

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

RECOMENDAÇÃO TÉCNICA DSST Nº 01 /2005

Brasília, 23 de março de 2005

---

## SEGURANÇA E SAÚDE NAS ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO

### ***I – JUSTIFICATIVAS***

O Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho – DSST/SIT/MTE, em sua missão de coordenar, orientar e supervisionar a Inspeção do Trabalho na área, elaborou a presente Recomendação Técnica, que discorre sobre o trabalho nos serviços de teleatendimento (“telemarketing”). A RT foi construída a partir de documento base elaborado por Auditores Fiscais do Trabalho da Comissão Nacional de Ergonomia do Ministério do Trabalho e Emprego e em consenso obtido com as representações da ANATEL e Ministérios: Público do Trabalho; Saúde e Previdência Social.

A Recomendação Técnica se justifica considerando:

- que a forma de organização atual das centrais de atendimento telefônico e de relacionamento com clientes impõe, de forma simultânea, trabalho sob grande pressão de tempo, elevado esforço mental, elevado esforço visual, exigência de grande responsabilidade acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho, rigidez postural, sobrecarga estática de segmentos corporais, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos, incentivos ou premiação por produção;
- que inspeções dos Auditores-Fiscais do Trabalho em empresas que se utilizam dessa modalidade de atendimento, em todo o País, vêm confirmando a ocorrência de transtornos mentais, LER/DORT e disfonias ocupacionais e que não têm sido

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

implementadas pelas empresas condições adequadas de trabalho à natureza da atividade, gerando desgaste evidente para os operadores, demonstrado pelas altas taxas de absenteísmo, adoecimento e rotatividade dos operadores de teleatendimento/ "telemarketing";

- que não têm sido utilizadas intervenções no campo da ergonomia que assegurem o bem estar dos operadores, sendo freqüentes conflitos e ambigüidades no papel do operador;
- que a introdução de pausas no trabalho facilita a recuperação da fadiga dos sistemas biológicos relacionada aos movimentos musculares, ao esforço postural e à atividade mental;
- as medidas de proteção aos trabalhadores nessa função, relativas aos transtornos mentais, LER/DORT e disfonia ocupacional, recomendadas no Seminário Nacional sobre Teleatendimento/ "Telemarketing" no setor de Telefonia, realizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, em São Paulo, em 2002;
- o referencial bibliográfico relativo aos agravos à saúde dos trabalhadores em teleatendimento e as recomendações técnicas, sindicais e governamentais a respeito, disponíveis em nível internacional; e
- o inciso XXVII do artigo 7º da Constituição Federal que dispõe sobre a proteção do trabalhador face à automação;

## **II – OBJETIVOS**

A presente Recomendação Técnica tem por objetivo a orientação de empregados, empregadores, Auditores Fiscais do Trabalho, profissionais ligados à área e outros interessados quanto às boas práticas a serem adotadas na concepção e funcionamento dos serviços de teleatendimento ("telemarketing") no sentido da preservação da saúde dos trabalhadores do setor.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

Fornecer subsídios aos Auditores Fiscais do Trabalho (AFT) para implementar ações de auditoria-fiscal na atividade de operadores de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades de serviço, considerando a relevância e a complexidade dos fatores de risco presentes nessa atividade para ocorrência de transtornos mentais, Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT (LER) e para as disfonias ocupacionais.

### **III – ABRANGÊNCIA**

As disposições desta RT 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*”).

“*Call centers*” são ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone, utilizando-se simultaneamente terminais de computador. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, tanto quanto empresas especificamente voltadas para essa atividade (HSE, 2001).

O Código Brasileiro de Ocupações (CBO), versão 2002, agrupa e classifica as ocupações de teleatendimento sob o termo “Operadores de telemarketing” com a seguinte descrição de atividade:

“*Descrição sumária: Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento...*” (BRASIL, MTE, 2002).

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

## **IV – CONTEÚDO TÉCNICO**

### **1. Mobiliário do Posto de Trabalho**

1.1. Proporcionar mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e suas alíneas, da NR-17 e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo:

- a) às dimensões antropométricas de, pelo menos, 90% da população;
- b) bancadas com profundidade de 90 centímetros, largura de 100 cm e que proporcionem zonas de alcance manual com 65 cm de raio, medidas centradas nos ombros do operador em posição de atendimento;
- c) mesas reguláveis em altura de 64 a 98 cm para colocação do terminal de vídeo, documentos e equipamentos de telefonia;
- d) suporte para teclado regulável em altura entre 64 e 75 cm e que possibilite o apoio dos antebraços;
- e) facilidade de disposição, acesso e organização dos diferentes equipamentos e documentos utilizados na execução do trabalho;
- f) superfícies e mecanismos de regulagens independentes para vídeo e teclado;
- g) espaço sob a mesa de trabalho com profundidade de 45 cm ao nível dos joelhos e de 70cm ao nível dos pés;
- h) disponibilidade de apoio para os pés de altura regulável, largura de 40 cm, inclinação não superior a 20 graus com a horizontal, com superfície revestida de material antiderrapante;
- i) assentos dotados de:
  - apoio de 5 pés, com rodízios;
  - revestimento com material que permita a perspiração;
  - alturas ajustáveis de assento: intervalo de 38 a 50 cm;
  - profundidade útil do assento de 38 a 44 cm;
  - borda frontal arredondada;
  - características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

- encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

1.2. Garantir a manutenção e reposição do mobiliário, atendendo ao subitem 17.4.1 da NR-17, com a participação de representantes dos trabalhadores no processo de decisão de compra do mobiliário.

1.3. Capacitar os trabalhadores para a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário.

## 2. Equipamentos do Posto de Trabalho

2.1. Fornecer conjuntos microfone/fone de ouvido ("head-sets") individuais, devidamente higienizados e mantidos em condições operacionais recomendadas pelos fabricantes, que deverão ser substituídos prontamente em caso de necessidade.

2.2. Fornecer "head-sets" com níveis de intensidade sonora adequados, que permitam boa inteligibilidade, livres de ruídos e interferências na comunicação.

2.3. Adequar os equipamentos, principalmente monitores de vídeo de computadores, proporcionando corretos ângulos de visão, posicionando-os frontalmente ao operador. O posicionamento dos monitores deverá ser adequado à iluminação do ambiente, evitando-se reflexos na tela, de acordo com a NR-17, item 17.4.3 alínea "a".

2.4. Garantir a reposição e manutenção dos equipamentos dos postos de trabalho, conforme item 17.4.1 da NR-17, incluindo a participação de representantes dos trabalhadores no processo de decisão de compra desses equipamentos.

2.5. Capacitar os trabalhadores para a utilização correta dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones.

## 3. Ambiente de Trabalho

3.1 Proporcionar ambiente dotado de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, observando o item 17.4.1 da NR-17, considerando no mínimo

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

os seguintes aspectos: arranjo físico geral e dos postos de trabalho, piso e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos.

3.2. Atender ao subitem 17.5.2 da NR-17, quanto a níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, respeitando, no mínimo, nível de ruído de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

3.3. Controlar, por medidas de engenharia, vibrações e ruídos de baixa frequência.

3.4. Atender ao subitem 17.5.2 da NR-17 quanto à temperatura efetiva, velocidade do ar e umidade relativa do ar, valores obtidos a partir de projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho, que devem permitir controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos de ar.

3.5. Garantir procedimentos de prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, com atendimento estrito ao Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, redação da Portaria nº 3.523/GM, de 28 de agosto de 1998, aos Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior, em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE nº 176, de 24 de outubro de 2000 e ao disposto no item 9.3.5.1 da NR 09 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - com redação dada pela Portaria nº 25, de 29 de dezembro de 1994.

## **4. Organização do Trabalho**

4.1. Organizar o trabalho de forma a não haver atividades aos domingos, seja total ou parcial, à exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT.

4.1.1. Assegurar a todos os trabalhadores, pelo menos, um dia de repouso semanal remunerado coincidente com um domingo, a cada mês.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

4.1.2. Especificar e informar com a antecedência necessária as escalas de finais de semana e feriados, conforme previsto no Art. 67, § único, da CLT, respeitando-se ainda o Art. 386 da CLT, referente ao repouso dominical.

4.2. Dimensionar o contingente de operadores às demandas da produção, no sentido da confiabilidade e qualidade do serviço prestado, levando em consideração os dias e horários de maior atendimento.

4.2.1 O contingente de operadores deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos nesta Nota Técnica, tendo-se em conta o item 17.1 da NR-17.

4.3. Instituir pausas no trabalho de atendimento, incluídas na jornada normal de trabalho, uma vez que há sobrecarga muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, evidenciadas nas análises ergonômicas do trabalho em "call centers", adotando-se uma pausa de 10 minutos a cada 90 minutos trabalhados, atendendo ao disposto na alínea 'b' do item 17.6.3 da NR17.

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

4.3.2. Uma das pausas do atendimento poderá ser aglutinada ao intervalo obrigatório para refeição e repouso, de modo a favorecer maior descanso e melhores condições de alimentação.

4.3.3. A última pausa não deverá ser realizada nos últimos 60 minutos da jornada diária.

4.6. Considerar como parte da jornada normal de trabalho o tempo necessário para atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho.

4.7. Não exigir como obrigatória a participação em quaisquer modalidades de exercícios físicos, quando adotadas pela empresa.

4.7.1. Os tempos utilizados para essas práticas não poderão ser contabilizados como pausas para descanso previstas no item 4.3 desta Nota Técnica.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

4.8. Garantir saídas dos postos de trabalho, a qualquer momento da jornada, a fim de que os operadores satisfaçam suas necessidades fisiológicas, sem repercussões sobre sua avaliação e remuneração.

4.9. Suprimir procedimentos individuais ou coletivos de aceleração da fala, seja por meio de mensagens nos monitores de vídeo, por sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações de filas de clientes ou tempo de ligação, tendo em vista o subitem 17.6.1 da NR-17, que prevê a adequação da organização do trabalho a ser executado às características psicofisiológicas dos trabalhadores.

4.10. Definir formalmente, os critérios a serem adotados pelos supervisores de área para avaliação individual dos operadores de teleatendimento - telemarketing, observado o que se segue:

- a) a avaliação deverá valorizar a capacidade de resolução dos problemas dos usuários, além da capacidade de seguir procedimentos;
- b) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- c) o 'script' ou roteiro de atendimento deverá ser considerado como orientação, não devendo sua observância estrita ser considerada como critério de avaliação.

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

- estímulo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- exigir que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas como o objetivo de promoção e propaganda;
- expor publicamente as avaliações de desempenho dos operadores.

4.12. Garantir, continuamente, a formação necessária dos operadores para atender aos diversos tipos de clientes e situações presentes em sua tarefa.



# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios. Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

4.13. Minimizar os conflitos e ambigüidades de papéis na atividade do operador, especialmente quanto a metas rígidas de tempo de atendimento incompatíveis com a qualidade exigida de atendimento, ordens e instruções, a fim de reduzir o estresse dos operadores.

4.14. Utilizar os procedimentos de monitoria por escuta das ligações apenas mediante o conhecimento do operador e do cliente, limitando-se essa utilização às finalidades legais, de capacitação, de apoio e orientação aos operadores, observando o disposto na alínea "a" do item 17.6.3 da NR 17.

## 5. Informação e formação dos trabalhadores

5.1. Todos os operadores de telemarketing e trabalhadores em teleatendimento devem receber treinamento, cujo objetivo é aumentar o conhecimento da relação entre o seu trabalho e as doenças, o que pode causá-las e como podem ser evitadas.

5.1.1. Como público alvo do treinamento, deve ser incluído todo o pessoal de operação, gestão e de recursos humanos relacionados ao trabalho de telemarketing.

5.1.2. Este treinamento deverá conter, no mínimo:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento;
- b) informação sobre as doenças mais encontradas entre operadores de telemarketing, principalmente as que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental e as funções vocais e auditivas dos trabalhadores;
- c) as medidas de prevenção individuais e coletivas.

5.1.3. Cada trabalhador deverá receber um treinamento com duração mínima de 6 (seis) horas, na admissão e a cada seis meses.

5.1.4. O treinamento deverá incluir, obrigatoriamente, a distribuição de material didático com o conteúdo apresentado.

5.2. A elaboração do conteúdo técnico, execução e avaliação dos resultados do treinamento devem contar com a participação de integrantes do Serviço

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

## SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver, de representantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, coordenadores do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais, ou outras entidades definidas em acordos ou convenção coletiva de trabalho.

## **6. Condições Sanitárias de Conforto**

6.1. Garantir condições sanitárias e de conforto, incluindo: sanitários em condições permanentemente adequadas ao uso e separados por sexo, local para refeições que atendam à NR-24 da Portaria 3214/78 e armários individuais para guarda de pertences.

6.2. Proporcionar a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo ao subitem 24.7.1 da NR-24, Portaria 3214/78.

## **7. Programas de Saúde Ocupacional e de Prevenção de Riscos Ambientais**

7.1. Manter Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), para atender à NR-7 da Portaria 3214/78, que reconheça e registre os fatores de riscos para transtornos mentais, DORT e disfonia ocupacional, presentes no serviço de teleatendimento/ telemarketing. A detecção de casos de doença ou suspeitas, deverá ser realizada através de um adequado programa de vigilância epidemiológica, que inclua vigilância passiva (demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e vigilância ativa, através de exames médicos dirigidos, incluindo os obrigatórios por Norma, somados a coleta de dados sobre sintomas psíquicos e osteomusculares, com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas;

7.1.1. Os casos de suspeita de agravos à saúde relacionados ao trabalho devem ser encaminhados aos Centros de Referência de Saúde do Trabalhador ou, na sua ausência, ao SUS.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Espanada dos Ministérios. Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

7.1.2. Será obrigatória a notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho em teleatendimento, comprovadas ou objeto de suspeita, por meio da emissão de Comunicação de Acidente do Trabalho, na forma da legislação vigente da Previdência Social.

7.2. Manter Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, conforme a NR-09 da Portaria 3214/78, que deverá demonstrar o reconhecimento e medidas de correção dos riscos ambientais, envolvendo sua identificação, fontes geradoras, trajetórias, determinação do número de trabalhadores expostos, tipo da exposição, possível comprometimento da saúde decorrente do trabalho, possíveis danos à saúde disponíveis na literatura técnica e a descrição das medidas de controle implementadas.

7.3. Associar nos procedimentos de gerenciamento de riscos ocupacionais da empresa as ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA àqueles previstos na NR-17 - Ergonomia - quanto à adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores.



**MÁRIO BONCIANI**  
Diretor do Departamento de Segurança  
e Saúde no Trabalho

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios. Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

## V – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABRAHÃO, J. I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, n.16, v.1, p. 49-54, 2000.
2. ABRAHAO, J. I., ASSUNÇÃO, A. A. *A concepção de postos de trabalho informatizados visando a prevenção de problemas posturais*. *Revista de Saúde Coletiva da UFEs*. Feira de Santana: v.1, n.1, 2002: 38-45.
3. ACTU Australian Council of Trade Unions. *Call Centre Minimum Standards Code*. Disponível em <<http://www.actu.asn.au/public/campaigns/callcentral.html>>. Acesso em: 10 abr. 2004.
4. ABT – Associação Brasileira de Telemarketing – *6ª. Pesquisa Anual de Telemarketing* - Disponível em <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2003.
5. ABT – Associação Brasileira de Telemarketing – *Código de Ética* - Disponível em <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2003.
6. VILELA, L.V.O.; ASSUNÇÃO, A. A. *Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores*. *Cadernos de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, 20(4):1069-1078, jul-ago, 2004.
7. ASSUNÇÃO, A. A.; SOUZA, R. *Telemática*. *Cadernos de Saúde do Trabalhador*. São Paulo: INST-CUT, 2000.
8. BARRETO, F. L. *O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico*. Belo Horizonte, 2001. Dissertação (Mestrado de Engenharia de Produção) - Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais.
9. BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Resolução nº 30, de 29 de junho de 1998* – Disponível em <[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)>. Acesso em 01 jul. 2004.
10. BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002* – Disponível em <[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)>. Acesso em 01 jul. 2004.
11. BRASIL Ministério da Saúde. *Portaria nº 3523, de 28 de agosto de 1998*. Disponível em: < <http://e-legis.bvs.br/leisref/public/showAct.php?id=295> >. Acesso em: 01 mai. 2004.
12. BRASIL. Ministério da Saúde. *Resolução RE nº 176, de 24 de outubro de 2000*. Disponível em: < <http://e-legis.bvs.br/leisref/public/showAct.php?id=7377> >. Acesso em: 01 mai. 2004.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios. Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

13. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Código Brasileiro de Ocupações*, 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 01 out. 2002.
14. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Nota Técnica 060 / 2001*. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br>>. Acesso em: 01 mai. 2004.
15. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Manual de Aplicação da Norma Regulamentadora Nº 17*. 2002. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/Temas/SegSau/Publicacoes/Conteudo/106.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2004.
16. CFTD - CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DÉMOCRATIQUE DU TRAVAIL. *Enquête – Centres d’appels*. Disponível em: <<http://www.cfdt.fr>>. Acesso em: 01 set. 2002.
17. DEJOURS, C. *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5. ed. Tradução Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. São Paulo: Cortez - Oboré, 1992.
18. DITECCO D.; CWITCO G.; ARSENAULT A.; ANDRÉ, M. *Operator stress and monitoring practices*. *Applied Ergonomics*, v. 23, n. 1, p. 29-34, Feb.1992.
19. ESPANHA. MTAS. *Nota Técnica NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*. Madrid: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Disponível em <[http://www.mtas.es/insht/ntp\\_388.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp_388.htm)> . Acesso em: 20 out. 2004.
20. FERNANDES S. R. P, DI PACE D. M.T., PASSOS M.F.D. *Organização e condições de trabalho em “telemarketing”: repercussões na saúde psíquica dos trabalhadores*. In: JACQUES, M. da G.; CODO, W. (Orgs.). *Saúde Mental e Trabalho: leituras*. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 247-270.
21. FERREIRA JUNIOR, M.; CONCEIÇÃO, G. M. S.; SALDIVA, P. H. N. *Work organization is significantly associated with upper extremities musculoskeletal disorders among employees engaged in interactive computer-telephone tasks of an international bank subsidiary in Sao Paulo, Brazil*. *Am J Ind Med* 1997; 31:468-73.
22. FERREIRA JUNIOR, M.; SALDIVA PHN. *Computer-telephone interactive tasks: predictors of musculoskeletal disorders according to work analysis and workers’ perception*. **Applied Ergonomics**. 2002; 33: 147-153.
23. GLINA, D.M.R.; ROCHA, L.E. *Fatores de Estresse no Trabalho de Operadores de Centrais de Atendimento Telefônico de um Banco de São Paulo*. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*. Belo Horizonte. Vol. 1, Nº 1, p. 31 – 39. Jul – Set, 2003.
24. GOMES M. de L. B.; LIMA A. da S. *Análise da situação de trabalho no setor de telecomunicações e as conseqüências do trabalho para o atendente/ telefonista*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 9., 1999, Salvador. Anais... Salvador: ABERGO, 1999. 1 CD.

# MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

25. GRANDJEAN, E. *Manual de ergonomia: Adaptando o Trabalho ao Homem*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
26. GUERIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J; KERGUELEN, A. *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Ed. Edgard Blücher Ltda, 2001.
27. HALFORD V., COHEN H.H. *Technology use and psychosocial factors in the self-reporting of musculoskeletal disorder symptoms in call center workers*. **Journal Safety Research**. 2003; 34(2): 167-173.
28. HSE - HEALTH & SAFETY EXECUTIVE (HELA). *Advice Regarding Call Centre Working Practices*. 2001. Disponível em: <<http://www.hse.gov.uk>>. Acesso em: 01 ago. 2003.
29. LE GUILLANT, ROELENS, BEGOIN, BÉQUART, HANSEN e LEBRETON. *A Neurose das Telefonistas*. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional – Revista da FUNDACENTRO, São Paulo, v. 12, n. 47, Jul. 1984. Tradução e revisão científica da publicação de 1956: Denise Monetti e Leda Leal Ferreira.
30. LIPS, W.; WEICKHARDT, U.; BUCHBERGER, J.; KRUEGER H. *Le travail à l'monitor de visualisation*. Caisse Nationale Suisse d'Assurance en Cas d'Accidents. Lisboa: Ed. Instituto de Desenvolvimento e Inspeção das Condições de Trabalho, 1991.
31. MARINHO-SILVA, A. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teletendimento no Brasil: necessidades e desafios*. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.
32. PEREIRA, V. C. G.; MERINO, E. A. *Estudo de Caso: Análise das condições ergonômicas de uma central de atendimento*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 12., Recife. Anais... Recife: ABERGO 2002. 1 CD.
33. PERES, C. C. *Avaliação da satisfação com o sistema de pausas no trabalho de Teletendimento/Telemarketing*. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) – Escola de Engenharia da UFRGS, Porto Alegre, 2003. Disponível em [http://www.producao.ufrgs.br/Banco\\_Teses](http://www.producao.ufrgs.br/Banco_Teses) .
34. Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing. *Trabalho e saúde dos trabalhadores de telemarketing*. São Paulo: Sintratel, CEP/FSP/USP, Século Comunicação Integrada; 2001.
35. THEORELL, T. *Disorders in office work*. London: Bristol Taylor Francis; 1996.
36. TOOMINGAS, A. et al. *Working conditions and employee health at call centers in Sweden*. Stockholm: National Institute for Working Life, 2002.

MINISTÉRIO  
DO TRABALHO  
E EMPREGO

SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO  
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Ala B - CEP 70059-900,  
Brasília - DF, Fone ( 61 ) 317 6688- 317 6672, Fax ( 61) 317 - 8266  
Homepage: [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br) - E-mail: [dsst.sit@mte.gov.br](mailto:dsst.sit@mte.gov.br)

37. WESTIN, A.F. *Two key factors that belong in a macroergonomic analysis of electronic monitoring: employee perceptions of fairness and the climate of organizational trust or distrust.* **Applied Ergonomics**. 1992; 23(1): 35-42.

38. WISNER, A. *A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia.* Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994.