

A DEPRESSÃO DE PROFISSIONAIS DE TELEMARKETING COMO ACIDENTE DE TRABALHO

DEPRESSION OF TELEMARKETING PROFESSIONAL AS A WORK ACCIDENT

GABRIELA OLIVEIRA DE BRITO¹
LETÍCIA CRISTINA PEREIRA STARLING²

RESUMO

O presente artigo tem o objetivo de discutir se a depressão pode ser considerada acidente de trabalho, demonstrando o nexo causal entre a depressão e o profissional de telemarketing, bem como o conceito de depressão e os direitos trabalhistas desses profissionais. Para elaborar a pesquisa, os métodos utilizados foram: população e amostragem, a fim de identificar o percentual de atendentes de telemarketing acometidos pela depressão no ambiente de trabalho e a coleta de dados junto a Previdência Social, Tribunal Regional do Trabalho e jurisprudência, com o objetivo de levantar números de reclamações trabalhistas decorrentes da aquisição da depressão no ambiente de trabalho. Através de pesquisas, o resultado demonstrado foi que a pressão sofrida, o ambiente nocivo de trabalho, às condições prejudiciais à saúde mental, a busca constante por resultados e até mesmo a rotatividade de profissionais nessa área, tem aumentado drasticamente o índice de depressão decorrente das atividades executadas por esses colaboradores. A Conclusão da pesquisa é a fim de demonstrar que a pressão e a carga de tarefas atribuída aos atendentes no trabalho, é o que vem causando elevados níveis de depressão, sendo necessário a modificação do ambiente, para trazer conforto e segurança psicológica, com a finalidade de diminuir o índice de depressão resultantes desse setor no mercado de trabalho.

¹ Graduanda em Direito pelo Centro Universitário – Una. Email: gabiiibrito19@gmail.com

² Graduanda em Direito pelo Centro Universitário – Una. Email: lelestarling@gmail.com

Palavras-chave: Depressão, acidente de trabalho, operador de telemarketing, Saúde do trabalhador.

ABSTRACT

This article aims to discuss whether depression can be considered an accident at work, demonstrating the causal link between depression and the telemarketing professional, as well as the concept of depression and the labor rights of these professionals. To elaborate the research, the methods used were: population and sampling, in order to identify the percentage of telemarketing attendants affected by depression in the work environment and data collection with the Social Security, Regional Labor Court and jurisprudence, with the objective of raising numbers of labor complaints arising from the acquisition of depression in the workplace. Through research, the result demonstrated was that the pressure suffered, the harmful work environment, the harmful conditions to mental health, the constant search for results and even the turnover of professionals in this area, has dramatically increased the rate of depression resulting from activities performed by these employees. The conclusion of the research is in order to demonstrate that the pressure and the burden of tasks attributed to the attendants at work, is what has been causing high levels of depression, being necessary the modification of the environment, to bring comfort and psychological security, with the purpose decrease the rate of depression resulting from this sector in the labor market.

Keywords: Depression, work accident, telemarketing operator, occupational health.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo visa analisar se e quando a depressão pode ser considerada acidente de trabalho aos profissionais de telemarketing.

A depressão é uma disfunção neurológica que resulta em alterações químicas no cérebro, que no portador, gera oscilações de humor, sentimentos de

desesperança, baixa autoestima, medo, vazio existencial, ausência de apetite ou excesso do mesmo, pessimismo, tristeza profunda e até mesmo o isolamento social, que podem levar o indivíduo ao suicídio.

A medicina explica que a doença ocasiona alterações físicas no enfermo (dores de cabeças, dores musculares, vômito, enjoo, tontura, variações no ritmo cardíaco, queda de cabelo, hematomas na pele, dentre outros), sendo uma facilitadora para o surgimento de outras doenças.

O profissional de telemarketing é submetido a jornadas de trabalho exaustivas e estressantes. A saúde mental destes trabalhadores é afetada pelas excessivas cobranças para o cumprimento de metas e muitas vezes tem condições de trabalho deploráveis, em que há situações de maus tratos e humilhações, que acabam resultando ou desencadeando a depressão.

A depressão é atualmente reconhecida como o mal do século e neste sentido, cresceu o número de ações trabalhistas, que visam o reconhecimento do nexo causal e o trabalho desempenhado pela parte, a fim de obter indenização. Partindo deste pressuposto, iremos analisar se e quando a depressão acometida aos profissionais de telemarketing poderá ser considerada acidente de trabalho.

Uma vez que exista pré-disposição para a depressão, as condições de uma jornada de trabalho excessivo, exposição constante a situações de estresse, assédio moral e estresse pós-traumático no ambiente de trabalho, são exemplos de situações que podem levar o indivíduo a desenvolver a doença. Aqui vamos analisar o nexo causal entre a depressão e o trabalho e em quais condições ela pode vir a ser considerada acidente de trabalho, pois o seu reconhecimento é fundamental para preservar a saúde do trabalhador.

2 A DEPRESSÃO E O PROFISSIONAL DE TELEMARKETING

A depressão é o mal do século e estudos que apontem a relação do surgimento da doença em trabalhadores se faz pertinente. O trabalho possibilita realizações e crescimentos pessoais e profissionais, mas o perigo está no processo.

A profissão de telemarketing, em razão da excessiva pressão por resultados, é uma das que mais adoecem psicologicamente os profissionais que nela atuam. (Sérgio Roberto de Lucca e outros, 2014)

2.1 Conceito de depressão

A Organização Pan-Americana de Saúde – OPAS, conceitua a depressão como sendo “um transtorno mental caracterizado por tristeza persistente e pela perda de interesse em atividades que normalmente são prazerosas, acompanhadas da incapacidade de realizar atividades diárias, durante pelo menos duas semanas”. (OPAS, 2016-2017)

Para Graziella Ambrósio, “a definição depressão refere-se a um sofrimento psíquico e/ou dor moral desencadeada por uma insatisfação ou um acontecimento desagradável que interfere significativamente na diminuição da qualidade de vida, na produtividade e capacitação social do indivíduo”.

2.2 O nexos causal entre a depressão e o profissional de telemarketing

É sabido há muito tempo, que as más condições de trabalho podem acarretar o adoecimento do empregado. O médico italiano Bernardino Ramazzini tornou-se referência sobre enfermidades ocupacionais e considerado posteriormente, como o pai da medicina do trabalho, através de seu livro intitulado “De Morbis Artificum Diatriba”, publicado ao final do século XVII, traduzido para o português como “As doenças dos trabalhadores”. Ramazzini aborda em seu livro a importância de avaliar se no trabalho, acharia a causa de seu adoecimento. (Sueli Teixeira, 2007)

Na psicologia, o trabalho passou a ter maior atenção e através de estudos, foram apontados fatores mentais, que geravam satisfação na atividade desempenhada, relacionando com a metodologia de organização, motivação e prática psicológica sobre diversas funções, de natureza econômica, ganhando o nome de psicologia organizacional. Somente a partir da metade do século XX, a relação entre o trabalho como fato gerador de doença psicológica, fora levada para o campo científico. Assim, as doenças psíquicas, por meio de pesquisas, foram inseridas na relação de doenças ocupacionais. (Sueli Teixeira, 2007)

Quando se fala em nexos causal, para Graziella Ambrósio, “é a relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado, sendo certo que, por meio dele, é possível concluir quem é o causador do dano”.

Os profissionais de telemarketing são constantemente submetidos a condições de trabalho em níveis elevados de estresse, em razão das cobranças, a relação com os gestores e com os colegas de trabalho (Sérgio Roberto de Lucca e outros, 2014).

Estes operadores sofrem com a pressão para atingirem metas, o medo da demissão e a sobrecarga da jornada de trabalho, uma vez que não podem parar de produzir e gerar lucro. A comunicação robotizada, baseada em um script definido, com a ausência de emoção, impossibilita que o atendente tenha um diálogo com o cliente do outro lado da linha e isso resulta no cansaço mental. O empregador controla o comportamento de seus operadores e a maneira como os mesmos manifestam as suas emoções, entretanto, os danos emocionais resultantes deste controle absoluto não são possíveis de serem modificados ou não sentidos. (Ada Ávila Assunção e outros, 2007)

A incompatibilidade do script, com os sentimentos reprimidos dos atendentes pode estar correlacionada ao desenvolvimento do quadro depressivo desses colaboradores e nas palavras de Ada Ávila Assunção, “os efeitos são mais intensos quando a inibição das emoções é crônica, inflexível e insensível às nuances do ambiente social” e por mais que o indivíduo tenha o escape dessa experiência nas suas relações familiares, os efeitos negativos da retenção de sentimentos desencadeia problemas psicológicos jamais tido antes. O que o empregador quer de seus empregados é o cumprimento de metas e o problema está no processo para alcançar tal objetivo. (Ada Ávila Assunção e outros, 2007)

Tendo em vista a demonstração da causa e o efeito, há o nexo causal nas atividades desempenhadas pelo profissional de telemarketing, pois, de acordo com Graziella Ambrósio, “o trabalho deve ser a condição que necessariamente produza a depressão, de maneira que, sem determinado trabalho, o prejuízo não poderia ter lugar”.

2.3 A influência da depressão no rendimento do empregado

A depressão afeta negativamente a vida das pessoas em todas as áreas, trazendo grandes consequências inclusive no rendimento do trabalho independente da profissão exercida. Desta forma não só o trabalhador é afetado como também o empregador, a doença mental tende a diminuir o rendimento da atividade exercida, pois entre as consequências da depressão está a diminuição da capacidade de pensar, se concentrar e a perda da vontade de realizar as atividades.

O profissional do telemarketing normalmente é muito cobrado quanto á números e agilidade nos atendimentos, desta forma a depressão inicialmente silenciosa começa a atrapalhar a realização das ligações e a forma como é realizado o atendimento aos clientes, um profissional que fazia anterior a depressão 200 ligações por dia começa a fazer menos da metade, ou até mesmo se atrasar ou nem comparecer ao trabalho, a partir disso a empresa começa ser afetada também.

A influência da depressão no rendimento do empregado calcula-se que os empregadores norte-americanos gastam cerca de 44 bilhões de dólares anualmente com a perda de produtividade secundária à depressão, (Instituto Gallup, 2016)

Ainda conforme o Instituto Gallup, sobre produtividade do trabalhador;

os casos de absenteísmo provocados por depressão custam anualmente 23 bilhões de dólares para as empresas dos Estados Unidos. No Brasil não há estimativas do impacto direto da depressão no entanto é possível inferir que esse custo também é bastante expressivo, uma vez que a média do tempo de afastamento necessário para a recuperação da depressão foi de 65,7 dias, totalizando perda de 4.137 dias não trabalhados. (Instituto Gallup, 2016)

A partir desses elevados números pode-se concluir que financeiramente as empresas sofrem imensas perdas decorrentes da depressão quando presente no ambiente de trabalho, já a perda da saúde mental do trabalhador é imensurável, pois desencadeiam uma série de problemas na vida como um todo.

A depressão é desenvolvida por vários fatores, e só o fato do trabalhador exercer uma atividade que para ele não é satisfatória já gera a perda de interesse e torna a rotina maçante, além dessa insatisfação junta as cobranças,

monitoramento, pressão, insultos por parte dos clientes e diversas outras situações em que o profissional se submete, dando início ao desenvolvimento da doença decorrente do trabalho, as empresas no geral estão preocupada apenas com o lucro e esquecessem os funcionários, toda via um colaborador feliz tende a render mais e isso deveria ser observados por elas.

2.4 Principais índices da depressão no cotidiano do profissional de telemarketing

A depressão se inicia de forma silenciosa com sintomas discretos que aos poucos vão ficando mais nítidos, uns dos sintomas mais comuns é a insônia, pesadelos constantes com o trabalho, a perda do interesse em exercer as atividades diárias, esgotamento, tensão, ansiedade, exaustão emocional, o receio em ir trabalhar, os profissionais já não têm mais a mesma facilidade para entregar suas tarefas no prazo.

Podemos citar alguns relatos de profissionais de telemarketing que tiveram indícios de depressão, retirados de uma matéria do site G1, 2018;

Eu tinha pesadelo com meta, sonhava que seria mandada embora, sonhava que meu supervisor era um monstro que me perseguia para eu bater a meta. No fim, eu já não conseguia nem dormir, ficava pensando no inferno que seria o dia seguinte. (Relato da call center Nicole ao site G1, 2018)

Relato do call center Cristiano; "Eu estava falando com cliente e falei para o meu amigo do lado: estou passando mal, acho que vou morrer. Larguei o telefone e nem sequer conseguia sair da cadeira". (Site G1, 2018)

Relatos como esses são frequentemente comuns entre esses profissionais tanto por pressão da empresa quanto por maus tratos dos clientes.

O ambiente de trabalho contribui muito para o surgimento dessa doença, em ambientes com extrema pressão a depressão se manifesta em mais quantidade, um psicólogo vai diagnosticar a doença com mais facilidade, toda via, os sintomas são bem claros para que o trabalhador perceba que algo em si não está funcionando de forma correta, a partir disso o apoio fornecido pela

empresa faz muita diferença. Porém os sinais vão aparecer de formas diferentes de pessoa pra pessoa, mas alguns sintomas são mais comuns de se manifestar, dentre eles podemos citar a desânimo, tristeza, irritabilidade, ansiedade, indisposição, incapacidade e demais outros.

3 DIREITOS PREVIDENCIARIOS E TRABALHISTAS

O art. 1º da lei 8.213 de 1991 conceitua a finalidade da previdência e nos diz que:

Art. 1º A Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.

E quanto ao seu objetivo, o artigo 2º da mesma lei nos diz:

Art. 2º A Previdência Social rege-se pelos seguintes princípios e objetivos:

- I - universalidade de participação nos planos previdenciários;
 - II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;
 - III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios;
 - IV - cálculo dos benefícios considerando-se os salários-de-contribuição corrigidos monetariamente;
 - V - irredutibilidade do valor dos benefícios de forma a preservar-lhes o poder aquisitivo;
 - VI - valor da renda mensal dos benefícios substitutos do salário-de-contribuição ou do rendimento do trabalho do segurado não inferior ao do salário mínimo;
 - VII - previdência complementar facultativa, custeada por contribuição adicional;
 - VIII - caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação do governo e da comunidade, em especial de trabalhadores em atividade, empregadores e aposentados.
- Parágrafo único. A participação referida no inciso VIII deste artigo será efetivada a nível federal, estadual e municipal.

De acordo com Richard Bernd Glasenapp, “os contribuintes do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), são todas as pessoas físicas ou jurídicas que efetuam o pagamento das contribuições sociais, de forma obrigatória (por determinação legal) ou facultativa (por vontade própria)” (Glasenapp, 2015).

Os contribuintes por determinação legal, são pessoas físicas e jurídicas (empregados e empregadores respectivamente) e os facultativos, são por

exemplo, estudantes e trabalhadores informais (Richard Bernd Glasenapp, 2015).

As contribuições previdenciárias são retidas na fonte, ou seja, diretamente do salário do trabalhador formal e os benefícios são gozados somente por pessoas físicas. (Richard Bernd Glasenapp, 2015).

O direito do trabalho é uma das áreas do direito que regulamenta as relações trabalhistas, sejam elas individuais ou coletivas, trazendo em seu dispositivo legal regras que são de interesse do empregado e empregador (Ricardo Bernd Glasenapp, 2015).

Também na lei 8.213 de 1991, em seu artigo 118, há a garantia de trabalho ao empregado acidentado no trabalho, no período de 12 meses, após a cessação do auxílio-doença, conforme a seguir:

Art. 118. O segurado que sofreu acidente do trabalho tem garantida, pelo prazo mínimo de doze meses, a manutenção do seu contrato de trabalho na empresa, após a cessação do auxílio-doença acidentário, independentemente de percepção de auxílio-acidente.

De acordo com Carla Tereza Martins (2018, p. 642), “o fundamento de tal estabilidade reside na grande dificuldade que o empregado que tenha sofrido acidente de trabalho ou, por equiparação, que seja portador de doença profissional encontra para se recolocar no mercado de trabalho. A garantia visa a remediar esse mal, proporcionando ao trabalhador segurança em uma fase em que poderá apresentar certa fragilidade, com redução do ritmo normal de trabalho”.

Para que a estabilidade seja reconhecida, é preciso que dois requisitos sejam preenchidos, quais sejam: o empregado se manter afastado de suas atividades laborais pelo prazo mínimo de 15 dias em decorrência do acidente ou doença ocupacional e que este empregado tenha recebido o auxílio doença (Carla Tereza Martins, 2018).

Conforme entendimento da Súmula 378 do STF, mesmo que o empregado esteja numa relação contratual de trabalho por prazo determinado ou de experiência e tenha sofrido um acidente de trabalho na vigência destas modalidades de contrato, a estabilidade será assegurada, conforme a seguir:

“Súmula 378, TST: III — O empregado submetido a contrato de trabalho por tempo determinado goza da garantia provisória de emprego decorrente de acidente de trabalho prevista no art. 118 da Lei n. 8.213/91”.

É importante frisar que o contrato por prazo determinado não se transformará em contrato por prazo indeterminado, mesmo havendo a garantia provisória de emprego pelo período de 12 meses, à partir da data de recebimento do último benefício previdenciário (Carla Tereza Martins, 2018).

De acordo com Carla Tereza Martins (2018, p. 644), “o fato de o infortúnio e, por conseguinte, o gozo do auxílio doença ocorrerem na vigência do aviso prévio trabalhado, não retira do empregado o direito à garantia de emprego prevista no art. 118 da Lei n. 8.213/91.” E neste mesmo sentido, o STF, através da Súmula 371, nos diz:

Súmula 371, TST: “A projeção do contrato de trabalho para o futuro, pela concessão do aviso prévio indenizado, tem efeitos limitados às vantagens econômicas obtidas no período do pré-aviso ou seja, salários, reflexos e verbas rescisórias. No caso de concessão de auxílio-doença no curso do aviso prévio, todavia, só se concretizam os efeitos da dispensa depois de expirado o benefício previdenciário”.

Logo, a dispensa do empregado que ocorrer durante a concessão do aviso prévio será considerada nula, pois a demissão somente poderá ocorrer após o fim da concessão do auxílio doença.

3.1 Doença Ocupacional e o Acidente de Trabalho

Conforme artigo 19 da lei 8.213 de 1991, o acidente de trabalho ocorre a serviço da empresa pelo empregador doméstico ou os segurados especiais, previstos no art. 11, inciso VII desta mesma lei, que nos diz que “como segurado especial: a pessoa física residente no imóvel rural ou em aglomerado urbano ou rural próximo a ele que, individualmente ou em regime de economia familiar, ainda que com o auxílio eventual de terceiros” que resulte na capacidade do trabalhador retomar com suas atividades de forma temporária ou permanente.

Art. 19:” Acidente do trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço de empresa ou de empregador doméstico ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.”

A doença do trabalho ou ocupacional, conforme o artigo 20 da Lei 8. 213 de 1991, surge ou é desencadeada no ambiente laboral e assim nos diz, em seus incisos I e II:

Art. 20. “Consideram-se acidente do trabalho, nos termos do artigo anterior, as seguintes entidades mórbidas:

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

II - doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente, constante da relação mencionada no inciso I.”

O artigo 21 da mesma lei, por equiparação, liga o acidente e o trabalho, mesmo se as atividades laborais não tenham sido as causas exclusivas para o adoecimento do colaborador, mas que tenham contribuído para este fim.

Art. 21. “Equiparam-se também ao acidente do trabalho, para efeitos desta Lei:

I - o acidente ligado ao trabalho que, embora não tenha sido a causa única, haja contribuído diretamente para a morte do segurado, para redução ou perda da sua capacidade para o trabalho, ou produzido lesão que exija atenção médica para a sua recuperação;

A depressão acometida a profissionais, em razão da execução do seu trabalho ou ao ambiente laboral ao qual está inserido, não está no rol taxativo de acidentes trabalhistas, entretanto, o parágrafo 2º do artigo 20 da Lei 8.213 de 1991 nos diz que “em caso excepcional, constatando-se que a doença não incluída na relação prevista nos incisos I e II deste artigo resultou das condições especiais em que o trabalho é executado e com ele se relaciona diretamente, a Previdência Social deve considerá-la acidente do trabalho, sendo portanto, doença ocupacional equiparada a acidente de trabalho”.

3.2 Concessão do Auxílio Doença por Acidente de Trabalho

O ordenamento jurídico brasileiro reconhece a depressão equiparada a acidente de trabalho. Muito embora ela não esteja efetivamente transcrita, de acordo com Marcos Luiz Zoia e Joseval Martins, “no rol das doenças ocupacionais elaborada pelo Ministério do Trabalho e pela Previdência Social”, o art. 20, §2º da Lei 8.213 de 1991 já citado aqui, identificado que o trabalhador adoeceu em razão do ambiente de trabalho ou pela execução de suas atividades, a Previdência Social deverá reconhecer que a doença ocupacional, por equiparação, como acidente de trabalho.

Constatada a depressão e o nexo causal com o trabalho, o empregado terá direito seguro contra acidentes e a indenização, previsto no artigo 7º da Constituição Federal, em seu inciso XXVII.

Art. 7º: “São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

XXVIII – seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa.”

Havendo o reconhecimento do nexo causal entre a depressão e o trabalho, um perito do INSS - Instituto Nacional do Seguro Social irá conceder o afastamento do trabalhador pelo código B-91 destinado a concessão de auxílio doença por acidente de trabalho (Marcos Luiz Zoia e Joseval Martins, 2018).

O beneficiário afastado terá direito:

- A estabilidade provisória de 12 (doze) meses, contados a partir da volta ao trabalho, descrita no artigo 118 da Lei 8.213/1991;
- Ao FGTS depositado mensalmente pelo empregador, de acordo com o art. 15, §5º da Lei 8.036/1990;
- E conforme descrito no art. 86 da Lei 8.213 de 1991, quando cessar o tratamento da doença, o assegurado poderá usufruir do auxílio acidente, como uma contraprestação indenizatória, desde que resultem em “sequelas que impliquem redução da capacidade para o trabalho que habitualmente exercia”.

O INSS, ao reconhecer a depressão do trabalhador como doença ocupacional acidentária, estará, de acordo Marcos Luiz Zoia e Joseval Martins Viana “cumprindo nosso ordenamento jurídico e propiciando a justa justiça ao trabalhador, oferecendo uma proteção adequada para que esse trabalhador possa recuperar adequadamente sua capacidade laborativa”.

Resta demonstrado que o trabalhador, com depressão, resultante das condições de trabalho, faz jus ao benefício do auxílio doença.

4 OBRIGAÇÕES DO EMPREGADOR

O retorno do empregado ao ambiente de trabalho após alta dada pelo INSS trás obrigações a ser seguidas pelo empregador, a começar pela estabilidade conforme o artigo 118 da lei nº 8.213/91:

Art. 118. O segurado que sofreu acidente do trabalho tem garantida, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, a manutenção do seu contrato de trabalho na empresa, após a cessação do auxílio doença acidentário, independentemente de percepção de auxílio-acidente.

O empregador tem como obrigação legal conceder estabilidade ao trabalhador, pelo período de 12 (doze) meses após cessado o auxílio doença. De acordo com Carla Teresa Martins Roma essa garantia visa beneficiar o trabalhador para que retorne com segurança em uma fase onde poderá apresentar certa fragilidade, com redução do ritmo normal de trabalho.

Essa estabilidade está presente mesmo quando existe acordo entres as partes, quando o contrato de trabalho tem prazo determinados ou ainda quando se trata de contrato de experiência, conforme definido pela OJ SDC 32 TST e Súmula 378, TST III;

OJ SDC 31, TST: “Não é possível a prevalência de acordo sobre legislação vigente, quando ele é menos benéfico do que a própria lei, porquanto o caráter imperativo dessa última restringe o campo de atuação da vontade das partes”.

Súmula 378, TST: “III — O empregado submetido a contrato de trabalho por tempo determinado goza da garantia provisória de emprego decorrente de acidente de trabalho prevista no art. 118 da Lei n. 8.213/91”.

Com o retorno do trabalhador o contrato de trabalho volta a ter vigência, ou seja, cessa a suspensão, sendo assim volta a ser obrigação do empregador o pagamento do salário e das demais verbas trabalhistas.

O empregador ainda é responsável pelo pagamento do FGTS, mesmo após o afastamento do empregado e a concessão do auxílio doença, ou seja, é obrigação do empregador arcar com essa verba trabalhista por todo o período de afastamento. Conforme determinação legal Lei nº 8036/90 artigo 15, §5º.

Art. 15. Para os fins previstos nesta lei, todos os empregadores ficam obrigados a depositar, até o dia 7 (sete) de cada mês, em conta bancária vinculada, a importância correspondente a 8 (oito) por cento da remuneração paga ou devida, no mês anterior, a cada trabalhador, incluídas na remuneração as parcelas de que tratam os arts. 457 e 458 da CLT e a gratificação de Natal a que se refere a Lei nº 4.090, de 13 de julho de 1962, com as modificações da Lei nº 4.749, de 12 de agosto de 1965.

[...]

§ 5º O depósito de que trata o **caput** deste artigo é obrigatório nos casos de afastamento para prestação do serviço militar obrigatório e licença por acidente do trabalho.

Conforme citação acima fica claro a obrigação do empregador em continuar os pagamentos do FGTS, dando ao trabalhador um pouco mais de segurança quanto ao vínculo empregatício e a verba concedida na rescisão do contrato de trabalho.

5 CONCLUSÃO

O estudo demonstrou que, havendo comprovação de nexo de causalidade entre a função exercida e o desenvolvimento da doença, esta poderá ser equiparada a um acidente de trabalho.

Portanto, os trabalhadores de telemarketing devido as más condições de trabalho abordadas conseguirão o afastamento do trabalho, na modalidade auxílio-doença acidentário.

Restou-se demonstrado também que, após perícia médica e constatado em laudo pericial que o surgimento ou desencadeamento da depressão no

profissional de telemarketing decorreu de suas atividades laborais e, assim, a mencionada doença ocupacional será equiparada a um acidente de trabalho.

Desse modo, a partir do diagnóstico da depressão, o profissional é afastado do ambiente de trabalho para se recuperar. Com o seu afastamento surgem direitos assegurados aos trabalhadores, tais como: auxílio-doença acidentário, em que o trabalhador receberá o benefício durante o período em que estiver incapacitado para o trabalho, sendo este pagamento feito pelo INSS. Ao empregador fica a obrigação de recolher o FGTS normalmente no decurso do afastamento e, em caso de retorno ao ambiente de trabalho, é garantido a estabilidade provisória de empregado ao trabalhador, pelo prazo de doze meses, devido a prováveis dificuldades de se readaptar ao ritmo de trabalho.

REFERÊNCIAS

Teixeira, Sueli. **A depressão no meio ambiente do trabalho e sua caracterização como doença do trabalho**. Ver.Trib.Reg. Trab. 3ª Reg., Belo Horizonte, V.46, n. 76, p. 28-29, jul./dez.2007.

AMBROSIO, Graziella. **O nexos causal entre depressão e trabalho**. Revista LTr.77-02/193. Vol. 77,n. 02, fevereiro de 2013, p. 193.

FILHO, José Marçal Jackson; Assunção, Ada Ávila. Trabalho em tele atendimento e problemas de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, 2006, vol.31 no.114 jul./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200001&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

GLINA, Débora Miriam Raab; ROCHA, Lys Esther. Fatores de Estresse no Trabalho de Operadores de Centrais de Atendimento Telefônico de um Banco em São Paulo. **Revista Brasileira de medicina do trabalho**. Vol. 1, nº 1. P.31-39 julho/Setembro de 2003. Disponível em; <<http://www.rbmt.org.br/details/279/pt-BR/fatores-de-estresse-no-trabalho-de-operadores-de-centrais-de-atendimento-telefonico-de-um-banco-em-sao-paulo>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

_____. **Lei nº 8213/91**, de 24 de julho de 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm> . Acesso em: 28 de março de 2021.

_____. **Decreto - Lei nº 5452/43**, de 1º de maio de 1943. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm> . Acesso em: 29 de outubro de 2020.

_____. **Lei nº 8036/90**, de 11 de maio de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8036consol.htm> . Acesso em: 28 de março de 2021.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 28 de março de 2021.

LUCCA, Sérgio Roberto de; ZANATTA, Aline Bedin; RODRIGUES, Marcelo Scarpari; COIMBRA, Igor Benedick; QUEIROZ, Felipe Seixas; CORREA, Beatriz. Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, 2014, vol. 17, n. 2, p.290-304 – DOI: 10.11606/issn.1981-.0490.v17n2p290-304, 05 de maio de 2015. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172014000300011>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

MASSIERI, Almir Alves. et al. **Psicologia no trabalho e nas organizações: reflexões sobre práticas contemporâneas**. Belo Horizonte: Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais, 11 de nov. 2019. NORAT, Rafael Câmara. O assédio moral e a precarização do trabalho: Repercussões sobre a saúde do trabalhador de telemarketing. **Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social**. Paraíba, 25 de abril de 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/12235>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

ROCHA, Jucélia Correia; Araújo, Giovana Fernandes. Percepção do estresse em operadoras de telemarketing. **Revista multidisciplinar e de Psicologia**. Online, 2016 V.10, N. 32. - ISSN 1981-1179, novembro de 2016. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

SOUZA, Lilian Castro de. **Direito Previdenciário**. 3 Eds. São Paulo julho de 2007: Atlas S.A. 2007.

VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista brasileira saúde ocupacional**. Online, 2006, vol.31, n.114, pp.07-18. ISSN 0303-7657. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. **Cadernos de psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, 2007, vol. 10, n. 2, pp. 81-93, 26 de nov. 2007. Disponível em:<<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Caderno Saúde Pública. Rio de Janeiro**, 2004, vol.20, n.4, pp.1069-1078. ISSN 1678-4464, 26 de abr. 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>>. Acesso em: 16 de outubro de 2020.

_____. **Organização Pan-America da Saúde**. Ano 2016- 2017. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&i=5372:depressao-o-que-voce-precisasaber&Itemid=822#:~:text=A%20depress%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20transtorno,durante%20pelo%20menos%20duas%20semanas>. Acesso em 23 de novembro de 2020.

_____. **Brazil Psychiatry & Neurology Resource Center**. Disponível em: <<https://brazil.progress.im/pt-br/node/1091#:~:text=Os%20sintomas%20depressivos%20interferem%20diretamente,de%20produtividade%20secund%C3%A1ria%20%C3%A0%20depress%C3%A3o>>. Acesso em: 30 de novembro de 2020.

GLASENAPP, Ricardo Berns . **Direito Trabalhista e Previdenciário** – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

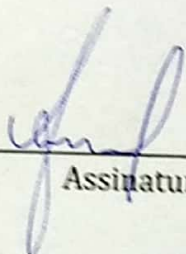
Romar, Carla Teresa Martins. **Direito do trabalho** / Carla Teresa Martins Romar ; coordenador Pedro Lenza. – 5. ed.– São Paulo : Saraiva Educação, 2018. (Coleção esquematizado).

ZÓIA, Marcos Luis e VIANA, Joseval Martins. A depressão reconhecida como doença ocupacional. Revista Âmbito Jurídico, 2018. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-171/a-depressao-reconhecida-como-doenca-ocupacional/#_ftn5>. Acesso em 28 de março de 2021.

RUNA- Repositório Universitário da ÂNIMA

Termo de Autorização para submissão de documentos com mais de uma
autoria no RUNA

Eu, Gabriel Alexandre de Brito, inscrito no CPF nº 111.594.166-64, autorizo
debruço Gustavo Leivas Skurlong, inscrito no CPF nº 018.619.467-9, a incluir o
documento "A depressão dos profissionais de telemarketing como
caso de trabalho", também de minha
autoria no Repositório Universitário da Ânima conforme licença pública *Creative*
Commons por nós estabelecida e declaro que me responsabilizo pelo conteúdo da
obra objeto desta autorização, sendo também de minha responsabilidade quaisquer
medidas judiciais ou extrajudiciais concernentes ao conteúdo.



Assinatura

Belém, 04 julho 2021

Local, dia, mês e ano.