

VICTOR HUGO DE ALMEIDA

**CONSUMO E TRABALHO: IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE DO
TRABALHO E NA SAÚDE DO TRABALHADOR**

Tese de doutorado

Orientador: Professor Associado Otavio Pinto e Silva

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

São Paulo - SP

2013

VICTOR HUGO DE ALMEIDA

**CONSUMO E TRABALHO: IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE DO
TRABALHO E NA SAÚDE DO TRABALHADOR**

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de São Paulo, como requisito para obtenção do título de doutor em Direito do Trabalho, sob a orientação do Professor Associado Otavio Pinto e Silva.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

São Paulo - SP

2013

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Associado Otavio Pinto e Silva (Orientador)

São Paulo, _____ de _____ de _____

Aos meus pais, Silvio de Almeida Filho e Maria Inês Macedo Matos de Almeida, meus eternos credores e amados incentivadores.

À Lilian Carla de Almeida, minha irmã e melhor companhia, razão pela qual desconheço o peso da solidão.

Ao amigo e sócio Fabiano Carvalho, a quem sou infinitamente grato pelos ensinamentos de vida e de direito.

À amiga e eterna orientadora Mara Ignez Campos de Carvalho, a primeira pessoa a acreditar e a incentivar essa conquista.

À amiga Graziella Ambrosio, a primeira a me apresentar o vasto e fascinante universo do Direito do Trabalho.

À amiga Tatiana Noronha de Souza, que me conduziu – e ainda conduz – pelos caminhos de pedra da pesquisa científica.

E aos meus alunos do Centro Universitário Moura Lacerda, da Fundação Armando Álvares Penteado (FAAP) e da Escola Superior de Advocacia da Ordem dos Advogados do Brasil – Subsecção Ribeirão Preto, que mantêm em mim acesa a paixão sagrada pela docência.

AGRADECIMENTOS

Aos amigos pós-graduandos Aline Moreira da Costa, Leandro Krebs Gonçalves, Cibele Linero Goldfarb, Luiz Henrique Sormani Barbugiani, Gisele Accarino Martins Genofre, Maria Beatriz Ribeiro Dias, Tatiana Guimarães Ferraz Andrade, Renato Almeida Muçouçah e Mário Carboni, pelo encontro e pelos inesquecíveis momentos compartilhados em todos esses anos.

Aos Professores Homero Batista Mateus da Silva, Vera Navarro e Katia de Souza Amorim, pelos preciosos e impagáveis ensinamentos.

Aos Professores Sandra Ortolan, Yone Frediani, Marcos da Silva Pôrto, Jorge Cavalcanti Boucinhas Filho e Flávia Meziara, pelo estímulo, oportunidades e confiança profissional.

Aos amigos Flávia Costa Alcova, Aretha e Amanda Pierini Uzun, Ana Maria Lapria Faria, Danilo Tavares, Mirian Cristina Cano, Simone e Amanda Frugis, Camila Angeli Ribeiro, Alexandre Colucci, Maria Carolina do Prado Haram Colucci, João Carlos da Silva Bizário, Jaime Bulos, Maria Helena Alves de Faria, Noemi Costa Pereira, Carolina Assed Ferreira, André Evangelista de Souza, Iully Freire e da MKG Consultoria, pela alegria de tê-los em minha vida.

À Professora Maria Hemília Fonseca, que jamais poderia ter deixado de cruzar o meu caminho nessa existência, pelas preciosas lições e contribuições.

Aos Professores Sueli Dallari e Homero Batista Mateus da Silva, pelas caudalosas e imprescindíveis ponderações feitas na ocasião do exame de qualificação.

Ao Professor Otávio Pinto e Silva, meu orientador e eterna referência profissional, pelo incentivo, confiança e, sobretudo, pelo privilégio da amizade; seria preciso mais do que uma vida inteira para retribuí-lo pelas transformações por ele operadas em minha vida.

Aos participantes desta pesquisa, por terem dedicado parte do seu tempo às entrevistas.

E a Deus, pois sem ele nada passaria de um simples projeto.

A aproximação do que quer que seja, se faz gradualmente e penosamente – atravessando inclusive o oposto daquilo de que se vai aproximar.

Clarice Lispector

RESUMO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, seguindo os passos da Organização Internacional do Trabalho, elevou a saúde do trabalhador e o meio ambiente do trabalho equilibrado ao patamar de direitos humanos, reconhecendo-o como uma manifestação particular ambiental indispensável ao desenvolvimento e à condição humana. A noção de meio ambiente do trabalho não pode ser imutável e deve refletir a sua natureza multidimensional e interdependente, considerando tanto as constantes evoluções técnicas e sua indissociabilidade dos sistemas econômico, social, político, cultural e jurídico nos quais é envolto, como a inter-relação trabalhador-ambiente. O trabalhador também integra o meio ambiente do trabalho, pois não existe trabalhador sem meio ambiente do trabalho, tampouco meio ambiente do trabalho sem trabalhador. Compreender essa complexa e dinâmica interação é o primeiro passo para se buscar o equilíbrio de um meio que não é apenas influenciado por fatores ambientais (geográficos, arquitetural-tecnológicos, organizacionais e culturais), mas também por fatores pessoais (biogenéticos, psicológicos e comportamentais) e contextos correlatos que estabelecem padrões para as estruturas e atividades ocorridas no plano laboral, de modo a repercutir na saúde do trabalhador. Considerando a inter-relação pessoa-ambiente e a interdependência entre contextos ambientais, o presente estudo teve como objetivo sistematizar os fatores e aspectos que compõem o meio ambiente do trabalho e demonstrar a influência da estrutura socioeconômica consumerista no seu equilíbrio e na saúde do trabalhador. Por ser tratar de um campo de estudo indiscutivelmente multidisciplinar, sendo diversas as ciências que o tomam como objeto, o referencial teórico proposto compreende uma intersecção entre Direito do Trabalho e Psicologia Ambiental. Quanto ao método, trata-se de uma abordagem multimetodológica qualitativa pautada na pesquisa bibliográfica, na análise de conteúdo e no método de caso, por meio do qual buscou-se analisar o fenômeno investigado tendo como pano de fundo a atividade de telemarketing. Concluiu-se pela necessidade de harmonização das políticas e normas trabalhistas e consumeristas, seja por meio da sistematização do ordenamento jurídico, da função integradora dos princípios jurídicos ou da efetiva atuação integrada dos diversos atores sociais, devendo-se lembrar que o equilíbrio do meio ambiente do trabalho, um dos pilares do direito à saúde, ao trabalho e à dignidade humana, é interdependente das manifestações macrossistêmicas dos sistemas social, econômico, político, cultural e jurídico, os quais estabelecem padrões para as estruturas e atividades que ocorrem no contexto laboral (CNPq).

Palavras-chave: direito do trabalho, meio ambiente do trabalho, consumo, saúde do trabalhador, psicologia ambiental.

ABSTRACT

The Constitution of the Federative Republic of Brazil in 1988, following the footsteps of the International Labour Organization, raised worker health and the work environment levelheaded to the level of human rights, recognizing it as a particular environmental manifestation indispensable for the development and the human condition. The sense of working environment cannot be immutable and must reflect the multidimensional and interdependent nature, considering both the constant technical developments and their inseparability of economic, social, political, cultural and legal systems, in which is wrapped, as the interrelationship worker-environment. The worker also integrates the working environment, because there is no worker without work environment, neither work environment without worker. Understanding this complex and dynamic interaction is the first step to search balance in an environment that is not only influenced by environmental factors (geographical, architectural-technological, organizational and cultural), but also by personal factors (biogenetic, psychological and behavioral) and related contexts, which establish standards for structures and activities that have occurred in labor plan, to impact on workers' health. Considering the inter relationship person-environment and interdependence between environmental contexts, this study aimed to systematize the factors and aspects that make up the working environment and to demonstrate the influence of consumerist socioeconomic structure in its balance and worker health. Because it is an undoubtedly multidisciplinary field of study, and several sciences that take as object, the theoretical framework proposed comprises an intersection between Labour Law and Environmental Psychology. About the method, it is a qualitative multi methodological approach guided by the literature search, the content analysis and case method, whereby we attempted to analyze the phenomenon under investigation having as background the telemarketing activity. It was concluded by the need for harmonization of politics and consumerists and labor standards, or by the systematization of the legal system, the integrative function of legal principles or the effective integrated performance of various social actors, we should remember that the balance of the work environment, one of the pillars of the right to health, work and human dignity, is interdependent of macro systemic manifestations of social, economic, political, cultural and legal systems, which establish standards for structures and activities that occur in the labour context (CNPq).

Keywords: Labour law, work environment, consumption, occupational health, environmental psychology.

RÉSUMÉ

La Constitution de la République Fédérative du Brésil en 1988, en suivant des traces de l'Organisation Internationale du Travail, ont élevé la santé des travailleurs et de l'environnement du travail équilibré au niveau des droits de l'homme et les reconnaît comme une manifestation particulière indispensable pour le progrès humain et de l'environnement. La notion d'environnement du travail ne peut pas être immuable et doit réfléchir sa nature multidimensionnelle et son interdépendance, en considérant la constante évolution technique et sa inséparabilité des systèmes économiques, du progrès social, politique, culturel et juridique où il est enveloppé, comme une corrélation entre travailleur et environnement. Le travailleur intègre également l'environnement du travail, puisqu'il n'y a pas de travailleur sans l'environnement de travail, ni d'environnement de travail sans le travailleur. La compréhension de cette interaction complexe et dynamique est la première étape pour rechercher l'équilibre d'une ambiance qui n'est pas seulement affecté par les facteurs environnementaux (géographiques, architecturales, technologique, organisationnel et culturel), mais aussi par les facteurs personnels (biogénétique, psychologiques et comportementales) et par des contextes connexes qui établissent des normes pour les structures et les activités liées au travail et à la santé des travailleurs. Compte tenu de la relation entre personne-environnement et l'interdépendance entre les contextes environnementaux, cette étude a visé systématiser les facteurs et les aspects qui composent l'environnement du travail et prouver l'influence de la structure socio-économique consumériste dans son équilibre et de la santé du travailleur. Puisque c'est un domaine indiscutablement multidisciplinaire d'étude, où il y a des diverses sciences qui l'ont pour objet, le cadre théorique proposé comprend une intersection entre le travail et la psychologie de l'environnement. Quant à la méthode, elle s'agit d'une approche multimethodological qualitative fondée sur la recherche bibliographique, l'analyse du contenu et la méthode des cas, en examinant le phénomène recherché dans le contexte de l'activité de télémarketing. Finalement, il faut conclure qu'il y a la nécessité d'harmoniser les politiques et les normes du travail et de la consommation à travers de la systématisation de l'ordonnance juridique, de l'intégration des principes juridiques ou de l'effective activité intégré des divers acteurs sociaux. Il ne faut pas oublier que l'équilibre de l'environnement du travail, un des piliers du droit à la santé, au travail et à la dignité humaine, est lié aux manifestations des systèmes social, économique, politique, culturel et juridique lesquels établissent des normes pour les structures et les activités qui existent dans le contexte du travail (CNPq).

Mots-clés: droit du travail, environnement de travail, consumición, la santé du travailleur, la psychologie environnementale.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
Objetivo geral	18
Objetivos específicos	18
MÉTODO	19
Materiais	21
Participantes da pesquisa de campo.....	22
Procedimento de coleta de dados	23
Procedimentos éticos	24
Estudo piloto.....	25
Análise dos dados	25
1 A RESSIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO E DO MEIO AMBIENTE DO TRABALHO: UMA PERSPECTIVA HISTÓRICO-EVOLUTIVA Erro! Indicador não definido.	
1.1 A Revolução Industrial como um divisor de águas na história do trabalho	Erro! Indicador não definido.
1.2 Taylorismo, Fordismo e Toyotismo: a reorganização do processo produtivo e seus impactos no meio ambiente do trabalho	Erro! Indicador não definido.
1.3 A contemporânea Revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no mundo do trabalho	Erro! Indicador não definido.
2 OS IMPACTOS ECONÔMICOS DO CONSUMO NO MUNDO DO TRABALHO	Erro! Indicador não definido.
2.1 O surgimento da sociedade do consumo e seus impactos no mundo do trabalho	Erro! Indicador não definido.
2.2 Consumidor, fornecedor e relação de consumo.....	Erro! Indicador não definido.
2.3 Vulnerabilidade e hipossuficiência: conceito e principiologia.....	Erro! Indicador não definido.
2.4 A harmonização da relação de consumo: finalidade e mecanismos de viabilização	Erro! Indicador não definido.

2.5 A harmonização da relação de consumo e seus impactos no mundo do trabalho **Erro! Indicador não definido.**

3 MEIO AMBIENTE DO TRABALHO E SAÚDE DO TRABALHADOR..... Erro! Indicador não definido.

3.1 A construção do conceito jurídico de meio ambiente do trabalho .. **Erro! Indicador não definido.**

3.1.1 Meio ambiente do trabalho: fundamento legal **Erro! Indicador não definido.**

3.1.2 Meio ambiente do trabalho: princípios jurídicos **Erro! Indicador não definido.**

3.2 O meio ambiente do trabalho sob a perspectiva da Psicologia Ambiental..... **Erro! Indicador não definido.**

3.2.1 Pressupostos da abordagem ecológica: um paradoxo com a noção sistêmica ambiental **Erro! Indicador não definido.**

3.3 O Princípio da Bidirecionalidade e o Princípio da Interdependência como propostas deste estudo **Erro! Indicador não definido.**

3.4 Uma concepção moderna de saúde do trabalhador como condição de um meio ambiente do trabalho equilibrado **Erro! Indicador não definido.**

3.5 Fatores e aspectos que compõem o meio ambiente do trabalho: uma sistematização necessária..... **Erro! Indicador não definido.**

3.6 A saúde do trabalhador como um direito fundamental.... **Erro! Indicador não definido.**

4 UMA RADIOGRAFIA DO TELEMARKETING Erro! Indicador não definido.

4.1 Entendendo o telemarketing **Erro! Indicador não definido.**

4.2 Radiografia do telemarketing: Brasil e outros países **Erro! Indicador não definido.**

4.3 A precarização do trabalho em telemarketing **Erro! Indicador não definido.**

4.3.1 Terceirização: um contexto propício para a precarização da atividade..... **Erro! Indicador não definido.**

4.4 As novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor *versus* Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17: antinomias **Erro! Indicador não definido.**

4.4.1 A relação pessoa-ambiente e o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17.... **Erro! Indicador não definido.**

4.4.2 O trabalho em telemarketing após a vigência do Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 **Erro! Indicador não definido.**

4.5 Telemarketing e outra(s) atividade(s): semelhanças **Erro! Indicador não definido.**

5 CONSUMO E TRABALHO: IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE DO TRABALHO E NA SAÚDE DO TRABALHADOR..... Erro! Indicador não definido.

5.1 A interdependência entre consumo e trabalho e seus impactos no contexto laboral **Erro! Indicador não definido.**

5.2 A atuação dos atores sociais na efetivação do direito à saúde e ao meio ambiente do trabalho equilibrado: uma integração necessária..... **Erro! Indicador não definido.**

5.2.1 O papel do empregador **Erro! Indicador não definido.**

5.2.2 O papel dos sindicatos **Erro! Indicador não definido.**

5.2.3 O papel do Estado..... **Erro! Indicador não definido.**

CONCLUSÃO..... 220

REFERÊNCIAS 227

APÊNDICE Erro! Indicador não definido.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido **Erro! Indicador não definido.**

INTRODUÇÃO

A Revolução Industrial, seguida das sucessivas propostas de reorganização do trabalho, é um marco histórico de transformações socioeconômicas e um importante divisor de águas para o campo da saúde do trabalhador. A realização do trabalho nos centros urbanos industriais, inaugurados pela Revolução Industrial, sob rígida fiscalização, intenso ritmo de trabalho e precárias condições ambientais e funcionais, justificou a necessidade de proteção do trabalhador e da criação do Direito do Trabalho.

Uma das principais mudanças impostas pela industrialização implicou na separação entre local de trabalho e moradia, em razão do processo de mecanização que impossibilitou a realização do trabalho fora do ambiente fabril, onde se encontravam os maquinários. Contudo, se por um lado a industrialização impulsionou a criação de um mercado consumerista, o aumento da produtividade, a redução dos preços e a acessibilidade aos bens de consumo, por outro, favoreceu a aceleração do ritmo da produção e a exploração dos trabalhadores, expropriados de seus bens mais fundamentais, como a saúde e a dignidade.

Nas últimas décadas do século XX, a internacionalização da economia e a sofisticação tecnológica decorrente da contemporânea Revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação não apenas trouxeram novas perspectivas para a atividade econômica, sobretudo pela supressão de fronteiras e pela reinvenção do processo produtivo, mas também desencadearam um complexo processo de modificações técnicas e organizacionais que jamais poderiam ser desprezadas pelo Direito do Trabalho.

A diversidade de estudos nas mais variadas áreas do conhecimento (Direito, Medicina, Psicologia, Economia, Saúde Pública, Sociologia, etc.) tem demonstrado os impactos dos processos de modernização técnica e organizacional na saúde do trabalhador. Se por um lado a sofisticação tecnológica possibilitou aprimorar o conteúdo organizacional do trabalho, permitindo a simplificação do processo produtivo e a redução do tempo de execução

das tarefas, em revés, tornou o labor mais intenso, compacto e amplamente controlado¹, fomentando a velha quizila entre capital e trabalho.

Essa tensão entre interesses econômicos e sociais evidentemente repercutiu, e ainda repercute, no universo do trabalho, impactando tanto na organização como nas condições laborais, que influenciam na saúde do trabalhador dentro e fora do meio ambiente do trabalho, pois “o mundo é um só e os trabalhadores existem, neste mundo, transformado e sendo transformados por ele”².

Sendo o campo da saúde do trabalhador uma seara eminentemente interdisciplinar, para que melhor se compreenda a complexidade do meio ambiente do trabalho, sua interdependência com outros contextos e sistemas ambientais e a inter-relação trabalhador-ambiente, este estudo se apoia numa abordagem interdisciplinar entre Direito do Trabalho e Psicologia Ambiental.

Desde a década de 70, a Psicologia Ambiental, um dos campos de pesquisa e intervenção na Psicologia, dedica-se ao estudo da inter-relação pessoa-ambiente, priorizando a influência dos aspectos físicos ambientais no comportamento humano. A perspectiva da abordagem ecológica de Urie Bronfenbrenner³ e a concepção do ambiente sócio-físico de Daniel Stokols⁴ constituem dois caudalosos referenciais teóricos que muito se aproximam da perspectiva sistêmica e da *gestalt*⁵ esposada na doutrina jurídica labor-ambiental.

Com base nesses referenciais da Psicologia Ambiental, do Direito Labor-ambiental, este estudo considera que todos os aspetos constituintes do meio ambiente do trabalho, sejam eles físicos (ambientais – geográficos, arquiteturas-tecnológicos, organizacionais e socioculturais) ou não físicos (pessoais – comportamentais e psicológicos), são inter-relacionados e produzem tanto mudanças quanto continuidade nas características da pessoa, influenciando, inclusive, no seu estado de saúde. O trabalhador influi no meio ambiente do trabalho e este na maneira como ele percebe, experimenta, vivencia e interage

¹ MOURA, Mauro Azevedo de. Novas tecnologias. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 21, n. 79, p. 63-75, jul./set. 1993.

² DIAS, Elizabeth Costa. Aspectos atuais da saúde do trabalhador no Brasil. In: ROCHA, Lys Esther; BUSCHINELLI, Tarcísio José; RIGOTTO, Raquel Maria. (Orgs.). *Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil*. Petrópolis: Vozes, 1993. p. 139.

³ BRONFENBRENNER, Urie. Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, Washington, v. 32, p. 513-531, 1977.

⁴ STOKOLS, Daniel. Establishing and maintaining healthy environments. *American Psychologist*, Washington, v. 47, n. 1, p. 6-22, 1992.

⁵ FELICIANO, Guilherme Guimarães. Meio ambiente do trabalho: aspectos gerais e propedêuticos. *Síntese Trabalhista*, Porto Alegre, v. 14, n. 162, p. 122-153, dez. 2002.

com o trabalho e seu contexto. Isso porque o trabalhador não apenas está no meio ambiente do trabalho, mas também dele faz parte, pois não existe trabalhador sem meio ambiente do trabalho, tampouco meio ambiente do trabalho sem trabalhador.

A interdependência entre meio ambiente do trabalho e outros contextos (mediatos e imediatos) e sistemas ambientais (econômico, social, político, cultural e jurídico) também é outro fenômeno considerado neste estudo, que aborda a interdependência entre os contextos laboral e consumerista e seus impactos no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador. Esses dois contextos, além de interdependentes, são influenciados pelos elementos macrossistêmicos, quais sejam, sistemas econômico, social, jurídico, político e cultural; protótipos gerais que estabelecem padrões para estruturas e atividades que ocorrem no plano concreto⁶.

A sobreposição dos direitos do consumidor aos direitos do trabalhador tem sido observada em diversas situações, em detrimento da natureza fundamental dos direitos ao trabalho, à vida, à saúde e à dignidade do trabalhador. Como pano de fundo, este tudo examina a tensão entre dois dispositivos legais voltados ao telemarketing: o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17, instituído pela Portaria nº 9/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabeleceu parâmetros mínimos ao trabalho em teleatendimento/telemarketing para proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente; e o Decreto nº 6.523/2008, regulamentado pela Portaria nº 2.014/2008, do Ministério da Justiça, que instituiu medidas para harmonizar a relação de consumo em Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Colidentes entre si, esses dois dispositivos exerceram incontestável influência no meio ambiente do trabalho, alcançando a organização, as condições e as relações de trabalho em telemarketing. Por exemplo, enquanto o Decreto nº 6.523/08 impôs tempo máximo para a duração da transferência de ligações e de solução para as reclamações, acelerando o ritmo de trabalho sem prejuízo do dever de objetividade e clareza das informações prestadas pelos teleoperadores, o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 estabeleceu o aumento de pausas fora do posto de trabalho e a proibição da aceleração do trabalho e da adoção de mecanismos de monitoramento da produtividade (mensagens nos monitores de vídeo, sinais

⁶ BRONFENBRENNER, Urie. Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, Washington, v. 32, p. 513-531, 1977.

luminosos, sonoros ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de fila de espera de clientes).

Por se tratar de uma seara propícia para a abordagem dos objetivos propostos neste estudo, essa tensão de direitos do consumidor e do trabalhador é analisada no plano contextual do telemarketing que, no Brasil, após a privatização das empresas públicas e do desmonte do setor produtivo estatal no final da década de 1990, passou a ser a principal atividade terceirizada e a segunda maior empregadora, atrás apenas do comércio varejista⁷.

Afora essas motivações de cunho econômico, trata-se de uma atividade recentemente considerada penosa pelo Tribunal Superior do Trabalho, em razão da organização e das condições de trabalho e dos elevados índices de afastamento por doenças ocupacionais e acidentes do trabalho.

Para a abordagem do tema em exame, este estudo apresenta cinco capítulos.

O Capítulo 1 aborda os impactos dos sucessivos processos de reestruturação produtiva no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador, desde a Revolução Industrial até a contemporânea Revolução da Tecnologia da Informação e da Comunicação, considerando as influências macrossistêmicas, sobretudo do sistema econômico.

O Capítulo 2 aborda os impactos econômicos do consumo no mundo do trabalho, evidenciando a estreita relação entre os interesses consumeristas e trabalhistas e a interdependência entre esses dois contextos ambientais.

O Capítulo 3 trata da relação entre meio ambiente do trabalho e saúde do trabalhador, como direitos fundamentais. Propõe uma sistematização dos fatores e aspectos constituintes do meio ambiente do trabalho, na perspectiva sócio-física; demonstra a interdependência entre contextos e sistemas ambientais mediatos e imediatos; e propõe dois novos princípios para o rol principiológico labor-ambiental: o Princípio da Bidirecionalidade e o Princípio da Interdependência.

O Capítulo 4 apresenta uma radiografia do telemarketing nas perspectivas funcional, social, econômica e jurídica. Aborda a precarização do trabalho nesse setor, a (i)licitude da terceirização dessa atividade, os conflitos entre o Anexo II da Norma

⁷ NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

Regulamentadora nº 17 e as novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor e verifica semelhanças entre o telemarketing e outra(s) atividade(s).

Por fim, o Capítulo 5 aborda a interdependência entre consumo e trabalho e seus impactos no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador. Evidencia a importância da atuação efetiva de diversos atores sociais para a harmonização dos direitos dos consumidores e dos trabalhadores – evitando sobreposição de direitos – e da efetivação do direito à saúde e ao meio ambiente do trabalho equilibrado, para garantir a todos um trabalho digno condizente com a política de promoção dos direitos humanos fundamentais.

Esperamos que este estudo possa contribuir para o alcance de melhores condições de trabalho em telemarketing – e em outras atividades assemelhadas – e para o desenvolvimento de políticas públicas direcionadas ao setor de teleatendimento. Do ponto de vista da relevância, esperamos que os resultados possam gerar conhecimentos a partir da investigação concreta realizada, que possibilitem avanços tanto conceituais como concretos, contribuindo com futuras investigações e beneficiando outras áreas dedicadas à saúde do trabalhador.

DELIMITAÇÃO DO TEMA: OBJETIVOS

Objetivo geral

Sistematizar os fatores e aspectos que compõem o meio ambiente do trabalho e demonstrar a influência da estrutura socioeconômica consumerista no seu equilíbrio e na saúde do trabalhador.

Objetivos específicos

- a) Sistematizar os fatores/aspectos ambientais e pessoais que influenciam na inter-relação trabalhador-meio ambiente do trabalho, sob a perspectiva da saúde do trabalhador;
- b) Analisar a interdependência entre meio ambiente do trabalho e outros contextos ambientais, bem como a influência da estrutura socioeconômica consumerista no seu equilíbrio e na saúde do trabalhador;
- c) Levantar e discutir ponto(s) de conflito entre o Decreto nº 6.523/2008 e a Portaria nº 2.014/2008, do Ministério da Justiça, e a Portaria nº 9/2007, do Ministério do Trabalho e Emprego;
- d) Analisar se e como o consumo pode impactar nas condições de trabalho em telemarketing e na saúde dos trabalhadores desse setor e propor sugestões para harmonizar interesses sociais e econômicos, à luz da política de promoção dos direitos humanos fundamentais;
- e) Investigar se há outra(s) atividade(s) assemelhada(s) ao telemarketing em relação à organização do trabalho, sujeitas à precarização das condições laborais e ao comprometimento do estado de saúde dos trabalhadores.

MÉTODO

No campo do Direito, a metodologia científica se restringe predominantemente a uma abordagem dogmática por meio do método de pesquisa bibliográfica, sendo raros os estudos que se aventuram pelo árduo caminho da metodologia empírica. A questão metodológica é pouco enfrentada, embora seja de suma importância apontar o caminho planejado e palmilhado pelo pesquisador na busca da satisfação dos objetivos propostos, ou seja, a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa, seja em uma monografia, dissertação, tese ou artigo científico.

Aponta Julia Maurmann Ximenes⁸ que:

A pesquisa em Direito é frequentemente alvo de críticas no campo científico e de debate sobre sua cientificidade no próprio campo jurídico. Muitas destas críticas advêm do fato de que a pesquisa em Direito se restringe muito a uma abordagem dogmática, se concentrando demasiadamente na produção da análise da norma, sem problematizar as diferentes temáticas jurídicas, sem relacioná-la com outras áreas do saber, sem analisar os impactos da norma e o desempenho dos diferentes atores jurídicos, como o Poder Judiciário, os advogados, o Ministério Público.

Não obstante a adoção do método de pesquisa bibliográfica e a abordagem dogmática também empregada, sobretudo através do exame da legislação atinente ao tema em estudo, optou-se pela realização de uma pesquisa empírica.

Enquanto a pesquisa bibliográfica contribui para a obtenção de dados, informações sobre o tema⁹ e opiniões similares ou divergentes sobre o problema pesquisado através do exame do conteúdo disposto na literatura¹⁰, a metodologia empírica visa ao aprofundamento do assunto, o exame dos impactos jurídicos no contexto abordado e a sua relação com outras áreas do conhecimento.

⁸ XIMENES, JULIA MAURMANN. Levantamento de dados na pesquisa em direito – a técnica da análise de conteúdo. *Instituto Brasiliense de Direito Público*. Disponível em: <http://www.idp.edu.br/component/docman/doc_download/145-levantamento-de-dados-na-pesquisa-em-direito--a-tecnica-da-analise-de-conteudo>. Acesso em: 13 set. 2012.

⁹ ECO, Humberto. Como se faz uma tese. Tradução Gilson Cesar Cardoso de Souza. 23. ed. São Paulo: Perspectiva, 2010.

¹⁰ SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. p. 38.

Embora não haja uma tradição de pesquisa empírica no campo do Direito, a adoção dessa metodologia não afasta o caráter jurídico de uma abordagem, haja vista que o empirismo não está apartado dos referenciais teóricos, pois a investigação empírica está imersa em um paradigma referencial (teórico), no qual se fundam as hipóteses sustentadas para responder a um problema jurídico¹¹.

Na fase de coleta de dados, empregou-se a técnica de entrevistas por pautas com base em um roteiro semiestruturado¹², cujos temas serão apresentados no tópico *Materiais*.

Sob o ponto de vista da forma de abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa predominantemente qualitativa, ideal quando se busca trabalhar com descrições, comparações, interpretações dos fenômenos e atribuições de significados aos discursos dos sujeitos participantes. A análise quantitativa limitou-se apenas ao levantamento da frequência e porcentagem das respostas às questões formuladas aos consumidores participantes.

Diante da proposta de sistematizar os fatores e aspectos pessoais e ambientais que compõem o meio ambiente do trabalho e a influência desses elementos na saúde dos trabalhadores, adotou-se o método de caso, oportuno quando se procura analisar um determinado fenômeno em uma situação particular. Esse método visa à descrição detalhada do contexto (trabalhadores, empresa, estrutura organizacional, meio ambiente do trabalho, demandas, problemas, programas sociais ou sociojurídicos, etc.), permitindo apontar problemas potenciais ou efetivos¹³. No caso deste estudo, a situação particular é o contexto de telemarketing, que serviu como pano de fundo para a discussão da influência dos fatores/aspectos pessoais e ambientais e dos elementos macrossistêmicos na saúde dos trabalhadores daquele contexto.

Oportuno esclarecer que o método de caso não se confunde com a técnica de estudo de caso, haja vista ser o primeiro uma estratégia metodológica, e o segundo, uma

¹¹ XIMENES, JULIA MAURMANN. Levantamento de dados na pesquisa em direito – a técnica da análise de conteúdo. *Instituto Brasiliense de Direito Público*. Disponível em: <http://www.idp.edu.br/component/docman/doc_download/145-levantamento-de-dados-na-pesquisa-em-direito--a-tecnica-da-analise-de-conteudo>. Acesso em: 13 set. 2012.

¹² GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. In: PASQUALI, L. (Ed.). *Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração*. Brasília, DF: LabPAM; IBAPP, 1999.

¹³ FONSECA, Maria Hemília. *Curso de metodologia na elaboração de trabalhos acadêmicos*. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2009.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a Pesquisa Jurídica: teoria e prática*. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006, 252 p.

técnica didática, em que o educador explica determinado conteúdo após os educandos examinarem um caso, geralmente real, conforme explica Maria Hemília Fonseca¹⁴.

Uma visão oferecida por um único método ou técnica pode revelar apenas uma face da realidade, tornando-se aconselhável recorrer a outros métodos para suprir eventuais lacunas deixadas por uma primeira investigação do fenômeno¹⁵. Por isso, optou-se por uma abordagem multimetodológica, vantajosa não apenas dentro de uma mesma área, mas também em estudos que contemplam diferentes campos do saber, diante da possibilidade de se contemplar diversos ângulos de uma mesma realidade.

Materiais

A pesquisa bibliográfica foi elaborada através do exame de materiais já publicados, incluindo livros, teses, dissertações, artigos de periódicos, conteúdos impressos e eletrônicos veiculados jornais/revistas, entendimentos jurisprudenciais e legislação sobre o assunto. Esses materiais foram adquiridos ou consultados pelo autor em bibliotecas, sobretudo da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (Capital e Ribeirão Preto), na Biblioteca Central do campus de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo e nas seguintes bases de dados virtuais: Banco de Dados CISDOC¹⁶ da *International Labour Organization* (Organização Internacional do Trabalho); Scielo¹⁷; Google Acadêmico¹⁸; Base IUSDATA da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo; Portal de Teses e Dissertações da Universidade de São Paulo¹⁹; entre outras.

Além da pesquisa bibliográfica, diante da opção pela metodologia empírica e pela técnica de entrevista por pautas²⁰, foram utilizados os seguintes materiais:

¹⁴ FONSECA, Maria Hemília. *Curso de metodologia na elaboração de trabalhos acadêmicos*. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2009.

¹⁵ ELALI, Gleice Azambuja. *Psicologia e arquitetura: em busca do locus interdisciplinar*. Estudos de Psicologia, Natal, v. 2, n. 2, p. 349-362, 1997.

¹⁶ Disponível em: <<http://www.ilo.org/dyn/cisdoc2/cismain.search>>.

¹⁷ Base de dados eletrônica nacional, que reúne considerável número de revistas da Psicologia, Saúde e Educação. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>.

¹⁸ Ferramenta de pesquisa de literatura acadêmica, apresentando artigos revisados por especialistas, teses, dissertações, monografias, livros, resumos e artigos de editoras acadêmicas, organizações profissionais, bibliotecas de pré-publicações, universidades e outras entidades acadêmicas. Disponível em: <<http://scholar.google.com.br>>.

¹⁹ Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/>>.

²⁰ BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, Santa Catarina, v. 2, n. 1(3), p. 68-80, 2005.

- 1) um roteiro semiestruturado para a coleta de dados, constituído pelos seguintes temas: (a) experiência do participante com o contexto de telemarketing; (b) conhecimento e aplicabilidade da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, e outras disposições normativas relacionadas ao tema do estudo; (c) existência de conflito entre o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego) e o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamentado pela Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, que disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor; (d) influência das políticas de harmonização da relação de consumo no meio ambiente do trabalho e seus impactos na saúde e qualidade de vida do trabalhador; (e) concepção de meio ambiente do trabalho e sua relação com a saúde e a qualidade de vida do trabalhador; e (f) críticas, dúvidas e outras considerações sobre o tema que o entrevistado entendesse pertinentes;
- 2) Um roteiro semiestruturado para a coleta de dados junto aos consumidores, constituídos pelas seguintes indagações: (a) qual a sua opinião sobre a qualidade e eficácia dos serviços de telemarketing?; (b) na sua opinião, qual o setor em que o serviço de telemarketing é mais crítico/precário?; e (c) aponte o(s) motivo(s) da sua satisfação ou insatisfação com os serviços de telemarketing;
- 3) o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido apresentado no Apêndice A deste trabalho;
- 4) um gravador eletrônico para registro do áudio das entrevistas realizadas com os participantes.

Participantes da pesquisa de campo

Participaram deste estudo representantes da Magistratura do Trabalho (8 – 4 de São Paulo e 4 de Ribeirão Preto), Gestores de Recursos Humanos (6 – 3 de São Paulo e 3 de Ribeirão Preto), consumidores (50 – 25 de São Paulo e 25 de Ribeirão Preto) e o Sindicato paulista da categoria de trabalhadores em telemarketing.

Os únicos critérios adotados para seleção dos participantes foram: enquadramento nas funções supramencionadas; familiaridade com o contexto de telemarketing, essencial diante do contexto explorado via método de caso; e a concordância em participar da pesquisa. Sob o ponto de vista da forma de abordagem do problema, por se tratar de uma abordagem qualitativa e não quantitativa, considerou-se adequada a amostra quanto ao número de participantes.

Optou-se pela pesquisa de campo nas cidades de Ribeirão Preto e São Paulo pelos seguintes motivos: (a) 60% dos postos de trabalho em telemarketing se encontram no Estado de São Paulo²¹; (b) tanto a cidade de Ribeirão Preto como a de São Paulo possuem sindicato representativo da categoria; e (c) as duas cidades possuem mais de duas empresas do setor, com expressivo número de teleoperadores. Portanto, diante dessas características, considerou-se que as cidades eleitas possuíam condições de contribuir com uma amostra representativa do contexto de telemarketing.

Procedimento de coleta de dados

Os participantes foram convidados (pessoalmente, por e-mail ou por contato telefônico) a participar da entrevista, realizada em data, horário e lugar previamente acordados com o pesquisador. A maioria dos participantes escolheu o próprio local de trabalho para a realização da entrevista que durou, em média, quarenta minutos. Nessa oportunidade, a cada participante foram esclarecidos os objetivos do estudo e os aspectos éticos da pesquisa.

Apenas um convidado, integrante do quadro da Magistratura do Trabalho, não respondeu ao convite que lhe fora feito por contato telefônico.

Previamente à entrevista, novamente informados sobre os objetivos da pesquisa, os participantes manifestaram sua concordância em participar do estudo, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido apresentado no Apêndice A.

A entrevista foi gravada em áudio, quando autorizada pelo participante, para posterior transcrição e análise. Apenas um participante, integrante do quadro da Magistratura

²¹ VENCO, Selma Borghi. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 7-18, jul./dez. 2006.

do Trabalho, optou pela não gravação do áudio, cujo conteúdo foi registrado por escrito pelo pesquisador durante a entrevista.

Procedimentos éticos

Todos os participantes, incluindo aqueles que participaram do estudo piloto, foram devidamente esclarecidos sobre os objetivos da pesquisa, verbalmente e por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), recebendo uma cópia do respectivo documento de compromisso ético antes do início da entrevista.

As informações fornecidas pelos participantes foram e serão utilizadas estritamente para fins científicos, incluindo uma futura publicação do trabalho e apresentação em congressos e eventos científicos, conforme constou do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado pelos participantes.

Portanto, o presente estudo está em conformidade com a Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre os aspectos éticos da pesquisa que envolve seres humanos, conforme os itens III e III.1, alínea “a”, a seguir transcritos:

III - ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

As pesquisas envolvendo seres humanos devem atender às exigências éticas e científicas fundamentais.

III.1 - A eticidade da pesquisa implica em:

a) consentimento livre e esclarecido dos indivíduos-alvo e a proteção a grupos vulneráveis e aos legalmente incapazes (autonomia). Neste sentido, a pesquisa envolvendo seres humanos deverá sempre tratá-lo em sua dignidade, respeitá-lo em sua autonomia e defendê-lo em sua vulnerabilidade; (...).

A amostra de participantes, sobretudo quanto aos consumidores entrevistados, não compreendeu vulneráveis, legalmente incapazes, tampouco sujeitos impedidos de participar do estudo sob qualquer justificativa (pessoal, legal ou administrativa) ou que guardassem informações protegidas por sigilo. Pelo contrário, foi constituída de sujeitos esclarecidos ou investidos em funções de considerável autonomia e relevância social.

Sob o ponto de vista dos cuidados éticos, conforme especificado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido entregue aos participantes, foram mantidos em sigilo todos os elementos que pudessem identificá-los (nome, local de trabalho, registro da voz, etc.). Os discursos dos participantes transcritos na íntegra no corpo deste estudo foram

apresentados identificando apenas a atuação profissional de cada sujeito, por exemplo, Magistrado do Trabalho (MT), Gestor de Recursos Humanos (RH) e Consumidor (CS). Em relação ao sindicato profissional, preservou-se a identidade da pessoa do representante sindical que participou do estudo e não da entidade, haja vista a impossibilidade de mantê-la em sigilo devido à necessidade de representatividade do contexto pesquisado, ou seja, o sindicato participante deve ser obrigatoriamente da categoria profissional dos trabalhadores em telecomunicações, a qual integram os teleoperadores.

E visando à preservação definitiva da identidade dos participantes, o arquivo de áudio das entrevistas será deletado na presença do orientador desta pesquisa, após a defesa desta tese de doutorado.

Estudo piloto

Previamente às entrevistas definitivas, realizou-se um estudo piloto, tendo por objetivo verificar possíveis falhas na elaboração das questões e a compreensão pelos participantes de cada uma das indagações apresentadas pelo pesquisador, verificando-se a necessidade ou não de alteração, acréscimo ou exclusão de perguntas, através da análise das respostas²². Os dados colhidos nessa fase foram descartados e não houve necessidade de alteração das questões que compuseram o instrumento.

Análise dos dados

Para a análise dos dados levantados e coletados, tanto por meio de revisão bibliográfica como através das entrevistas, empregou-se a técnica de análise de conteúdo, expressivamente utilizada em abordagens qualitativas e pesquisas de campo.

Essa técnica visa à expressão de um significado e um sentido além da leitura real do texto examinado, considerando também um sentido que se encontra em segundo plano (de natureza psicológica, sociológica, política, econômica, histórica, etc.), a partir do qual se

²² LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1985.

evidenciam outros significados²³. Segundo Laurence Bardin, a técnica de análise de conteúdo compreende:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.²⁴

A técnica de análise de conteúdo permite relacionar o discurso nu dos participantes, os dados levantados por meio da pesquisa bibliográfica e as possíveis interpretações desses elementos. Possibilita responder algumas indagações, como por exemplo: Quais as causas ou antecedentes de determinada legislação, política pública ou fenômeno? Quais suas possíveis consequências?

Reforçando ainda mais a adequabilidade da técnica eleita, esclarece Julia Maurmann Ximenes que:

As hipóteses levantadas nas diferentes pesquisas jurídicas podem ser efetivamente comprovadas ou não, o que enriquece o processo de construção do conhecimento científico, pois ultrapassa a pesquisa bibliográfica doutrinária. A compreensão sobre o posicionamento dos atores envolvidos no processo, as diferentes posições ocupadas e os diferentes interesses envolvidos enriquecem o levantamento de dados sobre temas que buscam problematizar a prestação jurisdicional.²⁵

Portanto, quanto à análise realizada neste estudo, os dados coletados através da pesquisa de campo foram associados ao referencial teórico levantado por meio da revisão bibliográfica, buscando descrever o contexto examinado, comparar e interpretar os fenômenos e atribuir significados aos discursos dos participantes, buscando inferir outros sentidos (por exemplo, visão de mundo, relação entre poderes, papel dos atores sociais e do Estado, legitimidade democrática, posicionamento doutrinário, etc.).

²³ BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.

²⁴ *Ibidem*, p. 44.

²⁵ XIMENES, JULIA MAURMANN. Levantamento de dados na pesquisa em direito – a técnica da análise de conteúdo. *Instituto Brasiliense de Direito Público*. Disponível em: <http://www.idp.edu.br/component/docman/doc_download/145-levantamento-de-dados-na-pesquisa-em-direito--a-tecnica-da-analise-de-conteudo>. Acesso em: 13 set. 2012.

No caso dos dados obtidos por meio das entrevistas com consumidores, dada sua abordagem quantitativa, trilhou-se os seguintes passos: (1) registro em uma planilha (Excel) das respostas dos participantes; (2) agrupamento das respostas por analogia de temas, segundo a técnica de análise de conteúdo²⁶; (3) nomeação de cada categoria, por exemplo, *atendimento ineficiente*, que inclui as seguintes palavras ditas pelos participantes: *informações incorretas, falta de autonomia dos teleoperadores para a solução de problemas, desconhecimento de procedimentos, produtos e/ou serviços*); (4) cálculo da frequência e porcentagem de indicação de cada uma das categorias levantadas; para o cálculo da porcentagem, nas duas primeiras questões considerou-se como 100% o número de participantes e, na última questão, o número total de indicações, pelo fato da indagação permitir mais de uma resposta por sujeito.

Para verificar a possibilidade de generalização dos resultados para outra(s) atividade(s) assemelhada(s) ao telemarketing, adotou-se o método indutivo, que permite alcançar conclusões gerais a partir de aspectos factuais específicos e conhecidos²⁷. Isto é, conforme Edna Lúcia da Silva e Estera Muszkat Menezes, “no raciocínio indutivo a generalização deriva de observações de caso da realidade concreta”²⁸.

²⁶ BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.

²⁷ *Ibidem*.

²⁸ SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. p. 26.

CONCLUSÃO

Nas últimas décadas do século XX, a internacionalização da economia e a sofisticação tecnológica decorrente da contemporânea Revolução das Tecnologias da Informação e Comunicação não apenas trouxeram novas perspectivas para a atividade econômica, sobretudo pela supressão de fronteiras e pela reinvenção do processo produtivo, mas também desencadearam um complexo processo de modificações técnicas e organizacionais que jamais poderiam ser desprezadas pelo Direito do Trabalho. Se por um lado a sofisticação tecnológica favoreceu ao aumento da produtividade e ao atendimento da demanda consumerista, por outro, intensificou o ritmo do trabalho, tornando-o mais compacto e controlado.

A diversidade de estudos nas mais variadas áreas do conhecimento tem demonstrado os impactos dos processos de modernização técnica e organizacional na saúde do trabalhador e a sobreposição dos direitos do consumidor aos do trabalhador em diversas situações, em detrimento da fundamentalidade dos direitos ao trabalho, à vida, à saúde e à dignidade.

Como objetivo nuclear deste estudo, buscou-se analisar a complexidade do meio ambiente do trabalho através da sistematização dos fatores e aspectos que o compõem e a influência da estrutura socioeconômica consumerista no seu equilíbrio e na saúde do trabalhador.

A tese aqui defendida é a de que os aspectos constituintes do meio ambiente do trabalho, sejam eles físicos (ambientais – geográficos, arquiteturais-tecnológicos, organizacionais e socioculturais) ou não físicos (pessoais – comportamentais e psicológicos), são inter-relacionados e produzem tanto mudanças quanto continuidade nas características do trabalhador, influenciando, inclusive, no seu estado de saúde. Não bastasse essa malha de influências, o meio ambiente do trabalho também interage com outros contextos e sistemas ambientais (econômico, social, jurídico, político e cultural), nos quais se encontra imerso e a eles é inseparavelmente relacionado.

Com base nos referenciais teóricos do Direito Labor-ambiental e da Psicologia Ambiental, foram propostos dois novos princípios: o Princípio da Bidirecionalidade e o Princípio da Interdependência. Por entendermos que esses dois postulados sugeridos são verdades fundantes, máximas da relação entre o ser humano e o seu entorno, adotamos a forma de princípio e não a de pressuposto; porque além deles servirem para a análise de uma situação concreta (perícias, intervenções ambientais, etc.), entendemos também que eles são essenciais na elaboração e na interpretação das normas de saúde e segurança no trabalho, ou até mesmo para suprir eventual lacuna.

O Princípio da Bidirecionalidade pessoa-ambiente preleciona que a pessoa é parte integrante e inseparável do ambiente e não apenas nele se encontra. Pessoa e ambiente se relacionam e se influenciam, recíproca e continuamente. Portanto, o trabalhador influi no meio ambiente do trabalho e este na maneira como ele percebe, experimenta, vivencia e interage com o contexto laboral.

Por sua vez, o Princípio da Interdependência assevera a existência de uma interação entre as diversas manifestações ambientais (natural, artificial, cultural e do trabalho) e dos fatores inerentes a cada uma delas (sociais, econômicos, políticos, jurídicos, etc.), que dialogam entre si e influenciam tanto no equilíbrio do meio ambiente do trabalho como na maneira em que o trabalhador enxerga, experimenta, negocia e dialoga com o meio em que ele se encontra imerso. Significa dizer que o trabalhador é influenciado tanto por aspectos de outras dimensões ou contextos ambientais, nas quais ele também se encontra ou não, como por elementos macrossistêmicos, mediatos e mais distais (sociais, econômicos, políticos, jurídicos, etc.), que embora não sejam atributos imediatos do meio ambiente do trabalho, influenciam no seu equilíbrio, pois refletem na organização da atividade e nas políticas públicas que afetam a seara trabalhista.

É o caso dos impactos do consumo no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador.

A relação entre consumo e trabalho não se estreita apenas na semelhança entre institutos do Direito do Trabalho e do Direito do Consumidor e no caráter social e protetivo desses ramos jurídicos. Essas searas são essencialmente interdependentes, mormente porque tanto o trabalho como o consumo são elementos inerentes ao sistema produtivo. Por isso são influenciados pelo macrossistema, constituído pelos sistemas econômico, social, jurídico,

político e cultural, que estabelecem padrões para estruturas e atividades que ocorrem no plano concreto.

A tensão entre interesses econômicos e sociais também se impõe tanto na relação de consumo como na relação de trabalho, havendo ainda uma interdependência desses interesses tanto dentro de cada uma dessas relações como entre uma e outra. Se para o crescimento econômico o investimento é fundamental, para o desenvolvimento social há que se viabilizar não apenas o acesso aos bens materiais, mas também aos serviços de saúde e ao trabalho, pois são eles que garantem o retorno do investimento econômico. A melhoria das condições de vida, nela incluídas as condições de trabalho, não está necessariamente na esfera do mercado de consumo. Por isso, não há que se falar em consumo como um dos principais elementos do desenvolvimento social, sobrepondo-o ao trabalho. Este sim, desde que em condições dignas e adequadas, importa em cidadania, dignidade, desenvolvimento, melhoria das condições de vida, justiça social e, inclusive, possibilita o acesso aos bens de consumo.

O conflito entre interesses econômicos (assentados no modelo capitalista empresarial e da política de harmonização da relação de consumo) e interesses sociais (como a proteção ao meio ambiente do trabalho e a defesa da saúde do trabalhador), tem contribuído para a precarização das condições laborais, sobretudo por influenciarem na organização e no equilíbrio do meio ambiente do trabalho. A instituição de políticas de harmonização da relação de consumo sem qualquer coordenação com o estabelecimento e manutenção das garantias sociais, tornou-se mais um trunfo do capital na velha quizila com o trabalho.

Para ilustrar os impactos do consumo no meio ambiente do trabalho e na saúde do trabalhador, analisamos tal fenômeno no contexto da atividade de telemarketing. Como um dos mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo previstos no art. 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, o telemarketing é talvez o instrumento de harmonização da relação consumerista que esteja mais a serviço do consumidor. Não se duvida ser por esse motivo que a atividade expandiu-se surpreendentemente nos últimos anos e gerou milhares de empregos no país, despertando a atenção de consumidores, empresários, trabalhadores, sindicatos e até mesmo do Estado.

O aspecto organizacional dessa atividade é um dos fatores que contribuem para o tensionamento dos interesses de trabalhadores e consumidores. Isso porque a organização da atividade de telemarketing é pautada, essencialmente, no elemento “tempo”. Controla-se a

duração da chamada, da transferência de ligações e até mesmo o afastamento do teleoperador do posto de atendimento, para que não haja abandono de chamadas ou elevado tempo de espera dos clientes consumidores para serem atendidos. O fator tempo também é um dos critérios para a contratação dos serviços das empresas de telemarketing, cujo ajuste deve estipular o período e o número de posições dedicadas ao tomador. Portanto, se os teleoperadores são destinatários do direito ao trabalho e ao meio ambiente do trabalho equilibrado, os consumidores são destinatários do direito a um atendimento de qualidade, que compreende tanto a celeridade como a efetividade da prestação do serviço.

O telemarketing, que se consagrou no Brasil no final de década de 90 como um importante mecanismo da Política Nacional de Harmonização da Relação de Consumo, tornou-se, sem demora, arena de infindáveis lides trabalhistas nos últimos tempos, impulsionando diversos estudos científicos das mais diversas áreas do conhecimento, em razão do alto índice de teleoperadores adoecidos. É por isso que, em 24 de maio de 2011, o Pleno do Tribunal Superior do Trabalho reconheceu a penosidade dessa atividade e cancelou a Orientação Jurisprudencial nº 273 da Seção Especializada de Dissídios Individuais 1, que vedava a aplicação por analogia aos teleoperadores da jornada reduzida de que trata o artigo 227 da Consolidação das Leis do Trabalho, fixando em seis horas a jornada de trabalho para essa categoria profissional.

Em resposta à denunciada precarização dos atendimentos e das condições de trabalho no setor de telemarketing, entre 2007 e 2008 passaram a vigor dois dispositivos normativos: o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 – que fixou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) – e o Anexo II da NR 17, instituído pela Portaria nº 9/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego. Colidentes entre si, esses dois dispositivos exerceram incontestável impacto no meio ambiente do trabalho, sobretudo na organização e nas condições laborais, em razão da necessidade de reestruturação do processo produtivo inerente a essas normas.

Enquanto o Decreto nº 6.523/08 impôs tempo máximo para a duração da transferência de ligações e de solução para as reclamações, acelerando o ritmo de trabalho sem prejuízo do dever de objetividade e clareza das informações, o Anexo II da NR 17 garantiu o aumento de pausas fora do posto de trabalho, a proibição de aceleração do trabalho e vetou a adoção de mecanismos de monitoramento da produtividade. Significa dizer que o Decreto nº 6.523/08, aprovado cerca de um ano após o Anexo II da NR 17, privilegiou os

consumidores em detrimento das precárias condições de trabalho suportadas pelos teleoperadores e reconhecidas no referido Anexo.

No entanto, consideramos que o Anexo II da NR 17 cumpriu sua função harmonizadora ao equacionar interesses econômicos e sociais, prevendo em seus itens 5.2 e 5.2.1 o dever das empresas do setor equacionar o contingente de teleoperadores em cada estabelecimento à demanda, para garantir que todos pudessem usufruir das pausas e dos intervalos previstos, evitando sobrecarga de trabalho e a precarização da qualidade da prestação do serviço aos consumidores. Já o Decreto nº 6.523/08, posterior ao referido Anexo, sequer mencionou a necessidade desse equacionamento ou sugeriu qualquer proporcionalidade entre posições de atendimento e demanda. Cobrou-se mais qualidade de atendimento e menos observância dos parâmetros mínimos de segurança e conforto para o desempenho da atividade.

Entendemos que, em tese, essa antinomia é apenas aparente, pois o Anexo II da NR 17 previu o dever dos empregadores equacionarem o contingente de teleoperadores em cada estabelecimento à demanda. Porém, na prática, essa previsão já existia antes mesmo da aprovação do Decreto nº 6.523/08 e não se viu qualquer medida política ou fiscalizatória que buscasse efetivar esse equacionamento, conforme destacou o Sindicato entrevistado.

Ademais, diante de um conflito entre o Decreto nº 6.523/08 do Ministério da Justiça e a Portaria nº 9/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego, subsiste a última por ser mais favorável ao trabalhador. É dever do empregador garantir um meio ambiente de trabalho equilibrado e promover a defesa da saúde do trabalhador, buscando eliminar ou reduzir os riscos da atividade, nos termos do mandamento constitucional insculpido no art. 7º, inciso XXII. Além disso, o direito ao trabalho, à dignidade e à saúde, espécies de direitos humanos, garantem a prevalência do Anexo II da NR 17, instituído pela Portaria nº 9/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego. Essa norma regulamentadora nada mais é do que um instrumento de efetivação desses direitos fundamentais que prevalecem a qualquer outro direito, inclusive ao do consumidor a um atendimento célere e adequado.

Os dados apresentados neste estudo evidenciaram que: (a) em todos os anos compreendidos entre o período de 2006 a 2011, a quantidade de acidentes do trabalho no setor de telemarketing, sem emissão de CAT, corresponde, em média, a 1/3 da totalidade anual de acidentes (Figura 7); (b) entre 2007 e 2009, mesmo após a vigência do Anexo II da NR 17,

houve aumento da quantidade de acidentes do trabalho (Figura 8); (c) 80% dos consumidores estão insatisfeitos com os serviços de telemarketing (Figura 4); (d) 26% dos consumidores apontaram insatisfação em relação ao serviço de atendimento ao consumidor prestado pelas empresas de telefonia (Figura 5); 51,2% das justificativas da insatisfação dos consumidores em relação ao serviço de telemarketing diz respeito à qualidade do atendimento (demora ou ineficiência – Figura 6).

A insatisfação dos consumidores em relação aos serviços de telemarketing demonstra a ineficácia das novas regras para o serviço de atendimento ao consumidor, instituídas pelo Decreto nº 6.523/08 do Ministério da Justiça. A precária fiscalização e a concepção unilateral desse dispositivo, sem a participação das empresas de telemarketing e do sindicato da categoria econômica, são alguns dos possíveis motivos desse insucesso regularmente denunciado nas mídias sociais e nos meios de comunicação nos últimos tempos.

E não se duvida que essa insatisfação tem impactado no trabalho em telemarketing, contribuindo para a precarização das condições laborais do setor. A queixa dos consumidores quanto ao elevado tempo de espera é um indício de que as empresas de telemarketing não adequaram o contingente de teleoperadores à demanda e da sobrecarga de trabalho no setor, tendente à intensificação do ritmo de trabalho.

Portanto, não houve benefício para nenhum dos protagonistas desse contexto, conforme evidenciou um dos participantes deste estudo.

Evidentemente, o ideal seria que a legislação cumprisse sua função sistematizadora, imprimindo unidade e coerência ao sistema jurídico, de modo a harmonizar os interesses dos trabalhadores e consumidores. Caso contrário, corre-se o risco de que os interesses econômicos se sobreponham aos direitos fundamentais garantidos a todo cidadão, como o direito à dignidade, à saúde, à informação e ao meio ambiente equilibrado, nele incluído o do trabalho.

Consoante ao que determina a Política Nacional das Relações de Consumo, o mandamento principiológico contido no art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, é harmonizar, equacionar, equilibrar as relações de consumo. É garantir o respeito à dignidade, saúde, segurança, qualidade de vida e a proteção dos interesses econômicos dos consumidores, sem que isso inviabilize o desenvolvimento econômico e tecnológico. É, em suma, a ideia de equilíbrio e não de sobreposição.

Como os “lírios não nascem da lei”²⁹, cabe a todos os atores sociais envergarem esforços para que os direitos sociais não sejam sufocados pelos interesses econômicos; para que os direitos fundamentais ao meio ambiente do trabalho equilibrado, à saúde, à dignidade e ao trabalho sejam efetivados e não tratados como empecilhos para o desenvolvimento econômico; e para que o Anexo II da NR 17, bem como tantos outros dispositivos atinentes à matéria saúde e segurança no trabalho, sejam observados como instrumentos de redução dos riscos inerentes à atividade e ao *locus* laboral, sem prejuízo de outras medidas que busquem neutralizá-los, nos termos do mandamento constitucional cristalizado no art. 7º, inciso XXII.

²⁹ DRUMMOND DE ANDRADE, Carlos. Nosso tempo. In: _____. *A rosa do povo*. 21. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. p. 29-37.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Os direitos do consumidor**. Coimbra: Almedina, 1982. 360 p.
- ALMEIDA, Victor Hugo de. **Sala de descanso em empresas de telemarketing e qualidade de vida**. 2008. 143 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- ANTONELLI, Valdir. Faturamento do setor crescerá para R\$ 23 bi em 2010. **Portal Call Center**, São Paulo, set. 2010. Disponível em: <<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/indicadores/anuario/faturamento-do-setor-crescera-para-r-23-bi-em-2010>>. Acesso em: 29 set. 2011.
- ANTUNES, Paulo Bessa. **Direito Ambiental**. 7. ed. 2. tir. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005. 239 p.
- ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999. 258 p.
- ASENSI, Felipe Dutra. Biodireito, saúde e participação social. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, IX, n. 32, ago 2006. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1232&revista_caderno=6>. Acesso em: 12 ago. 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. **O que é Telemarketing?** São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/telemarketing.asp>>. Acesso em: 12 set. 2012.
- _____. **Pesquisa da PUC-SP radiografa o call center brasileiro**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/pesquisa.asp?banner=ABT>>. Acesso em: 16 maio 2011.
- AWAD, George; VORUGANTI, Lakshmy Narayana Pant. Intervention research in psychosis: issues related to the assessment of quality of life. **Schizophrenia Bulletin**. Disponível em: <<http://schizophreniabulletin.oxfordjournals.org/content/26/3/557.full.pdf+html>>. Acesso em: 8 jun. 2011.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977. 223 p.
- BELO, Maria Nerita de L. S. **A importância da fisioterapia preventiva para os operadores de telemarketing**. 2008. 71 f. Monografia - Universidade Veiga de Almeida, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.uva.br/cursos/graduacao/ccbs/fisioterapia_monografias/importancia_da_fisioterapia_preventiva_para_os_operadores_de_telemarketing.pdf>. Acesso em: 23 maio 2011.

BELTRAN, Ari Possidonio. **Os impactos da integração econômica no direito do trabalho: globalização e direitos sociais.** São Paulo: LTr, 1998. 405 p.

BLASS, Leila Maria da Silva. Trabalho bancário: O (re)fazer de todo instante. **Cadernos de Formação Sindical**, São Paulo, n. 2, p. 20, 1989.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos.** 10. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 212 p.

_____. **Teoria do Ordenamento Jurídico.** Tradução Maria Celeste C. J. Santos 10. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1999. 184 p.

BONATTO, Cláudio. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos.** 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. 239 p.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Santa Catarina, v. 2, n. 1(3), p. 68-80, 2005.

BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti. **Tutela judicial e movimentos grevistas: um estudo sobre a atuação dos órgãos do poder judiciário diante das novas formas de manifestação coletiva dos operários.** 2012. 276 f. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

BRAGA, Ruy. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. **Tempo Social, Revista de Sociologia da USP**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 133-152, 2006.

BRANDÃO, Cláudio Mascarenhas. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador: uma necessária (re)leitura constitucional.** Revista LTr, São Paulo, v. 74, n. 1, p. 24-29, 2010.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX.** Tradução Nathanael C. Caixeiro. 3. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987. 379 p.

BRONFENBRENNER, Urie. Toward an experimental ecology of human development. **American Psychologist**, Washington, v. 32, p. 513-531, 1977.

BULOS, Jaime Leandro; GERAIGE NETO, Zaiden. Breves considerações sobre a possibilidade de condenação por dano moral coletivo às instituições bancárias, quando prejudicado o cliente-consumidor: aspectos materiais e processuais. In: RIBEIRO, José Horácio Halfeld Rezende. (Coord.). **Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, a. 15, n. 57, p. 13-27. jul/set. 2012.

CAMELO, Silvia Helena Henriques, et al. Adoecimento e promoção da saúde do trabalhador. In: VIII Seminário de Saúde do trabalhador e VI Seminário O trabalho em debate, 2012, Franca. **Anais do VIII Seminário de Saúde do trabalhador e VI Seminário O Trabalho em debate**, 2012.

CAMPOS-DE-CARVALHO, Mara. A metodologia do experimento ecológico. In: PINHEIRO, José Q.; GÜNTHER, Hartmut. (Orgs.). **Métodos de pesquisa nos estudos pessoa-ambiente.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. p. 11-52.

_____. Pesquisas contextuais e seus desafios: uma contribuição a partir de investigação sobre arranjos espaciais em creches. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 2, p. 289-297, maio/ago. 2003.

_____. Psicologia ambiental - Algumas considerações. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 9, n. 2, p. 435-447, 1993.

_____; CAVALCANTE, Sylvia; NÓBREGA, Lana Mara Andrade. Ambiente. In: CAVALCANTE, Sylvia; ELALI, Gleice A. (Orgs). **Temas básicos de Psicologia Ambiental**. Petrópolis: Vozes, 2011. p. 28-43.

CARAZZAI, Estelita Hass. TIM derruba sinal de propósito, diz ANATEL. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 7 ago. 2012. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1132964-tim-derruba-sinal-de-proposito-diz-anatel.shtml>>. Acesso em: 7 ago. 2012.

CASSAR, Vólia Bomfim. **Direito do Trabalho**. 5. ed. Niterói: Impetus, 2011. 1411 p.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**. Fim de milênio. v. 3. Tradução Klauss Brandini Gerhardt e Roneide Venancio Majerv. São Paulo: Paz e terra, 1999. 617 p.

CAUDAS, Aulete. **Aulete Digital**. Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa. São Paulo: Lexicon, 2008. Disponível em: <http://aulete.uol.com.br/site.php?mdl=aulete_digital>. Acesso em: 30 ago. 2012.

COMPARATO, Fábio Konder. Função social da propriedade dos bens de produção. **Revista de Direito Mercantil**, São Paulo, n. 63, p. 63-73, 1990.

CORDEIRO, Hésio. **Sistema Único de Saúde**. Rio de Janeiro: Ayuri Editorial, 1991. 184 p.

COSTA, Judith Martins. A 'Guerra' do Vestibular e a Distinção entre Publicidade Enganosa e Clandestina. **Revista Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 6, p. 219-231, abr./jun. 1993.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico Nova Fronteira da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997. 101 p.

CURREA-LUGO, Víctor de. **La salud como derecho humano: 15 requisitos y una mirada a las reformas**. Bilbao: Cuadernos Deusto de Derechos Humanos, Universidade de Deusto, 2005. 127 p.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **A Constituição na vida dos povos: da Idade Média ao século XXI**. São Paulo: Saraiva, 2010. 360 p.

DALLARI, Sueli Gandolfi. Comunicação - Centro de Estudos e Pesquisas de Direito Sanitário. **Supremo Tribunal Federal**, Brasília, 6 maio 2009. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/processoAudienciaPublicaSaude/anexo/SUELI_DALLAR1.pdf>. Acesso em: 8 out. 2012.

DALLEGRAVE NETO, José Affonso. A força vinculante das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego (NRs do MTE) e o Anexo II da NR-17. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 48, p. 119-123, jul./dez. 2010.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Telemarketing**: a chamada para o futuro. São Paulo: Atlas, 2000. 438 p.

DE LUCCA, Newton. **Teoria geral da relação jurídica de consumo**. 2001. 117 f. Tese (Titular) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DEJOURS, Cristophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Oboré Editorial, 1987. 163 p.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 8. ed. São Paulo: LTr, 2009. 1344 p.

DIAS, Elizabeth Costa. Aspectos atuais da saúde do trabalhador no Brasil. In: ROCHA, Lys Esther; BUSCHINELLI, Tarcísio José; RIGOTTO, Raquel Maria. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1993. p. 138-156.

DRUMMOND DE ANDRADE, Carlos. Nosso tempo. In: _____. **A rosa do povo**. 21. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. p. 29-37.

ECO, Humberto. **Como se faz uma tese**. Tradução Gilson Cesar Cardoso de Souza. 23. ed. São Paulo: Perspectiva, 2010. 174 p.

ELALI, Gleice Azambuja. Psicologia e arquitetura: em busca do *locus* interdisciplinar. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 2, n. 2, p. 349-362, 1997.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. Meio ambiente do trabalho: aspectos gerais e propedêuticos. **Síntese Trabalhista**, Porto Alegre, v. 14, n. 162, p. 122-153, dez. 2002.

_____. **Tópicos avançados de direito material do trabalho**: atualidades forenses. v. 1. São Paulo: Editora Damásio de Jesus, 2006. 194 p.

FERNANDES, Fábio. **Meio ambiente geral e meio ambiente do trabalho**: uma visão sistêmica. São Paulo: LTr, 2009. 285 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. **Dicionário da Língua Portuguesa**. 11. ed. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1987. 1838 p.

FERREIRA, Gisele Rodrigues. Direito ambiental do trabalho. **Boletim Jurídico**, Uberaba, v. 3, n. 117, 2005. Disponível em: <<http://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/texto.asp?id=542>>. Acesso em: 24 jan. 2011.

FERREIRA, Marcos Ribeiro. Problemas ambientais como desafio para a psicologia. In GÜNTHER, Hartmut; PINHEIRO, José Q.; GUZZO, Raquel Souza Lobo. (Orgs.). **Psicologia Ambiental**: entendendo as relações do homem com seu ambiente. Campinas: Alínea, 2004. p. 17-30.

FIGUEIREDO, Guilherme José Purvin de. **Direito ambiental e a saúde dos trabalhadores**. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007. 254 p.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Da política nacional das relações de consumo. In BENJAMIM, Antonio Herman V. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998, p. 43-105.

_____. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 861 p.

FIORILLO, Celso Antonio Pacheco. **Curso de direito ambiental brasileiro**. 8. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2007. 554 p.

_____; RODRIGUES, Marcelo Abelha. **Direito Ambiental e Patrimônio Genético**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 1996. 285 p.

FOLHA DE SÃO PAULO. Editorial, 13 jun. 2010. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniaofz1306201002.htm>>. Acesso em: 12 set. 2012.

_____. Funcionário da Vivo orienta cliente a jogar celular na parede. São Paulo, 16 out. 2012. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1169719-funcionario-da-vivo-orienta-cliente-a-jogar-celular-na-parede.shtml>>. Acesso em: 16 out. 2012.

_____. Loja que mandou cliente “procurar macho” fez mais ofensas, diz outra consumidora, São Paulo, Caderno Mercado, 12 set. 2012. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1152223-loja-que-mandou-cliente-procurar-macho-fez-mais-ofensas-diz-outra-consumidora.shtml>>. Acesso em: 12 set. 2012.

FOLHA ONLINE. Telemarketing gera 500 mil empregos no Brasil, 60% em SP. São Paulo, 26 dez. 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u78596.shtml>>. Acesso em: 10 maio 2011.

FONSECA, Maria Hemília. **Curso de metodologia na elaboração de trabalhos acadêmicos**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2009. 106 p.

_____. **Direito ao trabalho: um direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro**. São Paulo: LTr, 2009. 240 p.

FRAGA, Alexandre. Da rotina à flexibilidade: análise das características do fordismo fora da indústria. **Revista Habitus: IFCS/UFRJ**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 36-43, 2006.

FREITAS JR., Antonio Rodrigues de. **Direito do trabalho na era do desemprego**. São Paulo: LTr, 1999. 188 p.

GALASSO, Leonilde Ribeiro. **Humor e estresse no trabalho: fatores psicossociais estressores e benéficos no trabalho dos operadores de Telemarketing**. 2005. 260 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina**. Decreto nº 2.181/1997. 8. ed. Niterói: Impetus, 2012.

GODOY, Juan Francisco. Psicología de la salud: delimitación conceptual. In: SIMON, M. A. (Ed.). **Manual de psicología de la salud**. Fundamentos, metodología y aplicaciones. Madrid: Editorial biblioteca Nueva, 1999. p. 47-62.

GORENDER, Jacob. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 11, n. 29, p. 311-361, 1997.

GRAVINA, Marcia Elena Rodrigues; ROCHA, Lys Esther Rocha. Lesões por Esforços Repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 41-55, 2006.

GUIBERT REYES, Wilfredo; GRAU ÁBALO, Jorge; PRENDES LABRADA, Mariela de la Caridad. ¿Cómo hacer más efectiva la educación en salud en la atención primaria? *Revista Cubana Medicina General y Integral*, Ciudad de La Habana, v. 15, n. 2, p. 176-183, 1999.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. In: PASQUALI, L. (Ed.). **Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração**. Brasília, DF: LabPAM; IBAPP, 1999. p. 231-257.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza; DIAS, Maria Tereza Fonseca. **(Re)pensando a Pesquisa Jurídica: teoria e prática**. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006. 252 p.

HEALTH & SAFETY EXECUTIVE. [Advice regarding call centre working practices](http://www.hse.gov.uk/lau/lacs/94-2.pdf). 2006. Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk/lau/lacs/94-2.pdf>>. Acesso em: 31 jun. 2012.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010. 352 p.

HOBBSAWM, Eric. **A era dos extremos: o breve século XX**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1997. 384 p.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922 p.

JOHNSON, Neil. **Os segredos do telemarketing**. São Paulo: Littera Mundi, 2000. 136 p.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 688 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1985. 238 p.

LEAVELL, Hugh; CLARCK, Edwin Gurney. **Medicina Preventiva**. São Paulo: McGraw-Hill, 1976. 744 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 181 p.

MACHADO, Paulo Affonso Leme. Critérios para Diferenciação dos Princípios da Prevenção. **Ecoambiental**. Disponível em: <<http://www.ecoambiental.com.br/principal/principios.html>>. Acesso em: 8 jun. 2011.

_____. **Direito Ambiental Brasileiro**. 13. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Malheiros Editores, 2005. 1092 p.

MACHADO, Sidnei. **O direito à proteção ao meio ambiente do trabalho no Brasil**. São Paulo: LTr, 2001. 188 p.

MANCUSO, Rodolfo Camargo. Ação civil pública trabalhista: análise de alguns pontos controvertidos. **Revista de Processo**, RT, São Paulo, v. 93, a. 24, p. 12-37, 1996.

MANFREDI, Silvia Maria; BASTOS, Solange. 1998, Propostas e experiências de formação profissional no âmbito das organizações de trabalhadores. **Cedes Unicamp**, maio 1998. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br/pesquisa/artigos/MANFREDI/indice.html>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

MANNRICH, Nelson. Terceirização: luzes e sombras. In: MARTINS, Sergio Pinto; MESSA, Ana Flávia (Coord.). **Empresa e Trabalho**. Estudos em homenagem a Amador Paes de Almeida. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 181-202.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do Trabalho**. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 920 p.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Tradução Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. v.1, t. 1. São Paulo: Nova Cultural, 1996. 496 p.

MCCOY, Janetta Mitchell. Work environments. In: STOKOLS, Daniel; ALTMAN, Irwin (Eds.). **Handbook of Environmental Psychology**, New York: Wiley, 2002. v. 2, p. 443-460.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 29. ed. São Paulo: Malheiros, 2012. 1136 p.

MELO, Raimundo Simão de. **Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador**: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição. 4. ed. São Paulo: LTr, 2010. 559 p.

MELO, Rosane Gabriele C. de. Psicologia ambiental: uma nova abordagem da psicologia. **Psicologia-USP**, São Paulo, v. 2, n. 1/2, p. 85-103, 1991.

MIGUEL, Ricardo Georges Affonso. A inaplicabilidade de jornada reduzida e intervalos específicos ao operador de teleatendimento. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 48, p. 97-99, jul./dez. 2010.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Anuário Estatístico da Previdência Social / Ministério da Previdência Social**. Brasília: MPS/DATAPREV, 2006/2011. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=423>>. Acesso em: 15 set. 2012.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Política Nacional de Saúde do(a) Trabalhador(a): Proposta para Consulta Pública. Brasília. In: **Portal da Saúde**, Brasília, 2004. Disponível em:

<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/proposta_pnst_st_2009.pdf>. Acesso em: 12 set. 2012.

MOLZ, José Augusto. **Telemarketing – aplicabilidade no Banco do Brasil SA**. 2002. 57 f. Dissertação (Mestrado em Economia) - Programa de Pós-Graduação em Economia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor**: no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001. 327 p.

MORAIS, Mônica Maria Lauzid de. **O direito à saúde e segurança no meio ambiente de trabalho**. São Paulo: LTr, 2002. 190 p.

MOSER, Gabriel. Psicologia ambiental. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 3, n. 1, p. 121-130, jan./jun. 1998.

_____. **Psychologie environnementale**: les relations homme-environnement. Bruxelles: De Boeck, 2009. 298 p.

MOURA, Mauro Azevedo de. Novas tecnologias. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 21, n. 79, p. 63-75, jul./set. 1993.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. A defesa processual do meio ambiente do trabalho. **Revista Legislação do Trabalho**, São Paulo, v. 63, n. 5, p. 583-587, maio 1999.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. **Curso de direito infortunístico**. 3. ed. Porto Alegre: Fabris, 1992. 118 p.

NAVARRO, Vera Lúcia. Trabalho, subjetividade e lazer: estranhamento, fetichismo e reificação no capitalismo global. In: PADILHA, Valquiria. (Org). **Dialética do Lazer**. São Paulo: Cortez, 2006. p. 50-74.

NERY JUNIOR, Nelson. Princípios gerais do Código Brasileiro do Consumidor. **Revista Direito do Consumidor**, Editora RT, São Paulo, v. 3, set./dez. 1992.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 193-202, maio/ago. 2002.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado**: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006. 240 p.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 926 p.

ODA, Carla. **Operadores de telemarketing**: stress, autonomia, somatização e dores em pescoço e ombros. 2003. 138 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

OLIVEIRA, Elisângela Magela. Transformações no mundo do trabalho na Revolução Industrial aos nossos dias. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 5, n. 11, p. 84-96, 2004.

OLIVEIRA, Fernando César. Dieese: mesmo crescendo nos últimos dez anos, emprego no setor bancário é 70% do total há duas décadas. **Agência Brasil – Empresa Brasil de Comunicação**, 22 jul. 2012. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-07-22/dieese-mesmo-crescendo-nos-ultimos-dez-anos-emprego-no-setor-bancario-e-70-do-total-ha-duas-decadas>>. Acesso em: 30 set. 2012.

OLIVEIRA, Maria Helena Barros de; VASCONCELLOS, Luiz Carlos Fadel. Direito e saúde - Possibilidades de um novo campo na luta pela Saúde do Trabalhador. 3ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador, Brasília, maio 2005. Disponível em: <<http://www.hc.ufmg.br/crest/downloads/Coletanea.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2011.

OLIVEIRA, Paulo Eduardo V. **O dano pessoal no direito do trabalho**. 2. ed. São Paulo: LTr, 2010. 278 p.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: LTr, 2002. 526 p.

_____. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 6. ed. São Paulo: LTr, 2011. 608 p.

OLIVEIRA, Simone Santos Silva. **Um olhar sobre a saúde a partir da dimensão gestonária do trabalho**: contradições e ambigüidades no telemarketing. 184 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2007.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Relatório do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento**: Consumo para o Programa Humano. Lisboa: Trivona, 1998.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 155. 20 jun. 2002. Disponível em: <<http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convde.pl?P155>>. Acesso em: 29 jun. 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Constitución de La Organización Mundial de La Salud**. Disponível em: <http://www.who.int/gb/bd/S/S_documents.htm>. Acesso em: 20 maio 2012.

PADILHA, Norma Sueli. **Do meio ambiente do trabalho equilibrado**. São Paulo: LTr, 2002. 142 p.

PAIVA, Cynthia Suennia Damasceno Lucena de; BORGES, Lívia de Oliveira. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 57-66, jan./mar. 2009.

PEDUZZI, Pedro. Metade das empresas já se adaptou à Lei do Call Center, diz ministro da Justiça. **Agência Brasil**, Brasília, 19 dez. 2008. Disponível em: <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2008/12/19/materia.2008-12-19.4088438939/view>>. Acesso em: 3 maio 2011.

PLÁ RODRIGUEZ, Américo. **Princípios de Direito do Trabalho**. Tradução Wagner D. Giglio. 3. ed. São Paulo: LTr, 2000. 456 p.

REZENDE, Marcello Santos; BRITO, Jussara; ATHAYDE, Milton. A automobilização de uma teleatendente para enfrentar as adversidades do trabalho em um Call Center. **Revista Laboreal**, Porto, v. 5, n. 2, p. 63-75, 2009.

RIBEIRO, Silvia Basílio. Telemarketing enfrenta crise de saúde. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 14 mar. 2004. Caderno Ilustrada, p. E2.

RIOUX, Jean Pierre. **Revolução Industrial: 1780-1880**. São Paulo: Pioneira, 1975. 262 p.

RIVLIN, Leanne G. Olhando o passado e o futuro: revendo pressupostos sobre inter-relações pessoa-ambiente. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 8, n. 2, p. 215-220, 2003.

ROCHA, Julio César de Sá da. **Direito ambiental do trabalho: mudança de paradigma na tutela jurídica à saúde do trabalhador**. São Paulo: LTr, 2002. 221 p.

_____. **Direito ambiental e meio ambiente do trabalho**. Dano, prevenção e proteção jurídica. São Paulo: LTr, 1997. 340 p.

ROMITA, Arion Sayão. A terceirização e o Direito do Trabalho. **Revista LTr**, São Paulo, v. 56, n. 03, p. 273-279, mar. 1992.

ROSSETTI-FERREIRA, Maria Clotilde; AMORIM, Katia de Souza; SILVA, Ana Paula Soares da. Rede de significações: alguns conceitos básicos. in: ROSSETTI-FERREIRA, Maria Clotilde et al. (Orgs.) **Rede de significações e o estudo do desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 23-34.

ROSSIT, Liliana Allodi. **O meio ambiente de trabalho no direito ambiental brasileiro**. São Paulo: LTr, 2001. 216 p.

SADY, João José. **Direito do meio ambiente de trabalho**. São Paulo: LTr, 2000. 205 p.

_____. O direito à sanidade no meio ambiente do trabalho. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 97, p. 82-88, 2008.

_____. Repensando o direito ambiental do trabalho. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 82, p. 63-73, 2005.

SANTOS, Antonio Silveira Ribeiro dos. Meio ambiente do trabalho: considerações. Teresina: **Jus Navegandi**, set. 2000. Disponível em: <jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1202>. Acesso em: 29 jun. 2011.

SAÚDE DO TRABALHADOR. **A Voz do Brasil**. Brasília: Rede Nacional, 24 ago. 2012. Programa de rádio.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, n. 20, v. 2, p. 580-588, 2004.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES NO ESTADO DE SÃO PAULO. Departamento Jurídico. Ações Coletivas. Disponível em: <http://www.sintetel.org/novo/acoes_coletivas.php>. Acesso em: 30 out. 2012.

SILVA, Airton Marinho da. **A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil**: necessidades e desafios. 2004. 129 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

_____.; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Negociações sociais para melhoria das condições de trabalho no setor de teleatendimento: o descompasso entre a posição das empresas e a realidade do trabalho. **Interface**, Botucatu, v. 9, n. 18, p. 553-570, fev. 2005.

SILVA, Cláudia Sampaio Corrêa da; OURIQUE, Luciana Rubensan; OLIVEIRA, Manoela Ziebell de; REIS, Marcia Giovana Pedruzzi; LASSANCE, Maria Célia. Ressignificação da experiência de Orientação Profissional. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, São Paulo, v. 9, n. 1, jun., p. 75-86, 2008.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. e atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, Homero Batista Mateus da. **Curso de Direito do Trabalho aplicado**: direito coletivo do trabalho. v. 7. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 308 p.

_____. **Curso de Direito do Trabalho aplicado**: parte geral. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 267 p.

_____. **Curso de Direito do Trabalho aplicado**: segurança e medicina do trabalho, trabalho da mulher e do menor. v. 3. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 289 p.

SILVA, José Afonso da. **Comentário contextual à constituição**. 4. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2007. 1024 p.

_____. **Curso de direito constitucional positivo**. 22. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2003. 878 p.

SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. **A saúde do trabalhador como um direito humano**: conteúdo essencial da dignidade humana. São Paulo: LTr, 2008. 285 p.

_____. As perícias judiciais para a constatação de doença ocupacional: um gravíssimo problema a desafiar uma solução urgente, para a efetiva proteção a saúde do trabalhador. **Caderno de doutrina e jurisprudência da Escola de Magistratura da 15ª região**, Campinas, v. 6, n. 1, fev. 2010. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/32491>>. Acesso em: 12 set. 2012. p. 11.

SILVA, Otavio Pinto e. Meio ambiente e saúde do trabalhador. **Revista do TRT da 2ª Região**, São Paulo, n. 4, p. 69-119, 2010.

_____. Relações de trabalho e relações de consumo: o futuro da Justiça do Trabalho. **Revista do Departamento de Direito do Trabalho e da Seguridade Social**, São Paulo, v. 1, n.1, p. 143-162, jan./jun, 2006.

_____. **Subordinação, Autonomia e Parassubordinação nas Relações de Emprego**. São Paulo: LTr, 2004. 207 p.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **A construção do Direito do Consumidor**: um estudo sobre as origens das leis principiológicas de defesa do consumidor. São Paulo: Atlas, 2009. 338 p.

SOMMER, Robert. Discipline and field of study: a search for clarification. **Journal of Environmental Psychology**, New York, v. 20, n. 1, p. 1-4, 2000.

STOKOLS, Daniel. Environmental psychology. **Annual Review Psychology**, Palo Alto, n. 29, p. 253-295, 1978.

_____. Establishing and maintaining healthy environments. **American Psychologist**, Washington, v. 47, n. 1, p. 6-22, 1992.

_____; et al. Evaluating transdisciplinary science. **Nicotine & Tobacco Research**, Madison, v. 5, n. 1, p. S21-S39, dec. 2003.

STONE, Bob; WYMAN, John. **Telemarketing**. São Paulo: Nobel, 1992. 238 p.

SUNDSTROM, Eric. Work environments: offices and factories. In: STOKOLS, Daniel; ALTMAN, Irwin. (Eds.). **Handbook of Environmental Psychology**. New York: Wiley, 1987. v. 1, p. 733-781.

SÜSSEKIND, Arnaldo; MARANHÃO, Délio; VIANNA, Segadas; TEIXEIRA, Lima. **Instituições de Direito do Trabalho**. 22. ed. v. 1. São Paulo: LTr, 2005. 651 p.

TRIBUNA DO NORTE. Terceirização de call center das teles é ilegal, diz TST. Natal, Economia, 10 nov. 2012. Disponível em: <<http://tribunadonorte.com.br/noticia/terceirizacao-de-call-center-das-teles-e-ilegal-diz-tst/236293>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

UOL NOTÍCIAS TECNOLOGIA. Anatel deve liberar venda de operadoras suspensas nesta quinta, diz Reuters. São Paulo, 2 ago. 2012. Disponível em: <<http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2012/08/02/anatel-libera-vendas-de-operadoras-de-telefonia-movel-suspensas.htm>>. Acesso em: 2 ago. 2012.

VARGA, László. Após explosão, telemarketing perde fôlego. **Folha OnLine**, São Paulo, 14 julho 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u70225.shtml>>. Acesso em: 11 set. 2011.

VENCO, Selma Borghi. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 7-18, jul./dez. 2006.

_____. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. 2006. 312 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

VIANNA, Luiz Werneck; BURGOS, Marcelo. Revolução processual do direito e democracia progressiva. In: VIANNA, Luiz Werneck. **Democracia e os três poderes no Brasil**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003. 559 p.

XIMENES, JULIA MAURMANN. Levantamento de dados na pesquisa em direito – a técnica da análise de conteúdo. **Instituto Brasiliense de Direito Público**. Disponível em: <http://www.idp.edu.br/component/docman/doc_download/145-levantamento-de-dados-na-pesquisa-em-direito--a-tecnica-da-analise-de-conteudo>. Acesso em: 13 set. 2012.