

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
XXIII CONCURSO DE INGRESSO NA MAGISTRATURA DA TRABALHO
PROVA PRÁTICA – SENTENÇA

INSTRUÇÕES GERAIS

1. Não abra o caderno de prova antes de receber autorização para fazê-lo.
2. Aberto o caderno de provas, atente para a conferência das folhas, que estão devidamente numeradas: o histórico do processo trabalhista, incluindo legislação, de 01 a 13; e as folhas de respostas e rascunho de 01 a 35. Em caso de falta de qualquer folha, comunique o fato ao Juiz responsável pela sala.
3. Eventual rascunho não será considerado para atribuição de nota. Caso deseje se valer de rascunho, utilize as folhas finais do próprio caderno de respostas.
4. É vedada a utilização de legislação comentada ou anotada, facultando-se, no entanto, a consulta a súmulas, orientações jurisprudenciais, precedentes normativos e legislação com notas remissivas. Em nenhuma hipótese poderá o candidato valer-se de material de outrem.
5. A prova consiste num hipotético processo trabalhista, dele constando todos os elementos necessários e suficientes à resolução do caso. **Por isso não invente dados.**
6. É dispensado o cabeçalho da ata de audiência de publicação de sentença.
7. A sentença a ser elaborada deve conter todos os requisitos legais, podendo o relatório ser sucinto.
8. Não é permitida a utilização de quaisquer tipos de **corretivos** e, na hipótese de erro, o candidato **deverá utilizar a palavra “digo”**, não podendo riscar o texto errado.
9. O prazo de quatro horas para a elaboração da prova não será prorrogado e o candidato poderá retirar-se da sala após a segunda hora do início, podendo somente levar o seu caderno de questões após a terceira hora.
10. Nenhum esclarecimento será prestado pela banca examinadora sobre as questões antes, durante ou após a prova.

BOA PROVA!

HISTÓRICO DE UM HIPOTÉTICO PROCESSO TRABALHISTA

1. Ajuizamento da ação: 20 de junho de 2008 (sexta-feira)

2. Nome da Reclamante: Maria José Rocha, assistida por advogado particular

3. Nome da Reclamada: Serviços de Telemarketing Ltda. – ME

Sócios: Pedro Luiz da Silva e Carolina da Silva

Capital Social: R\$ 60.000,00

4. Função: teleatendente

5. Histórico do contrato de trabalho:

período: 10.4.2001 a 10.10.2007

remuneração: R\$ 920,00 de salário base, R\$ 80,00 de gratificação mensal e adicional de insalubridade sobre o salário mínimo

verbas rescisórias pagas: saldo salarial de 10 dias; FGTS e 40%, férias vencidas e proporcionais com 1/3; 13º. salário em proporção; aviso prévio indenizado

6. Petição Inicial – fundamentos:

- Discriminação: A reclamante foi admitida com a advertência de que eventual gravidez ensejaria o rompimento de seu contrato de trabalho, o que veio a ocorrer, tão logo o empregador teve ciência de sua gestação, configurando danos pessoais e coletivos, este último na medida em que a conduta ofendeu todas as mulheres empregadas pela reclamada.

- Jornada de Trabalho: Fora contratada para trabalhar por 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira, com 30 minutos de intervalo para refeição, apesar do Anexo II da NR-17 estabelecer jornada não superior a 6 horas diárias, incluídas as pausas (item 5.3 – texto em anexo).

- Intervalos intrajornada: Além de reduzir o intervalo intrajornada em 30 minutos, a reclamada não computava na jornada de trabalho a pausa para refeição e descanso (artigo 71, *caput* da CLT), bem como não concedia o intervalo de 15 minutos de que trata o artigo 384 da CLT.

- Adicional de Insalubridade – base de cálculo: A empresa reclamada pagava o adicional em questão, por falta de isolamento acústico de ruído externo excessivo, sobre o salário mínimo e não sobre a remuneração, conforme determina o artigo 7º, inciso XXIII constitucional.

7. Rol de Pedidos:

7.1 – Readmissão com pagamento de indenização, consistente na remuneração correspondente ao período de afastamento (artigo 4º, inciso I da Lei n. 9.029/95 – anexa);

7.2 – Indenização por dano pessoal dada a violação ao artigo 3º, inciso IV da Constituição Federal e artigo 373-A, incisos II e IV da CLT, no valor de R\$ 100.000,00;

7.3 – Indenização por assédio moral coletivo, com base no artigo 927 do Código Civil Brasileiro, no valor de R\$ 200.000,00;

7.4 - Duas horas extras diárias, acrescidas do adicional de 50% e reflexos nas verbas recebidas na rescisão contratual, quais sejam, saldo salarial de 10 dias; FGTS e 40%; férias vencidas e proporcionais com 1/3; 13º salário em proporção; aviso prévio indenizado;

7.5 – Uma hora extra acrescida do adicional de 50% pela redução do intervalo legal intrajornada e reflexos nas verbas recebidas na rescisão contratual;

7.6 – 15 minutos extras acrescidos do adicional de 50% e reflexos nas verbas recebidas na rescisão contratual;

7.7 – Diferença de adicional de insalubridade, com base na remuneração percebida pela reclamante, em atenção à súmula vinculante n. 4 do Supremo Tribunal Federal, com reflexos nas verbas recebidas na rescisão contratual;

7.8 – Benefícios da justiça gratuita, declarando sob as penas da lei que a reclamante é pobre na acepção jurídica do termo;

7.9 – Honorários advocatícios.

8. Valor atribuído à causa: R\$ 350.000,00.

9. Documento juntado com a inicial: atestado médico, comprovando que à época da dispensa a reclamante contava com 12 semanas de gestação.

10. Defesa da Reclamada:

- Abuso do direito de ação: no que se refere ao pedido de readmissão com pagamento de indenização, a reclamada argumenta que a demora no ingresso da ação trabalhista representa um abuso de direito, postulando, portanto, a sua extinção.

Na hipótese da preliminar ser rejeitada, postula que o pagamento da indenização seja considerado a partir do ajuizamento da ação.

- Readmissão – Discriminação: a reclamada nega tivesse advertido a reclamante de que eventual gravidez poderia ensejar o rompimento de seu contrato de trabalho, negando, ainda, que tenha promovido a dispensa por conta da gestação, tendo em vista que desconhecia tal fato. Diante disso, reputa válida a dispensa ocorrida.

Ademais, não existe a figura jurídica do dano pessoal.

Relativamente ao assédio moral coletivo não há aplicação no direito do trabalho. Ainda que assim não fosse a autora não seria parte legítima para postulá-lo.

Argúi a prescrição civil trienal, a contar da invocada lesão supostamente ocorrida na contratação.

Diante de tais argumentos improcedem os pedidos constantes nos itens 7.1, 7.2 e 7.3 da inicial.

Finalmente, impugna os valores pleiteados a tais títulos por absurdamente excessivos, representando tentativa de enriquecimento sem causa.

- Horas Extras: confirma a reclamada o trabalho da reclamante por 8 horas diárias, de segunda a sexta feira, com o gozo de um intervalo de 30 minutos.

Assevera que o Anexo II da NR 17 é inconstitucional, por não caber ao Executivo legislar sobre a matéria e, mesmo que assim não fosse não há descumprimento do item 5.3 da referida norma, tendo em vista que a reclamante trabalhava 6 horas no teleatendimento e o restante em atividades administrativas.

Com relação ao intervalo de 30 minutos esclarece a reclamada a existência de convenção coletiva de trabalho, deferindo a redução. E, mesmo que assim não fosse, o que admite por mero argumento, não seria devida a hora postulada, mas sim os 30 minutos remanescentes.

No que tange ao artigo 384 da CLT, contesta a reclamada a sua aplicabilidade, visto não ter a reclamante trabalhado em regime de prorrogação.

Improcedem os pedidos de horas extras e os consequentes reflexos.

- Adicional de Insalubridade: afirma a reclamada que o referido adicional sempre foi pago corretamente, com base no artigo 192 da CLT.

Aduz que a súmula vinculante n. 4 do STF não tem o alcance pretendido pela inicial, sendo indevidas as diferenças postuladas e seus reflexos.

- Justiça gratuita e honorários advocatícios: indevidos, pois a reclamante está assistida por advogado particular e ganhava mais de dois salários mínimos.

- Litigância de má-fé: requer a reclamada aplicação do artigo 17, incisos I e II do CPC.

- Documentos juntados com a defesa: convenção coletiva de trabalho com vigência de janeiro de 2000 a dezembro de 2001 e acordo coletivo de trabalho com vigência de janeiro de 2002 a dezembro de 2005, contendo, em ambas as normas, cláusula autorizando a redução do intervalo para refeição e descanso para 30 minutos.

11. Prova Oral:

Depoimento Pessoal da Reclamante: que ao ser admitida foi advertida que não poderia engravidar, sob pena de rescisão de seu contrato; que tem conhecimento que todas as mulheres que são contratadas são advertidas da mesma forma; que jamais presenciou uma contratação; que trabalham no setor de telemarketing vinte mulheres; que trabalhava tempo integral desempenhando a função de teleatendente; que além dos 30 minutos utilizados para refeição, a depoente não usufruía de qualquer outro intervalo. NADA MAIS.

Depoimento pessoal do representante da reclamada: dispensado.

Depoimento da única testemunha da Reclamante: Rosa Maria dos Santos, brasileira, solteira, residente e domiciliada nesta cidade, à Rua Oito, n. 54. Advertida, compromissada e inquirida respondeu: que não tem qualquer parentesco com a reclamante; que trabalhou para a reclamada de janeiro de 2004 a fevereiro de 2007, na função de teleatendente; que quando da admissão foi advertida que não poderia engravidar; que não tem conhecimento do motivo da dispensa da reclamante, não sabendo também precisar se houve alguma rescisão em virtude de gravidez de outras empregadas; que existe na empresa um setor administrativo; que as teleatendentes não executam serviços administrativos; que no período em que trabalhou na empresa reclamada não engravidou; que deixou de trabalhar na empresa porque pediu demissão; que além dos 30 minutos para refeição não usufruía de qualquer outro intervalo. NADA MAIS.

Depoimento da primeira testemunha da Reclamada: Joana Monteiro da Silva, brasileira, casada, residente e domiciliada nesta cidade, à Rua das Araras, n. 78. Advertida, compromissada e inquirida, respondeu: que a depoente é cunhada da sócia da reclamada; que trabalha na empresa desde março de 2000 e é chefe do setor de teleatendimento; que informou à reclamante, quando de sua admissão, que a empresa não admite que empregadas grávidas continuem trabalhando; que existe um setor administrativo na empresa; que a reclamante, além dos serviços de telemarketing, desempenhava funções administrativas; que nessas funções administrativas eram gastas duas horas por dia; que trabalham no setor de telemarketing cerca de doze mulheres. NADA MAIS.

Depoimento da segunda testemunha da Reclamada: Miguel Soares Sanchez, espanhol, divorciado, residente e domiciliado nesta cidade, à Rua Princesa Izabel, n. 789, apartamento 43-A. Advertido, compromissado e inquirido, respondeu: que trabalha no setor de teleatendimento da reclamada, desde março de 2005; que tem conhecimento de que as trabalhadoras do setor de telemarketing não são advertidas quanto a não engravidar; que as funções da reclamante eram exclusivamente no telemarketing; que nenhuma colega de trabalho comentou que teria sido advertida no sentido de que não poderia engravidar; que além do depoente trabalham no setor de telemarketing mais cinco homens. NADA MAIS.

Sem outras provas, a instrução foi encerrada.

13. Alegações finais: a reclamante se reporta ao alegado e provado e argúi o impedimento e a suspeição da 1ª testemunha da reclamada, por ser cunhada da sócia da empresa e chefe direta da reclamante, tendo interesse na solução da demanda.

A reclamada apresenta razões finais remissivas.

Submetido o processo a julgamento, foi proferida a seguinte **SENTENÇA**:

Proíbe a exigência de atestados de gravidez e esterilização, e outras práticas discriminatórias, para efeitos admissionais ou de permanência da relação jurídica de trabalho, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica proibida a adoção de qualquer prática discriminatória e limitativa para efeito de acesso a relação de emprego, ou sua manutenção, por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar ou idade, ressalvadas, neste caso, as hipóteses de proteção ao menor previstas no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal.

Art. 2º Constituem crime as seguintes práticas discriminatórias:

I - a exigência de teste, exame, perícia, laudo, atestado, declaração ou qualquer outro procedimento relativo à esterilização ou a estado de gravidez;

II - a adoção de quaisquer medidas, de iniciativa do empregador, que configurem:

a) indução ou instigamento à esterilização genética;

b) promoção do controle de natalidade, assim não considerado o oferecimento de serviços e de aconselhamento ou planejamento familiar, realizados através de instituições públicas ou privadas, submetidas às normas do Sistema Único de Saúde - SUS.

Pena: detenção de um a dois anos e multa.

Parágrafo único. São sujeitos ativos dos crimes a que se refere este artigo:

I - a pessoa física empregadora;

II - o representante legal do empregador, como definido na legislação trabalhista;

III - o dirigente, direto ou por delegação, de órgãos públicos e entidades das Administrações Públicas direta, indireta e fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 3º Sem prejuízo do prescrito no artigo anterior, as infrações do disposto nesta Lei são passíveis das seguintes cominações:

I - multa administrativa de dez vezes o valor do maior salário pago pelo empregador, elevado em cinquenta por cento em caso de reincidência;

II - proibição de obter empréstimo ou financiamento junto a instituições financeiras oficiais.

Art. 4º O rompimento da relação de trabalho por ato discriminatório, nos moldes desta Lei, faculta ao empregado optar entre:

I - a readmissão com ressarcimento integral de todo o período de afastamento, mediante pagamento das remunerações devidas, corrigidas monetariamente, acrescidas dos juros legais;

II - a percepção, em dobro, da remuneração do período de afastamento, corrigida monetariamente e acrescida dos juros legais.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 13 de abril de 1995; 174º da Independência e 107º da República

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO - Paulo Paiva

ANEXO II DA NR-17

Publicação D.O.U.

Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007 02/04/07

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

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

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulação independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) o dispositivo de apontamento na tela (*mouse*) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;

2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;

3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;

5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;

6. borda frontal arredondada;

7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;

8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;

9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*head-sets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um *head set* para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os *head-sets* devem:

a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;

b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;

c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *head-sets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:

- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
- b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;
- c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas “a” e “b” deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o *plenum* de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do *script* ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais; representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 - 1. trabalho real e trabalho prescrito;
 - 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 - 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais freqüentes;
 - 4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
 - 5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
 - 6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
 - 7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
 - 8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;
- c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
- d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
- e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;
- f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigar-se-ão somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.