/366983/a-responsabilidade-civil-do-empregador-em-caso-de-sindrome-de-burnout>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2024.

PORTUGAL. **Código de Trabalho.** Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>. Acesso em 05 mar. 2024