

CALL CENTER: UMA ANÁLISE SOBRE INSALUBRIDADE

Marcelo Adamuz - Bacharel em Direito. Pós Graduado em Direito Empresarial e do Consumidor e Mestrando em Administração – Gestão e Sustentabilidade pela Universidade Estadual de Londrina – UEL, adamuz@sercomtel.com.br

Resumo

Este trabalho apresenta o estudo sobre a insalubridade para operadores de *Call Center* através da nova portaria vigente, onde, esclarece pontos antes não mencionados. Aborda o *Call Center*, definindo e apresentando suas funções e aplicações, os serviços mais utilizados, assim como evidenciando a necessidade de um *Call Center* para uma empresa. Apresenta o conceito de insalubridade, sua aplicabilidade, o critério utilizado, assim como a questão do adicional, os cuidados com o fato gerador e sua prevenção, o cálculo e o laudo pericial. Traz a insalubridade para operadores de *Call Center*, apontando os elementos que contribuem para a melhoria das condições de trabalho. Aborda itens necessários para o bom desenvolvimento da atividade laboral. Em contrapartida apresenta e comenta a Nova Instrução Normativa a qual apresenta novos elementos para o trabalhador dessa atividade. Esclarece e demonstra a responsabilidade da empresa em adequar seu ambiente de trabalho para que o empregado exerça uma atividade laborativa saudável.

Palavras: Chave: *Call Center*, Insalubridade, Direito do Trabalho.

1 Introdução

A preocupação com a insalubridade dos trabalhadores é bastante antiga e se estende até os dias atuais. Diante dessa questão o presente artigo foi desenvolvido com o objetivo de abordar os principais tópicos do Direito do Trabalho visando à identificação de agentes insalubres no *Call Center*.

Assim como o mundo jurídico, o ramo do Direito do Trabalho está em constante evolução, tendo o estudo em foco já assumido uma posição reguladora, tendo em vista a nova legislação agora em vigência para o *Call Center*. Portanto, o presente estudo vem com o intuito de informar e expor as normas que antes não tinham exata precisão, e também a nova norma regulamentadora e específica para a atividade comercial em questão onde abrange todos os parâmetros necessários para a boa saúde do empregado.

Contudo, antes de adentrar no principal assunto, será necessário um breve estudo das relações pertinentes ao surgimento do Direito do Trabalho, o Direito do Trabalho no Brasil e sua conceituação; o *Call Center* sua definição, suas aplicações, funções, serviços utilizados e os profissionais em questão; o conceito de insalubridade, sua aplicabilidade, critérios, cuidados e o cálculo, uma vez que para chegarmos a uma conclusão convincente sobre a insalubridade para os operadores é necessário entendermos primeiramente esses institutos, mas sem perder o referencial principal – Normas Reguladoras para o *Call Center*. Após essa compreensão, abordar-se-á no estudo da insalubridade para os operadores de *Call Center* sobre o prisma da Nova Instrução Normativa com vigência a partir de 14 de março de 2006 a fim de elucidar as principais dúvidas que existem sobre o instituto, demonstrando onde, dentro do ordenamento jurídico existe respaldo para sua aplicabilidade, além das conseqüências e vantagens que surgirão para os indivíduos envolvidos nesta atividade.

2 DIREITO DO TRABALHO

O surgimento do Direito do Trabalho é oriundo da sociedade industrial e o trabalho assalariado. O nascimento da sua história começa na Inglaterra, com a primeira fase da revolução industrial (1760-1860). Nessa época teve início a introdução de máquinas fabris as quais multiplica o rendimento do trabalho e aumenta a produção global. A Inglaterra adianta sua industrialização em 50 anos em relação ao continente europeu e sai muito na frente em sua expansão.

Husek (2006, p.1) destaca que “o novo sistema industrial transforma as relações sociais e desta forma cria duas novas classes sociais” sendo elas:

- a) Os empresários (capitalistas), que são os proprietários dos capitais, máquinas, matérias-primas e bens produzidos pelo trabalho; e
- b) Os operários ou trabalhadores assalariados que possuem apenas sua força de trabalho e a vendem aos empresários (empregador) para produzir mercadorias em troca de salários.

Nesta época surgem conflitos entre operários e empresários, revoltados com as péssimas condições de trabalho. Com o tempo, vão surgindo organizações de trabalhadores da mesma área. Martins (2005, p.36) coloca que:

Passa, portanto, a haver um intervencionismo do Estado, principalmente para realizar o bem-estar social e melhorar as condições de trabalho. O trabalhador passa a ser protegido juridicamente e economicamente. É como afirma Galart Folch: deve-se assegurar uma superioridade jurídica ao empregado em função de sua inferioridade econômica. A lei passa a estabelecer normas mínimas sobre condições de trabalho, que devem ser respeitadas pelo empregador.

Para celebrar a figura do trabalhador e comemorar o dia do trabalho foi escolhida a data de 1º de maio. A data da comemoração tem origem em uma manifestação operária por melhores condições de trabalho iniciado no dia 1o de maio de 1886, em Chicago, nos Estados Unidos da América.

Com os sindicatos, iniciaram-se os movimentos dos trabalhadores, fazendo prevalecer à vontade da coletividade; nascem as greves para reivindicar seus direitos, dando margem, assim, ao aparecimento dos contratos coletivos de trabalho (celebrados entre grupos, categorias, classes de trabalhadores). Os contratos coletivos de trabalho continham regras que protegiam os trabalhadores como, por exemplo, a limitação da jornada.

Delgado (1999, p.53) destaca em sua obra que

É característica desse período a presença de um movimento operário ainda sem profunda e constante capacidade de organização e pressão, quer pela incipiência de seu surgimento e dimensão no quadro econômico-social da época, que pela forte influência anarquista hegemônica no segmento mais mobilizado de suas lideranças próprias. Nesse contexto, as manifestações autonomistas e de negociação privada vivenciadas no novo plano industrial não têm ainda a suficiente consistência para firma um conjunto diversificado e duradouro de práticas e resultados normativos, oscilando em ciclos esparsos de avanços e refluxos.

Observa-se que com o movimento e a organização dos trabalhadores foi conquistado com o transcorrer do tempo novas conquistas e leis que os favorecessem.

3 O Direito do Trabalho no Brasil

No final do século XIX as indústrias passam a desenvolver-se formando um mercado de trabalho assalariado devido à imigração e a abolição da escravatura.

O operariado trabalhava em longas jornadas sob condições insalubres, e tendo à utilização de mulheres e crianças com salários diferenciados, ou seja, mais baixos do que os dos homens. Nessa época a disciplina era rígida tendo ameaças, multas, dispensas e ausência de disposições legais onde caracterizavam as relações de trabalho.

Os operários por sua vez se organizavam através de associações de ajuda mútua. Também realizavam paralisações para reivindicar melhorias em suas condições de

trabalho. A política existente na época mostrava uma carência de leis e direitos para a classe operária.

Martins (1999, p.39) destaca a grande contribuição de Getúlio Vargas

Começa a surgir uma política trabalhista idealizada por Getúlio Vargas em 1930. Havia leis ordinárias que tratavam de trabalho de menores (1891), da organização de sindicatos rurais (1903) e urbanos (1907), de férias etc. O Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio foi criado em 1930, passando a expedir decretos, a partir dessa época, sobre profissões, trabalho das mulheres (1932), salário mínimo (1936), Justiça do Trabalho (1939) etc.

Um outro ponto enfatizado por Martins (2005, p. 39) em sua obra intitulada *Direito do Trabalho*

A Constituição de 1937 instituiu o sindicato único, imposto por lei, vinculado ao Estado, exercendo funções delegadas de poder público, podendo haver intervenção estatal direta em suas atribuições. Foi criado o imposto sindical, como uma forma de submissão das entidades de classe ao Estado, pois este participava do produto de sua arrecadação. Estabeleceu-se a competência normativa dos tribunais do trabalho, que tinha por objetivo principal evitar o entendimento direto entre trabalhadores e empregadores. A greve e o lockout foram considerados recursos anti-sociais, nocivos ao trabalho e ao capital e incompatíveis com os interesses da produção nacional.

Demonstram essa imperatividade os artigos 444 e 468 da Consolidação das Leis do Trabalho (2006, p.123 e 129)

Artigo 444 – As relações contratuais de trabalho podem ser objeto de livre estipulação das partes interessadas em tudo quanto não contravenha as disposições de proteção ao trabalho, aos contratos coletivos que lhe sejam aplicáveis e às decisões das autoridades competentes.

Ou seja, as partes podem contratar desde que, não violem a legislação trabalhista.

Artigo 468 – Nos contratos individuais de trabalho só é lícita a alteração das respectivas condições por mútuo consentimento, e, ainda assim, desde que não resultem, direta ou indiretamente, prejuízos ao empregado, sob pena de nulidade da cláusula infringente desta garantia.

Conforme o artigo acima citado fica estabelecido que é nula qualquer alteração do contrato prejudicial ao trabalhador, mesmo que ele concorde com a cláusula. Assim se faz presente, mais uma vez, a imperatividade da norma trabalhista.

Com o advento da Constituição Federal em 1988, o constituinte opta por constitucionalizar o Direito do Trabalho em seu artigo 7º e seus incisos sobre os direitos dos trabalhadores, fazendo com que se aumentasse a rigidez do sistema trabalhista brasileiro. A proteção deste artigo nada mais mostra que são os parâmetros mínimos ou iniciais para regular a jornada laborativa dos empregados de uma maneira geral.

4 O Conceito do Direito

O conceito do Direito é um bem cultural de que se utiliza o homem para pacificar as relações sociais. Desse modo, o Direito do Trabalho é produto do pensamento humano destinado a solucionar e prevenir conflitos nas relações sociais estabelecidas em razão do trabalho.

É importante mencionar que é perfeitamente possível encontrar várias definições acerca da expressão direito do trabalho.

Dentre os vários conceitos do direito do trabalho, Russomano (2005, p.25) o define como [...] “um conjunto de princípios e normas tutelares que disciplinam as relações entre empresários e trabalhadores ou entre as entidades sindicais que os representam assim como outros fatos jurídicos resultantes no trabalho”.

Martins (1999, p.32) afirma em sua obra o seguinte entendimento Direito do Trabalho “é o conjunto de princípios, normas e instituições atinentes à relação de trabalho e situações análogas, visando assegurar melhores condições de trabalho e sociais ao trabalhador, de acordo com as medidas de proteção que lhe são destinadas”.

Delgado (2003, p.54) define o Direito Material do Trabalho como

Complexo de princípios, regras e institutos jurídicos que regulam a relação empregatícia de trabalho e outras relações normativamente especificadas, englobando, também, os institutos, regras e princípios concernentes às relações coletivas entre trabalhadores e tomadores de serviços, em especial através de suas associações coletivas.

A definição de Magano (1991, p.59) enuncia que o Direito do Trabalho é o "conjunto de princípios, normas e instituições, aplicáveis à relação de trabalho e situações equiparáveis, tendo em vista a melhoria da condição social do trabalhador, através de medidas protetoras e da modificação das estruturas sociais".

Segundo Nascimento (2004, p.143) "Direito do trabalho é o ramo da ciência do direito que tem por objeto normas jurídicas que disciplinam as relações de trabalho subordinado, determinam os seus sujeitos e as organizações destinadas à proteção desse trabalho, em sua estrutura e atividade".

O Direito do Trabalho é um conjunto de princípios, normas e instituições jurídicas que determinam os sujeitos e regulam as relações coletivas e individuais de trabalho, considerado como tal o trabalho e situações legalmente equiparadas.

5 Call Center

As centrais de atendimento, também conhecidas como “*call center*”, foram criadas de modo a propiciar um atendimento telefônico mais simples e direto do cliente por uma empresa ou organização. A ligação geralmente é feita para um número telefônico único de 0800 onde o cliente não paga a ligação. Em um *call center* típico, padrão um conjunto de operadores atende às ligações dos clientes, relacionadas ao ramo e diversos tipos de serviços.

A figura 1 apresenta a arquitetura simplificada de uma Central de Atendimento.

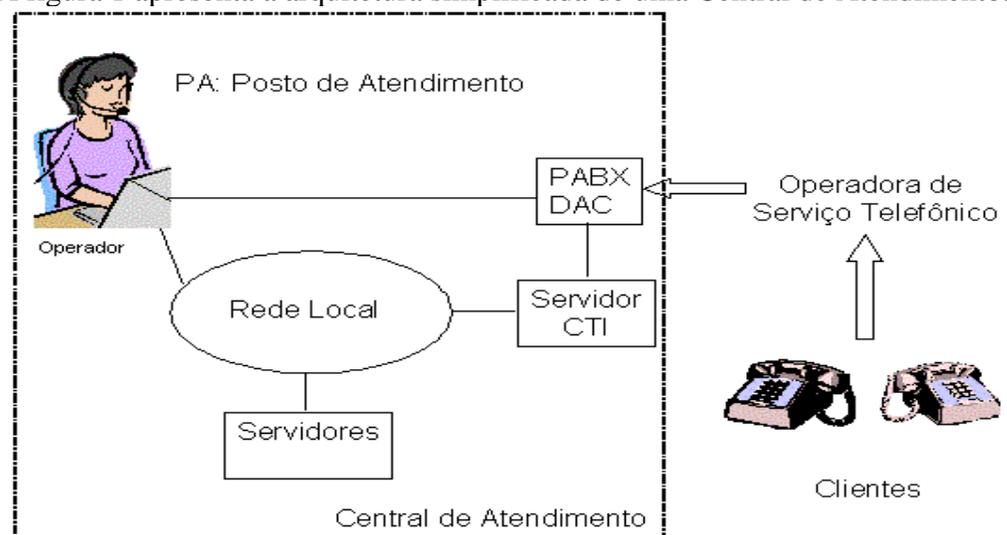


Figura 1 – Arquitetura de uma Central de Atendimento

As chamadas feitas pelos clientes através da operadora de serviço telefônico chegam ao PABX do centro de atendimento e são encaminhadas para os operadores através de um distribuidor automático - DAC. Os operadores, nos postos de atendimento - PA atendem a chamada com o suporte de sistemas disponibilizados no microcomputador através de uma rede

local. Um servidor de Integração Computador Telefone - CTI permite relacionar as chamadas com as informações dos sistemas disponibilizados.

Além disso, temos o servidor de gravação para excelência no atendimento buscando a qualidade em todas as chamadas.

A construção e a operação de uma central de atendimento é uma tarefa complexa exigindo investimentos na montagem desta infra-estrutura e treinamento constante dos operadores, o que tem levado as empresas a terceirizar este serviço.

A central de atendimento é útil tanto para empresas do setor privado, quanto público; tanto para as indústrias de pequeno e grande porte, quanto para o comércio. Eis alguns órgãos que já são beneficiados com este sistema (correios e telégrafos, bancos, abastecimento de água, fornecimento de energia, empresas de telecomunicações, empresas de medicamentos).

Não importa qual setor da empresa e sua atuação, as operações realizadas podem ser disparadas a partir da própria empresa ou departamento, ou seja, é ela que busca o contato com o cliente ou então, a iniciativa pelo contato parte do cliente, do público que procura a empresa. Efetuar e receber ligações são denominadas *telemarketing* ativo e de receptivo.

O *telemarketing* ativo é uma ferramenta muito importante e utilizada nos processos de comercialização agressão ao mercado com campanhas promocionais, onde a empresa entra em contato com o cliente. Esse tipo de atendimento representa inúmeras aplicações nos dias de hoje e geralmente é empregado em pesquisas, ações de pós-venda, retorno de ligações, satisfação do cliente, processamento de pedidos, atendimento ao consumidor, promoções, vendas, respostas para reclamações, informações diversas, cadastramento de novos clientes.

No *telemarketing* receptivo, modalidade em que o cliente telefona para buscar informações diversas. Desta forma, contata-se um órgão para efetivar algum serviço, comprar, encomendar, reclamar, sugerir, aciona-se o *telemarketing* receptivo. O fator que define estas ações são as iniciativas do público, do cliente. Os casos mais evidentes deste tipo de atendimento são: todos realizados pelas linhas 0800, processamento de pedidos, solicitação de informações diversas, reclamações, acompanhamento de entregas, *help desk*, pós-venda, alterações de cadastros, sugestões, agendamentos.

É de suma importância demonstrar as funções mais comuns e usuais desempenhadas por um *Call Center*. Desta forma, uma central de chamadas sana às necessidades específicas e exigidas da população.

Dentre os serviços mais utilizados destacam-se o serviço de atendimento ao consumidor – SAC, serviços de 0800, pesquisa, pré-agendamentos, propaganda, vendas, processamento de pedidos, pós-venda, *help desk*, cobrança, atualização de cadastros.

O *Call Center*, em muitos casos, executará mais de uma função para atingir objetivos necessários/estratégicos. É o caso, por exemplo, do lançamento de produtos, onde este instrumento acompanha o gerenciamento de todo o processo, envolvendo desde a pesquisa até a pós-venda, passando pela propaganda e monitoramentos diversos.

Muitas vezes algumas dessas funções se unificam em uma mesma operacionalização, mas elas nunca se conflitam, uma vem em consequência da outra. Seja qual for o caso, é preciso, sempre realizar um bom planejamento estratégico, com decisões importantes e qualificadas.

A necessidade de implantação de um *call center* em uma empresa surge quando ela esta com muitos clientes e seus funcionários não conseguem memorizar os nomes e demais informações, sendo assim, a ajuda é necessária e já está na hora de implantar uma central de relacionamento.

Atualmente, o mercado divide-se em três grandes setores. No primeiro estão as empresas que ainda não implantaram um sistema integrado de *telemarketing*, ou seja, a telefonia e computação agem de forma dissociada.

No segundo segmento encontra-se aquela que já adotaram uma central de atendimento inteligente, com uma solução, ou seja, interna e regida pela própria empresa e no terceiro segmento, estão às organizações que optaram pela terceirização. Seja qual for o sistema, a operação de um *call center* é construída sobre três elementos: infra-estrutura, tecnologia e recursos humanos.

Os benefícios com a instalação de um *call center* serão totalmente evidenciados se a empresa contar com os profissionais certos, nos setores exatos. Visando prospecção e lucros as empresas investem em operadores qualificados, treinados possam resolver e principalmente conquistar a satisfação onde a qualidade nos serviços executados, gera a melhor relação custo x benefício existente nos meios de veiculação de informações/prestação de serviços.

O atendente de um *call center* é um dos cargos mais conhecidos e importantes nesta relação, pois engloba todo o pessoal que está na linha de frente, operando em contato direto e perigoso de certa forma com o público. É a pessoa responsável por receber ou disparar chamadas telefônicas contendo várias informações e, justamente por estar em contato direto com o público, é uma posição sujeita a constante pressão, pois este funcionário deve atender clientes dos mais diversos tipos e personalidades, em situações muitas vezes desfavoráveis, onde é comum encontrar clientes irritados, nervosos, mal-humorados, agressivos etc. Em função disso faz se necessário contar com um Psicólogo para contornar tais eventualidades.

Segundo Mancini et al. (2001) o atendente deve possuir habilidades específicas sendo elas: vocabulário amplo, boa audição e dominar técnicas de comunicação tais como: psicologia do consumidor, entonação vocal, dicção, interpretação de textos etc. E também por ser o porta-voz da empresa necessita conhecer sua cultura, missão, serviços, procedimentos e produtos.

O relacionamento com o cliente é tudo. O desafio destes novos pontos de contato está em como lidar com todas as funções, e tendo a necessidade de agregar valor em cada interação com o cliente. Cada contato produz um crédito ou um débito no índice de qualidade do relacionamento. E toda esta tecnologia está aí para e facilitar que as empresas coloquem em prática a última máxima do mercado, sendo; o relacionamento é tudo.

O investimento é bastante significativo, mundialmente são gastos mais de US\$ 5 bilhões a cada ano no aprimoramento de soluções de *Call Center* - centros de suporte a clientes.

6 Insalubridade

Através da Portaria do Ministro de Estado do Trabalho (MTb) nº. 3.214, de 08.06.78, foi aprovada entre outras, a Norma Regulamentadora NR-15, que trata sobre Atividades e Operações Insalubres.

De acordo com Saliba e Corrêa (2002, p.13) “a palavra insalubre vem do latim e significa tudo aquilo que origina doença, sendo que a insalubridade é a qualidade de insalubre”. O conceito legal de insalubridade também é exposto pelo artigo 189 da Consolidação das Leis do Trabalho (2006, p.85) nos seguintes termos:

Art.189 - Serão consideradas atividades ou operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixada em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos.

A aplicabilidade da insalubridade de um modo geral, no campo da saúde ocupacional, a aplicabilidade da insalubridade esta diretamente ligada ao controle dos agentes agressivos e possíveis que levam o empregado a adquirir a doença profissional, sendo os seguintes agentes:

- a) Agentes físicos — ruídos, calor, radiações, frio, vibrações e umidade.
- b) Agentes químicos — poeira, gases e vapores, névoas e fumos.
- c) Agentes biológicos — microorganismos, vírus e bactérias.

Dessa maneira, o empregado exposto a qualquer dos agentes acima mencionados, sem a devida proteção, pode sofrer perdas e danos com graves conseqüências ou problemas muitas vezes irreversíveis.

Porém, a ocorrência da doença profissional depende da natureza, da intensidade e do tempo de exposição ao agente agressivo à saúde.

Estabelecidos limites de tolerância para todos os agentes, que, no entanto, representam um valor se acredita que a maioria dos trabalhadores expostos a agentes agressivos, durante a sua vida laboral, não contrairá doença profissional. Portanto, a prevenção deve ocorrer a fim de buscar nos parâmetros estabelecido o controle dos ambientes de trabalho.

Observando artigo 189 da CLT, já citado acima, observa-se que a insalubridade será caracterizada somente quando o limite de tolerância for superado. Assim, observando as normas existentes que por sua vez, tratam da questão do direito ao adicional, podemos constatar conforme artigo 190 da CLT (2006, p.85), que o quadro de atividades insalubres expõe os limites de tolerância e os meios de proteção.

Art. 190 - O Ministério do Trabalho aprovará o quadro das atividades e operações insalubres e adotará normas sobre os critérios de caracterização da insalubridade, os limites de tolerância aos agentes agressivos, meios de proteção e o tempo máximo de exposição do empregado a esses agentes.

Desta forma, haverá um resguardo a fim de sanar possíveis e eventuais problemas para a saúde dos empregados.

Trabalhar em condições insalubres assegura ao trabalhador a receber o adicional de insalubridade de acordo com os graus delimitados abaixo:

- 40%, do salário base para cálculo do grau máximo de insalubridade detectada no ambiente de trabalho;
- 20%, do salário base para cálculo do grau médio de insalubridade detectada no ambiente de trabalho;
- 10%, do salário base para cálculo do grau mínimo de insalubridade detectada no ambiente de trabalho.

O artigo 192 da CLT (2006, p.86) por sua vez, define os graus de insalubridade devidos, em função da atividade exercida:

Art. 192. O exercício de trabalho em condições insalubres, acima dos limites de tolerância estabelecidos pelo Ministério do Trabalho, assegura a percepção de adicional respectivamente de 40% (quarenta por cento), 20% (vinte por cento) e 10% (dez por cento) do salário mínimo da região, segundo se classifiquem nos graus máximo, médio e mínimo.

O grau de insalubridade depende do tipo de agente insalubre a que o empregado está exposto. A partir do momento em que os limites de tolerância são extrapolados damos início às determinações das normas incorporadas pelo Ministério do Trabalho, onde, por sua vez, caracteriza as atividades insalubres, perigosas ou danosas para o empregado.

Este é o entendimento seguido pelo ilustre jurista Amauri Mascaro do Nascimento (2004, p.30)

O adicional de insalubridade: a) é devido ao empregado que presta serviços em ambiente considerado insalubre e é de 10%, 20 % ou 40 % conforme o grau de insalubridade mínimo, médio ou máximo, de acordo com o artigo 192 da CLT, com nova redação decorrente da Lei nº 6.514, de 1977.

Sendo assim, através das regulamentações existentes na Norma Regulamentadora - NR17 e da perícia técnica torna-se possível definir a porcentagem do adicional de insalubridade em cada ramo e atividade exercida.

Todo trabalhador que exercer atividade ou operações insalubres terá direito ao adicional, tendo o direito a este, enquanto estiver exercendo atividades em ambientes de condições adversas.

O adicional de insalubridade tem caráter temporário, ou seja, no caso do trabalhador deixar de exercer a atividade insalubre ou com a eliminação dos agentes nocivos o direito à percepção do adicional respectivo cessará, conforme Art. 191 da CLT (2006, p.86)

Art. 191. A eliminação ou a neutralização da insalubridade ocorrerá:

I - com a adoção de medidas que conservem o ambiente de trabalho dentro dos limites de tolerância;

II - com a utilização de proteção individual ao trabalhador, que diminuam a intensidade do agente agressivo a limites de tolerância.

Diante dos agentes agressores pode-se reduzir ou até eliminar o contato prejudicial ao trabalhador vislumbrar-se-á através do item “II” do artigo 191 da CLT, a qual fornece os equipamentos de proteção individual necessários.

Seguindo este mesmo posicionamento Carrion (2001, p.13) enfatiza que

A eliminação da insalubridade ou diminuição de seus efeitos sobre a pessoa humana é uma preocupação constante da medicina do trabalho, como é da lei. A norma de proteção ao ambiente ou ao trabalhador, individualmente, dirigiu-se e procuram não só os aerodispersóides, como diz a norma, mas todos os agentes. Os Órgãos administrativos receberam uma faculdade legal e importantíssima: a de determinar as empresas que introduzam as medidas adequadas para eliminar ou mitigar os efeitos do mau.

O simples fornecimento dos aparelhos de proteção pelo empregador não o exime do pagamento do adicional de insalubridade cabendo-lhe tomar as medidas que conduzam a diminuição ou eliminação da nocividade, dentre as quais as relativas ao uso efetivo do equipamento pelo empregado. (TST - Súmula 289).

Assim, a observância ao fato gerador juntamente com o uso adequado de todos os equipamentos de segurança necessários, só vem a contribuir com a prevenção do agente agressivo, assegurando o empregado a executar suas atividades laborais adequadamente.

O cálculo para recebimento é definido sempre com base nas porcentagens estabelecidas ao adicional de insalubridade em razão das atividades exercidas, variando de acordo com o risco e intensidade do agente agressivo.

Desta forma, com base no artigo 192 da CLT (2006, p.86) a base de cálculo do adicional de insalubridade é o salário mínimo, entretanto, pode ser também o salário normativo, desde que haja previsão em convenções para o fato. Seguem demonstrações jurisprudências sobre o cálculo através do salário mínimo:

INSALUBRIDADE OU PERICULOSIDADE (ADICIONAL) CÁLCULO –
INSALUBRIDADE – BASE – MÍNIMO GERAL OU PROFISSIONAL ADICIONAL
DE INSALUBRIDADE – BASE DE CÁLCULO – SALÁRIO MÍNIMO – A base de cálculo do adicional de insalubridade é o salário mínimo, como está expresso no art. 192 da CLT e consagrado na jurisprudência dominante (Enunciado 228 do TST). O salário mínimo, como base de cálculo do adicional de insalubridade, não funciona como indexador econômico vedado pelo art. 7º, IV, da Constituição Federal, mas como referência à menor remuneração que se pode pagar a um trabalhador. (TRT 2ª R. – RO 20020007846 – (20020390321) – 6ª T. – Rel. Juiz Rafael E. Pugliese Ribeiro – DOESP 28.06.2002).

ADICIONAL DE INSALUBRIDADE – CÁLCULO SOBRE O SALÁRIO-MÍNIMO – Nos termos do art. 192 consolidado e enunciado nº 228 do c. Tribunal superior do trabalho, o adicional de insalubridade deve ser calculado sobre o salário-mínimo, e

não sobre o total de remuneração do trabalhador. (TRT 14ª R. – RO 0697/02 – (1433/02) – Rel. p/o Ac. Juiz Pedro Pereira de Oliveira – DJRO 13.11.2002).

No magistério de Martins (2005, p.17) o entendimento também é na mesma linha, asseverando os motivos que entende aplicável o salário mínimo como base de cálculo do adicional em estudo, segundo ele

O inciso XXIII, do artigo 7º da Constituição não dispõe que o adicional de insalubridade é calculado sobre a remuneração, mas sim que se trata de um adicional de “remuneração”.

O adicional não será, portanto, sobre a remuneração ou sobre o salário contratual do empregado.

O cálculo do adicional de insalubridade continua a ser feito sobre um determinado valor previsto na legislação ordinária, mas não sobre a remuneração. Há que se entender que o sentido da palavra remuneração a que se refere a Lei Fundamental é o do verbo remunerar e não propriamente a remuneração de que trata o art. 457 da CLT (2006,p.125).

De todo exposto, o entendimento mais adequado para a questão está naquele que define a aplicação do salário mínimo como base de cálculo do adicional de insalubridade. Ressalta-se ainda que através da norma mais favorável ao trabalhador pode-se readequar a base para o cálculo.

7 Insalubridade para Operadores de *Call Center*

A insalubridade para operadores de *Call Center*, até 2006 levava em condição elementos que contribuam para a melhoria das condições de trabalho. Os itens abordados eram: o ruído, seus tipos: ruído contínuo e intermitente, assim como a iluminação e as conseqüências trazidas pela falta da mesma, queda de rendimento, fadiga visual, a ergonomia e as técnicas utilizadas na análise nesse tipo de atividade.

Abordar a insalubridade para operadores de *Call Center*, apresentar a questão de elementos que contribuem para a melhoria das condições de trabalho. Os itens abordados são: o ruído, seus tipos: ruído contínuo e intermitente, assim como a iluminação e as conseqüências trazidas pela falta da mesma, queda de rendimento, fadiga visual, a ergonomia e as técnicas utilizadas na análise nesse tipo de atividade. Em contrapartida apresentar e comentar a Nova instrução Normativa a qual apresenta novos elementos para o trabalhador dessa atividade.

As centrais de atendimento iniciam suas atividades a fim de propiciar melhorias e agilidades através de contatos telefônicos, desta forma surge à necessidade de normas regulamentadoras a fim de sanar e prevenir eventuais problemas com os agentes agressivos existentes neste ramo de atividade. Até os dias de hoje sempre foi tomada como base os itens indicados abaixo.

O ruído pode ser entendido como um conjunto de elementos acústicos aos quais o empregado é submetido em razão da atividade exercida, em seqüência definida, e que se repete de forma contínua no decorrer de sua jornada laboral.

A definição física do ruído encontrada no dicionário da língua português segundo Ferreira, (1975, p.433) diz que ele é “um som constituído por grande número de vibrações acústicas com relações de amplitude e fase, distribuídas ao acaso”.

Pelo entendimento de Santos e Matos (1994, p.2) “o termo som e ruído são freqüentemente utilizados indiferentemente, mas, geralmente, o som é utilizado para sensações prazerosas como a música ou fala, ao passo que o ruído é usado para descrever um som indesejável como a buzina, explosão, barulho de transito e máquinas.

Gerges (1992, p.12) coloca que o ruído pode ser classificado em três formas, sendo eles:

- 1 – “Contínuo estacionário: ruído com pequenas variações dos níveis (até ± 3 dB) durante o período de observação, que não deve ser inferior a 15 minutos;
- 2 – “Contínuo flutuante ou intermitente: ruído cujo nível varia continuamente de um valor apreciável durante um período de observação (superior a ± 3 dB) e
- 3 – “Impacto ou impulsivo: ruído que se apresenta em picos de energia acústica, de duração inferior a um segundo e com, entre picos, inferiores a 1 segundo”.

Assim, evidenciar-se-á caracterizar o ruído especificamente para o *Call Center* como **Contínuo ou intermitente**, conforme o item acima mencionado e definido.

Através das normas reguladoras poder-se-á identificar o nível do agente agressivo permitido, conforme segue:

NÍVEL DE RUÍDO dB (A)	MÁXIMA EXPOSIÇÃO DIÁRIA PERMITIDA
85	8 horas
86	7 horas
87	6 horas
88	5 horas
89	4 horas e 30 minutos
90	4 horas
91	3 horas e 30 minutos
92	3 horas
93	2 horas e 40 minutos
94	2 horas e 15 minutos
95	2 horas
96	1 hora e 45 minutos
98	1 hora e 15 minutos
100	1 hora
102	45 minutos
104	35 minutos
105	30 minutos
106	25 minutos
108	20 minutos
110	15 minutos
112	10 minutos
114	8 minutos
115	7 minutos

Quadro - Limite de tolerância para ruído contínuo ou intermitente
Fonte: SALIBA; CORREA 2002, p20.

Desta forma, poder-se-á perceber que o ruído afeta o organismo humano de várias maneiras, causa prejuízos não só ao funcionamento do sistema auditivo como o comprometimento da atividade física, fisiológica e mental do indivíduo a ele exposto, por isso todas as normas devem ser respeitadas para que a integridade do trabalhador seja sempre preservada.

A iluminação dentre outros fatores importantes para a realização da atividade de *Call Center* constitui-se de grande importância, pois proporciona ao empregado, condições ideais para execução de sua atividade laboral.

Para iluminação correta dos ambientes de trabalho Couto (1995, p.318) apresenta dois fatores merecem destaque sendo elas

a intensidade da iluminação (ou iluminamento), geralmente expressa em lux, e a luminância ou brilho, que é a sensação de brilho e de ofuscamento percebida por uma pessoa a partir de uma fonte de luz como por exemplo uma lâmpada), ou referida por uma superfície.

É de grande importância valorar a intensidade da iluminação bem com a luminância, com o uso cada vez maior de equipamentos de informática, o fator luminância ou brilho passaram a ser salientados como fatores igualmente importantes na relação do empregado com sua atividade.

A ergonomia disciplina o entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos, e à aplicação de métodos a fim de otimizar o bem estar do trabalhador no desempenho de suas atividades.

Conforme conceitua Wisner (1994, p.2) ergonomia é o “conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto e eficácia”.

Segundo o mesmo posicionamento Murrell (1965, p.127) diz que a ergonomia pode ser definida como “o estudo científico das relações entre o homem e o seu ambiente de trabalho”.

O procedimento ergonômico é orientado pela perspectiva de transformação da realidade, cujos resultados obtidos irão depender em grande parte da necessidade da mudança. Mesmo que o objetivo possa ser diferente de acordo com a especialização de cada pesquisador, o objeto do estudo não pode ser definido a priori, pois sua construção depende do objetivo da transformação.

A Ergonomia utiliza métodos e técnicas científicas para observar o trabalho humano. A estratégia utilizada pela ergonomia para apreender a complexidade do trabalho é decompor a atividade em indicadores observáveis (postura, exploração visual, deslocamento).

A partir dos resultados iniciais obtidos com os operadores, obtém-se uma síntese que permite explicar a relação de várias condições à situação de trabalho.

Segundo Couto (1995, p.267) "o pesquisador trabalha em geral a partir de uma hipótese, é isso que lhe permite ordenar os fatos". São as hipóteses que darão o status científico aos métodos de observação nas atividades do homem no trabalho.

Portanto, a preocupação com a ergonomia é necessária, pois, ela engloba os fatores necessários para a realização da atividade buscando reduzir os agentes causadores de males na saúde ocupacional.

A partir de 14 de março de 2006, quando entrou em vigor a nova instrução normativa (nova portaria) que amplia o regulamento da insalubridade do *Call Center* que até então não era subsidiado de forma ampla, sendo assim, todas as necessidades que não eram regulamentadas passaram a partir desse momento subsidiar tal atividade.

Através da nova portaria n. 153, de 14 de março de 2006, anexo II da norma regulamentadora 17 - trabalho em tele atendimento / “telemarketing” estabelecem todas as normas necessárias para propiciar ao trabalhador melhores e corretas condições de trabalho para o exercício de sua atividade, ou seja, segurança pessoal são elas: mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho, condições ambientais e organização do trabalho, capacitação dos trabalhadores, condições sanitárias de conforto, programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais, segurança pessoal dos trabalhadores e o atendimento as pessoas portadoras de necessidades especiais.

Primeiramente destacando a segurança pessoal dos trabalhadores com relação às dimensões e tamanhos dos mobiliários esta portaria vêm indicar a forma mais adequada para que o operador de *Call Center* atue com o devido conforto e possa ter desempenho desejado incidindo em uma melhor qualidade de vida e conseqüentemente maior produtividade.

Já com relação ao mobiliário do posto de trabalho, observar-se às novas exigências dos equipamentos a serem oferecidos ao trabalhador de tele atendimento uma preocupação significativa, pois informa detalhadamente sobre o uso dos equipamentos tecnológicos buscando a melhor situação para a realização da atividade laboral.

Os equipamentos dos postos de trabalho informam os cuidados a serem seguidos com relação ao ruído, temperatura, etc., ou seja, estrutura que subsidia qualidade os trabalhadores nas instalações da empresa.

As condições ambientais de trabalho é um aspecto muito importante na qualidade de vida do trabalhador é a sua organização. Sendo assim, estabelecer adequadamente a jornada de trabalho, pausas, etc. no decorrer da jornada diária estarão respeitando os direitos do trabalhador. Desta forma, propiciarão um tratamento menos estressante para o colaborador no âmbito de suas atividades.

O item organização do trabalho destaca a capacitação continuada referente à atividade realizada diariamente pelo trabalhador é muito importante, pois por um lado estimula e motiva o funcionário e por outro o deixa bem preparado minimizando eventuais perdas e baixa qualidade no atendimento.

A capacitação dos trabalhadores vislumbra a preocupação com as necessidades básicas do trabalhador. Faz-se necessário que as respectivas medidas sejam tomadas e respeitadas para atender na íntegra o direito do trabalhador.

As condições sanitárias de conforto orientam os programas de saúde ocupacional são detalhados onde frisam a importância de medidas necessárias visando à saúde ocupacional de todos os trabalhadores, evitando transgressões de normas que se referem à saúde dos empregados minimizando riscos eventuais. Os programas de prevenção de riscos ambientais se apresentam como uma forma de acompanhamento sistemático do funcionário na sua atividade de tele atendimento propiciando uma tranqüilidade para o funcionário e para o empregador.

O item programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais objetiva oferecer segurança resguardando a identidade do trabalhador no decorrer dos atendimentos e comodidade referente ao transporte, vigilantes e sistemas de proteção com grande eficácia é uma exigência dessa portaria, pois expor o funcionário a risco contraria a questão fundamental da sobrevivência que é o respeito ao ser humano.

Segurança pessoal dos trabalhadores é destaque nos dias de hoje, pois observa-se um aumento de contratações de pessoas com necessidades especiais por parte das empresas sendo assim, faz se necessário adaptar ambiente (mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal) acordo com suas necessidades e ao seu tipo de deficiência para que esse funcionário tenha o seu direito respeitado e possa desenvolver seu trabalho de forma adequada.

Assim, analisando a nova portaria identifica-se um avanço significativo que desta forma trará melhorias para todos. O empregado terá os seus direitos respeitados e condições favoráveis para sua vida (física e emocional) e o empregador poderá acompanhar e “cobrar” o desempenho de seus funcionários sempre buscando a qualidade de vida e de trabalho do seu funcionário e sendo cumprida na íntegra essa portaria (Mobiliário, Equipamentos, Condições ambientais, Organização do trabalho, Capacitação dos Trabalhadores, Condições sanitárias de conforto, Programas de saúde ocupacional, Segurança Pessoal dos trabalhadores, Pessoas Portadoras de Deficiências) ambos (empregado e empregador) ficam resguardados e com “parâmetros específicos” a serem seguidos.

Traçando um paralelo entre poucas normas existentes as questões específicas ficaram com atendimento subjetivo, pois, sempre tinha algo a ser evidenciado, mas com poucos embasamentos específicos para cada particularidade da operacionalização do *Call Center*. Com a nova portaria observa-se um grande avanço, pois através dela, todos os itens e necessidades ficaram com critérios para análise focando os objetivos e necessidades específicas, facilitando os direitos e os deveres tanto do empregado e do empregador.

A constatação da insalubridade é possível através de dados obtidos por análises realizadas por meio comprobatório (perícia) que por sua vez caracteriza o direito ao adicional.

Comprovada a insalubridade por laudo técnico de engenheiro de segurança do trabalho ou médico do trabalho, devidamente habilitados, compete à autoridade regional em matéria de segurança e saúde do trabalhador fixar adicional devido aos empregados expostos à insalubridade quando impraticável sua eliminação ou neutralização.

A eliminação ou neutralização da insalubridade ficará caracterizada por meio de avaliação pericial do órgão competente que comprove a inexistência de risco à saúde do trabalhador.

A perícia é regida pela lei processual trabalhista e subsidiariamente pelo Código de Processo Civil (art. 8º da CLT, parágrafo único). No processo trabalhista, o artigo 3º da Lei n. 5.584, de 26.06.70, estabelece que a perícia será realizada por perito único designado pelo juiz, que fixará o prazo de entrega do laudo. No parágrafo único do referido artigo, fica estabelecido que as partes poderão indicar os assistentes técnicos, cujo laudo terá de ser apresentado no mesmo prazo do perito oficial.

O perito, na interpretação das leis e normas, especialmente daquelas que determinam à avaliação qualitativa do agente, deverá recorrer aos princípios e normas da Higiene Industrial e da Segurança e Medicina do Trabalho para o correto enquadramento da insalubridade. O perito não pode limitar-se somente à interpretação literal da norma.

Pela própria essência da função, o perito deve possuir os conhecimentos técnicos e científicos, que exige a natureza da matéria submetida à perícia, além de outras exigências mais, conforme preceitua art. 145 do CPC (2005, p.795) sendo da seguinte forma:

Art. 145 “Quando a prova do fato depender de conhecimento técnico ou científico, o juiz será assistido por perito, segundo o disposto no art. 421.”

§ 1º Os peritos serão escolhidos entre profissionais de nível universitário, devidamente inscritos no órgão de classe competente, respeitando o disposto no Capítulo VI, seção VII, deste código.

§ 2º Os peritos comprovarão sua especialidade na matéria sobre que deverão opinar, mediante certidão de órgão profissional em que estiverem escritos.

§ 3º Nas localidades onde não houver profissionais qualificados que preencham os requisitos dos parágrafos anteriores, a indicação dos peritos será de livre escolha do juiz.

O perito por sua vez, ao finalizar suas atividades técnicas e científicas na avaliação dos casos onde atua, tem ao final de cada perícia, a necessidade de repassar tais informações, no entanto, cumprindo a formalidade exigida, a qual deverá apresentar tais resultados no que chamamos de laudo pericial e que terá seu prazo de entrega definido pelo juiz (art. 421 CPC, 2005, p.849).

E sendo assim, o perito deverá cumprir escrupulosamente o encargo que lhe foi conferido, podendo, para o desempenho de sua função, utilizar-se de todos os meios necessários, ouvindo testemunhas, obtendo informações, solicitando documentos que estejam em poder de parte ou repartições públicas, bem como instruindo o laudo com plantas, desenhos, fotografias e quaisquer outras peças (arts. 427 e 429 do CPC 2005, p. 850-51). Tanto o assistente como o perito oficial poderão utilizar os meios fixados pela lei, devendo cumprir de forma ética e imparcial o encargo que lhes foi confiado pela Justiça. O fato de o assistente ser de confiança da parte não significa que ele tenha de omitir ou mascarar a real situação, especialmente na questão da insalubridade e periculosidade, que está ligada diretamente à segurança e saúde do trabalhador. Vejamos os seguintes artigos supra mencionados:

Art. 427. O juiz poderá dispensar prova pericial quando as partes, na inicial e na contestação, apresentarem sobre as questões de fato pareceres técnicos ou documentos elucidativos que considerar suficientes.

Art. 429. Para o desempenho de sua função, podem o perito e os assistentes técnicos utilizar-se de todos os meios necessários, ouvindo testemunhas, obtendo informações, solicitando documentos que estejam em poder de parte ou em repartições públicas, bem como instruir o laudo com plantas, desenhos, fotografias e outras quaisquer peças.

Pelo exposto, podemos perceber o quanto é fundamental a necessidade da atuação do perito junto ao poder judiciário, sendo possível através de seus conhecimentos específicos no que tange a solução dos casos, que necessitam de investigação, por uma minuciosa análise desses profissionais, chegar a real versão do fato ocorrido.

O laudo pericial é a definição e constatação de possíveis agentes insalubres existentes nos locais que necessitam de comprovação. Este deve ser claro, objetivo, fundamentado e conclusivo. Todos os dados e elementos que o perito julgar importantes e que possam contribuir efetivamente para o convencimento do juiz devem ser levantados. O mesmo deve ocorrer nas perícias fora da esfera da Justiça.

Dentre os itens de um laudo pericial, a fundamentação dos pareceres é de suma importância.

A fundamentação do laudo, algumas vezes pode não encontrar base em disposições legais para sua real aplicação, no entanto, a CLT em seu art. 8º (2006, p. 51), deixa claro que uma vez não existindo tais parâmetros legais, é possível recorrer a outros meios, então vejamos:

Art. 8º - As autoridades administrativas e a Justiça do Trabalho, e na falta de disposições legais ou contratuais, decidirão, conforme o caso, pela jurisprudência, por analogia, por equidade e outros princípios e normas gerais de direito, principalmente do direito do trabalho, e, ainda, de acordo com os usos e costumes, o direito comparado, mas sempre de maneira que nenhum interesse de classe ou particular prevaleça sobre o interesse público.

Assim, na interpretação das leis e normas, pode-se também recorrer a técnicas existentes, tais como: interpretação gramatical, lógica, histórica, jurisprudência, direito comparado e outros, bem como, o juiz, em sua decisão, também na falta de disposições legais ou contratuais, pode buscar através da jurisprudência, analogia, equidade e outros princípios e normas gerais do Direito — principalmente o Direito do Trabalho, a fundamentação em suas decisões.

A Perícia é um meio de prova no qual pessoas qualificadas tecnicamente (os peritos), nomeadas pelo juiz, analisam fatos juridicamente relevantes à causa examinada, elaborando laudo. É um exame que exige conhecimentos técnicos, científicos ou artísticos a fim de comprovar (provar) a veracidade de certo fato ou circunstância.

É facultado às empresas e aos sindicatos das categorias profissionais interessadas requererem ao Ministério do Trabalho, por intermédio das Delegacias Regionais do Trabalho - DRTs, a realização de perícia em estabelecimento ou setor deste, com o objetivo de caracterizar e classificar ou determinar atividade insalubre.

Nas perícias requeridas às DRTs, desde que comprovada à insalubridade, o perito do Ministério do Trabalho indicará o adicional devido.

8 Responsabilidade Civil do Empregador pelo Meio Ambiente do Trabalho

Responsabilidade civil do empregador pelo meio ambiente do trabalho é de grande importância, pois através dela pode-se restaurar o equilíbrio desfeito em conformidade com a justiça.

O grande interessado em re-estabelecer o equilíbrio violado pelo fato é a fonte geradora da responsabilidade, desta forma, preceitua o código civil (2005, p. 334) artigo 927 parágrafo único

Haverá obrigação de reparar o dano independentemente de culpa, nos casos especificados em lei. Ou quando há atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O ambiente de trabalho e a saúde do trabalhador e a garantia de trabalho são asseguradas em nosso país através da legislação de maneira ampla. O empregador tem o dever legal de assegurar ao empregado trabalhar num meio ambiente de trabalho seguro e equilibrado, cuidando para que as instalações ofereçam condições adequadas para o trabalho.

Ressalta Silva (1995, p.4-5) que a qualidade de vida do trabalhador é de grande importância, pois

merece referência, em separado, o meio ambiente do trabalho como o local em que se desenrola boa parte da vida do trabalhador, cuja qualidade de vida está, por isso, em íntima dependência da qualidade daquele ambiente.

Acidente de trabalho. Culpa grave do empregador. Indenização de direito comum. Acidente de trabalho. Indenização de direito comum. Responde o empregador por danos sofridos por seus empregados quando não lhes fornece os equipamentos de segurança necessários ao exercício da atividade, sobretudo quando o fato danoso ocorria com certa freqüência”. (Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, apel. civ. nº 384/95, 4ª C. Cív., julgado em 23/05/1995, rel. Dês. Marden Gomes).

Estabelece a Constituição Federal “caput” do art. 193 (2005, p.140) que “A ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”.

Quando existe situação inadequada no ambiente de trabalho que por sua vez ocasionam problemas prejudicando o empregado é constatada a indenização, decorrente ao ambiente insalubre, como contempla o novo Código Civil Brasileiro (2006, p.336) em seu art. 944: “A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, eqüitativamente, a indenização”.

Segundo Souza (2000, p.89) a comprovação deve seguir pressupostos

[...] para que o trabalhador tenha êxito na pretensão de indenização dos prejuízos decorrentes de acidente do trabalho pelo direito comum, tem que comprovar a presença dos pressupostos essenciais da responsabilidade civil, quais sejam: ação ou omissão do agente; culpa (ou dolo) do agente; dano experimentado pela vítima;nexo casual entre o prejuízo da vítima e a conduta culposa do agente.

Evidenciando a responsabilidade do empregador Mauro César Martins de Souza (2000) em sua obra intitulada Responsabilidade Civil decorrente do acidente do trabalho apresenta o que segue

Acidente do trabalho. Indenização. Obrigação do empregador de prestar medidas para segurança do trabalho. Obrigação legal do empregador de adotar e usa medidas coletivas e individuais de proteção e segurança da saúde do trabalhador. Eventual descumprimento, pelo empregador, de dever legal relacionado com a segurança do trabalho não afeta o direito do empregador de haver indenização acidentária. Ao contrário, isto o habilita a pleitear, independente do recebimento do benefício acidentário, indenização do direito comum.” (Tribunal de Alçada do Estado do Rio de Janeiro, apel. civ. nº 5.953/93, 4ª C., julgado em 02/09/1993, rel. Juiz Carlos Ferrari).

É dever do empregador cuidar das instalações de trabalho e para que elas ofereçam condições ideais para a saúde e a vida do trabalhador.

Segundo Moraes Junior (1998, p.45) os riscos devem atentados e observados, pois

evitar os riscos, por óbvio, pressupõe preceder à eliminação de todos que sejam evitáveis. Aliás, não se pode conceber situação do risco como algo que não tenha condições de ser eliminada ou pelo menos diminuído, com melhora do local do labor.

De acordo com Art. 157 da CLT (2006, p.77) - Cabe às empresas:

- I - cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho;
- II - instruir os empregados, através de ordens de serviço, quanto às precauções a tomar no sentido de evitar acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais;
- III - adotar as medidas que lhes sejam determinadas pelo órgão regional competente;

IV - facilitar o exercício da fiscalização pela autoridade competente.

A aplicação ou efetivação da responsabilidade decorre do entendimento de que a empresa teve culpa no fato transcorrido dentro de sua área de responsabilidade, sendo assim, violando a integridade e responsabilidade do empregado.

Entretanto, o empregador não pode dispor de seus empregados como se fossem objetos, caracterizando abuso. Ora, o empregador que não cumpre com seu dever de afastar as condições de risco, a culpa a aplicar-se é a objetiva, devendo indenizar os devidos prejuízos na extensão do dano.

Dessa forma, a prevenção de riscos do trabalho deve ser considerada como uma atividade que tem por objetivo a promoção de melhores condições, para elevar o nível de proteção à saúde e segurança dos trabalhadores.

A prestação dos serviços de prevenção deverá contar com instalações, e todos os meios necessários para a realização das atividades preventivas que por sua vez venham a ser desenvolvidas pela empresa.

O serviço de prevenção poderá ser realizado de forma efetiva se contar com pessoas capacitadas conforme determina a legislação específica, sendo que tais pessoas atuarão de forma coordenada buscando o estudo preventivo dos locais de trabalho, avaliação dos riscos, aos planos de prevenção e as medidas de formação e instrução dos trabalhadores.

Entretanto, os trabalhadores devem cuidar de sua própria segurança e saúde, motivo onde se tem a obrigação de utilizar adequadamente máquinas e equipamentos de trabalho com os equipamentos de proteção fornecidos pelo empregador e segurança dos meios e lugares para garantir que as condições de trabalho não contenham riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores.

Conclusão

Considerando o objetivo do presente estudo, constatou-se que as normas regulamentadoras da atividade do *Call Center* eram equívocas, uma vez que não atendiam as necessidades exatas dos operadores. Desta forma, detectou-se um gradativo aumento das doenças decorrentes das atividades executadas, evidenciando-se os diversos fatores que originam e resultam na exposição do agente agressivo e também cuidados e prevenções executadas a partir da nova portaria.

Diante disso, a insalubridade apresenta muitos critérios, situações e interpretações, sendo necessária uma análise minuciosa referente o fato gerador na atividade, buscando sanar as doenças ou prejuízos decorrentes de atividade laboral.

No âmbito jurídico, a responsabilidade de legitimar as decisões sobre insalubridade acaba sendo elucidada através de normas que se justificam por semelhança evidenciada, sendo assim, hoje com a nova portaria regulamentadora podemos mostrar com clareza diversos graus e situações onde asseguramos o direito do trabalhador e a proteção para empresa.

Frente à questão que originou esse estudo nossos legisladores e doutrinadores estavam com dificuldade para enfrentar a abordagem do tema exposto com total exatidão. Sendo assim, a insalubridade poderia estar passando por uma espécie de contradição errônea sem fundamentos exatos.

Percebeu-se também que no decorrer deste estudo à existência de duas situações, sendo: 1ª - Até meados de março de 2006 as normas eram de diversas interpretações onde não se poderia afirmar com total exatidão todas as atividades laboradas pelos operadores no *Call Center* e a 2ª - A partir do dia 14 de março de 2006 constatou-se que através da à nova portaria a qual veio subsidiar e regular todos os institutos da insalubridade para os operadores de *telemarketing*. Desta forma, cada critério foi qualificado e quantificado de acordo com a necessidade humana a fim de

cessar o agente insalubre no *Call Center*, especificando condições essenciais para o desenvolvimento da atividade, sendo: (Mobiliário, Equipamentos, Condições ambientais, Organização do trabalho, Capacitação dos Trabalhadores, Condições sanitárias de conforto, Programas de saúde ocupacional, Segurança Pessoal dos trabalhadores e Pessoas Portadoras de Deficiências).

Desta forma, enfatiza-se que a nova norma regulamentadora (PORTARIA N. 153, DE 14 DE MARÇO DE 2006) anexo II da NR17, para atendentes e empresas *Call Center*, veio com o intuito de satisfazer os anseios dos trabalhadores, bem como resguardar os direitos das empresas a fim de beneficiar todos os envolvidos nesse vínculo para um bem comum.

Constata-se assim que o tema é de suma importância, pois hoje o mercado cresce incessantemente com empresas de *Call Center* e importante se faz o cuidado com o fato gerador da insalubridade a fim de resguardar a qualidade de vida dos envolvidos nesta relação laboral.

REFERÊNCIAS

- BRASIL [Consolidação das Leis do Trabalho]. **CLT Saraiva acadêmica e Constituição Federal**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- BRASIL. [Constituição de 1988]. **Constituição da república federativa do Brasil**. 35.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- BRASIL. **Código de processo civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- BRASIL, Portaria nº. 153, de 14 de março de 2006. Ementa: Anexo II da Norma Regulamentadora 17 trabalho em Teleatendimento/ “telemarketing”. Disponível <<http://www.mte.gov.br/Empregador/SegSau/Legislacao/Portarias/2006/conteudo/portaria153.pdf>> Acesso em 02/04/2006.
- CARRION, Valentin. **Comentários da consolidação das leis do trabalho**. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.
- COUTO, Hudson de Araújo. **Ergonomia aplicada ao trabalho: manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte: ERGO, 1995. v.1.
- DELGADO, Mauricio Godinho. **Introdução ao direito do trabalho**. 2.ed. São Paulo: LTr, 1999.
- FERREIRA, Aurélio Buarque. **Novo dicionário**. São Paulo : Nova Fronteira, 1975.
- GERGES, S. **Ruído: fundamentos e controle**. Florianópolis: UFSC/ Imprensa Universitária, 1992.
- HUSEK, Carlos. **Direito do trabalho e processo do trabalho**. Local: São Paulo, 2006. Apostila.
- MAGANO, Octavio Bueno. **Manual de direito do trabalho**. Parte geral 4. ed. São Paulo: LTr, 1991.
- MANCINI, Lucas. et.al **Call Center: estratégia para vencer**. Florianópolis: APEC, 2001.
- MARTINS, Sergio Pinto. **Curso de direito do trabalho**. 2. ed. São Paulo: Dialética, 1999.
- _____. **Direito do trabalho**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MORAES JUNIOR, Cosmo Palasio de. Segurança real. **Revista Proteção**, São Paulo, maio 1998.
- MURREL, K. F. Hywel. **Ergonomics: Man in His Working Environment**. Londres: Chapman and Hall, 1965.
- NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de direito do trabalho**. 19.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- SALIBA, Tuffi Messias ; CORREA, Márcia Angelim Chaves. **Insalubridade e periculosidade: aspectos técnicos e práticos**. 6.ed. São Paulo: LTr, 2002.
- SANTOS, Ubiratan de Paula ; MATOS, Marcos Paiva. Aspectos da física. In: SANTOS, Ubiratan de Paula (Org.). **Ruído: riscos e prevenção**. São Paulo: Hucitec, 1994, p. 18-21.
- SILVA, José Afonso da. **Direito ambiental constitucional**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 1995.
- SOUZA, Mauro César Martins de. **Responsabilidade civil decorrente do acidente de trabalho**. São Paulo: Agá Júris, 2000.
- WISNER, A. **Inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: Ed. Fundacentro, 1994.