

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS GOVERNADOR VALADARES
CURSO DE DIREITO**

NAWANA ALVES DA SILVA

**A ESCALA 6X1 E O SETOR DE *TELEMARKETING*: Os Impactos na Saúde
Física e Mental dos Trabalhadores**

Governador Valadares

2026

Nawana Alves da Silva

**A ESCALA 6X1 E O TRABALHO NO SETOR DE *TELEMARKETING*: Os
Impactos na Saúde Física e Mental dos Trabalhadores**

Artigo apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora Campus Governador Valadares, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito sob orientação do Prof. Jean Filipe Domingos Ramos.

Governador Valadares

2026

Dedico esse trabalho à minha família, que
debaixo de muito sol, chuva e lutas diárias,
me deram forças para concluir essa etapa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me sustentar e me preparar durante o processo de ingresso e de formação na faculdade. Também, agradeço muito a mim mesma, por não ter desistido, mesmo diante dos desafios.

À minha mãe, Cristina Ferreira Alves, agradeço por, sob tanto sol e trabalho, criar com seu esforço a sombra onde pude caminhar e concluir esta etapa da minha jornada. Aos meus irmãos, agradeço por me verem e me permitirem ser uma referência e orgulho. Ao meu namorado, agradeço por todo apoio, cuidado e amor ao longo dessa jornada. Sua presença tornou tudo mais leve e significativo.

Ao meu amado pai, que partiu cedo, agradeço pelos oito anos que vivemos juntos, e por me ensinar a bondade, inteligência e principalmente o amor, você sempre será meu herói. Não posso deixar de agradecer meus amados avós, o pilar da nossa família, vindos de uma geração marcada pelo trabalho duro e sem acesso aos estudos, e nunca deixaram de sonhar com um futuro melhor para os seus.

Aos meus tios e primos, sou grata cada palavra, risada, carinho e incentivo ao longo desses anos. Aos amigos da Vila José de Carvalho, meu sincero agradecimento por me enxergarem como uma vitória da nossa comunidade. Em especial, ao meu saudoso amigo e tio, Seninha, que partiu cedo, mas deixou sua marca em nossas vidas com suas risadas, conversas e, acima de tudo, sua alegria contagiante. Ao meu padrinho, Tio Juscelino, agradeço por todo apoio desde a infância, por compartilhar seu conhecimento e estar presente com suporte e orientação ao longo dessa trajetória.

Aos amigos que Governador Valadares me presenteou, agradeço pelos momentos inesquecíveis. Em especial, à Fernanda e ao Genessi, que durante essa caminhada foram minhas duplas inseparáveis.

Aos meus professores, agradeço pelos valiosos ensinamentos que foram fundamentais para o meu crescimento pessoal e profissional.

Ao meu orientador, agradeço sinceramente pela super paciência, compreensão e parceria ao longo da construção deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Por fim, agradeço a todos que de maneira direta ou indireta contribuíram para o desenvolvimento desse ciclo que está se encerrando.

Todos nós sabemos que no mundo inteiro nunca os trabalhadores conseguiram ganhar nada, sem que houvesse luta, sem que houvesse perseverança, sem que houvesse disposição de brigar até o fim. (Silva, Luiz Inácio Lula da).

RESUMO

O presente trabalho visa analisar os impactos da escala 6x1 sobre a saúde física e mental dos trabalhadores do setor de *telemarketing*. A pesquisa examina como fatores como pressão por produtividade, baixos salários, controle excessivo, repetitividade das atividades e limitação do tempo de descanso contribuem para o adoecimento ocupacional. Para tanto, o estudo fundamenta-se em pesquisas desenvolvidas por especialistas da área, pontuações de economistas, estudos acadêmicos, posicionamentos de parlamentares, dados estatísticos sobre afastamentos laborais e análise da legislação aplicável. A pesquisa também aborda a proteção à saúde do trabalhador a partir da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), bem como os debates legislativos envolvendo as PECs nº 221/2019, nº 8/2025 e nº 40/2025, além do Projeto de Lei nº 447/2016, voltado à regulamentação da profissão dos operadores do *telemarketing*. Por fim, o trabalho conclui que a escala 6x1, associada às características da atividade de *telemarketing*, intensifica o desgaste físico e psíquico dos trabalhadores, evidenciando a necessidade de fortalecimento das medidas de proteção à saúde ocupacional e de reflexão sobre a organização contemporânea do trabalho.

Palavras-chave: direito do trabalho; *telemarketing*; escala 6x1; saúde do trabalhador.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 SAÚDE FÍSICA E MENTAL DOS TRABALHADORES TELEMARKETING.10	
3 NR-17 E ERGONOMIA NO CONTEXTO DO TELEMARKETING.....	18
4 PERFIL DOS TRABALHADORES DO TELEMARKETING.....	22
5 ESCALA 6X1 E O DEBATE CONTEMPORÂNEO SOBRE A JORNADA DE TRABALHO.....	26
6 CONCLUSÃO.....	32
REFERÊNCIAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa posição central na vida em sociedade, constituindo não apenas fonte de subsistência econômica, mas também elemento fundamental para a inserção social das pessoas. As formas pelas quais o trabalho é organizado podem produzir impactos significativos sobre a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores, especialmente quando as exigências produtivas se sobrepõem às necessidades de descanso, convívio social e recuperação física e mental. Nesse contexto, a discussão acerca dos limites da jornada de trabalho tem assumido crescente relevância nos debates jurídicos, sociais e legislativos contemporâneos, sobretudo diante da necessidade de compatibilizar produtividade econômica, proteção à saúde e condições dignas de trabalho.

Entre os diversos setores da economia, o *telemarketing* destaca-se por apresentar características que potencializam esse debate. Por ser um segmento marcado por intensa cobrança por produtividade, monitoramento constante, metas rigorosas e elevado índice de rotatividade, o setor reúne condições laborais ligadas ao desgaste físico e psíquico dos trabalhadores. Somado a isso, tem-se o fato de que grande parcela dessa categoria é composta por trabalhadores inseridos em contextos de vulnerabilidade social e econômica, circunstância que pode limitar sua capacidade de negociação acerca das condições de trabalho e reforçar a necessidade de proteção jurídica voltada à preservação de sua saúde e dignidade.

Inserido nessa realidade, observa-se que o modelo de jornada frequentemente adotado pelo setor, estruturado em escalas como a 6x1, relaciona-se diretamente com a forma de organização do trabalho. A lógica de funcionamento dessa escala, ao concentrar longos períodos de trabalho com reduzidos intervalos de descanso, tende a intensificar fatores já presentes no cotidiano laboral do *telemarketing*, especialmente por desenvolver atividades que exigem uso contínuo da voz, elevado controle emocional e atendimento simultâneo a múltiplas demandas. Dessa forma, a discussão sobre a jornada de trabalho não se limita à distribuição do tempo laborado, mas alcança diretamente as condições de saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Nessa perspectiva, a experiência da autora enquanto trabalhadora do setor de *telemarketing* deu origem ao presente tema. A vivência cotidiana no setor permitiu observar de forma direta os impactos da intensa dinâmica laboral sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. Essa experiência prática, associada às discussões contemporâneas sobre a escala 6x1 e seus reflexos nas condições de trabalho, contribuiu para a delimitação do recorte temático da pesquisa. Nesse contexto, o problema que orienta o presente estudo pode ser sintetizado a partir da seguinte pergunta: em que medida a escala 6x1 potencializa os fatores de adoecimento já existentes no setor de *telemarketing*?

Para isso, o referencial teórico adotado fundamenta-se, principalmente, nas contribuições de Renata Dutra (2017), cujos estudos sobre a organização do trabalho no *telemarketing* e suas implicações sociais e laborais são essenciais para a compreensão da dinâmica do setor e de seus impactos sobre os trabalhadores. Junto a abordagem da psicodinâmica do trabalho desenvolvida por Christophe Dejours (1987), que permite analisar as relações entre sofrimento, organização do trabalho e mecanismos de defesa psíquica, oferecendo suporte analítico para a compreensão das nuances do adoecimento laboral.

A pesquisa foi desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, com base em revisão bibliográfica e documental, somada à análise de dados estatísticos referentes a afastamentos laborais e ao perfil dos trabalhadores do setor de *telemarketing*, considerados como expressão empírica dos efeitos concretos da organização do trabalho sobre a saúde dessa categoria profissional. Nesse conjunto, foram examinados indicadores relacionados ao número de afastamentos e às principais doenças ocupacionais associadas à atividade, o que possibilita uma compreensão mais precisa das repercussões do trabalho sobre a saúde física e mental dos trabalhadores. Além disso, no plano jurídico, para além das fontes legislativas, a investigação contempla o exame de discussões legislativas contemporâneas sobre a redução da jornada de trabalho e o debate acerca da escala 6x1 e sobre a regulação do trabalho de *telemarketing*, incluindo proposições legislativas, sua tramitação e manifestações parlamentares, enquanto elementos relevantes para a

compreensão crítica do estágio atual do debate normativo sobre a organização do tempo de trabalho no Brasil.

O presente trabalho está estruturado em seis tópicos, organizados de modo a permitir uma análise progressiva da temática proposta. O primeiro tópico, consiste na introdução, que apresenta a contextualização do tema, o problema de pesquisa, a justificativa, o referencial teórico e a metodologia adotada para o desenvolvimento do estudo. Na sequência, o segundo tópico dedica-se à análise das condições de saúde física e mental dos trabalhadores do *telemarketing*, com ênfase nos principais fatores de adoecimento relacionados à atividade. O terceiro tópico, aborda a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) e sua aplicação no contexto do *telemarketing*, no que se refere aos aspectos ergonômicos e à proteção da saúde do trabalhador. O quarto tópico, examina o perfil dos trabalhadores inseridos nesse segmento, considerando suas características sociais e econômicas e a forma como estas se relacionam com a inserção ocupacional. O quinto tópico, aborda a discussão sobre a escala 6x1 e o debate contemporâneo acerca da jornada de trabalho no Brasil. Por fim, o sexto tópico apresenta as conclusões do estudo, sistematizando os principais achados da pesquisa, bem como as reflexões sobre os limites e possibilidades de avanço na proteção da saúde dos trabalhadores.

2 SAÚDE FÍSICA E MENTAL DOS TRABALHADORES *TELEMARKETING*

Na dinâmica do sistema capitalista, o trabalho é organizado com base na lógica da produção contínua, da acumulação de capital e da busca constante por maior produtividade, o que frequentemente ocorre em detrimento das condições de saúde e bem-estar dos trabalhadores. Essa configuração não se limita a uma imposição abstrata do mercado, mas se materializa na forma como a força de trabalho é estruturada e explorada no interior das relações sociais de produção (Marx, 2023).

Nesse sentido, a noção de “classe-que-vive-do-trabalho”, desenvolvida pelo sociólogo Antunes (2009), permite compreender que, no contexto das transformações do capitalismo no final do século XX, a classe trabalhadora não se restringe ao trabalho manual tradicional, mas abrange todos aqueles que

dependem da venda de sua força de trabalho para sua subsistência, inseridos de diferentes formas no processo de valorização do capital. Trata-se, portanto, de uma ampliação da noção de classe trabalhadora, cujas condições de existência e de vida são determinadas pelas formas de organização e exploração do trabalho.

É nesse contexto que a escala 6x1 se insere como expressão concreta dessa racionalidade produtiva, ao organizar o tempo de trabalho de modo a restringir o descanso semanal a apenas um dia, intensificando as jornadas e aprofundando a precarização das condições laborais, às quais essa classe trabalhadora está submetida (Rodrigues; Lunkes; Santos, 2026).

Essa compreensão se fundamenta na análise de Marx (2023), que, ao examinar o modo de produção capitalista em “O Capital”, evidencia a mercantilização da força de trabalho, demonstrando que sua utilização se concretiza como trabalho efetivo incorporado ao processo de produção de valor. O autor afirma que:

A utilização da força de trabalho é o próprio trabalho. O comprador da força de trabalho a consome fazendo com que seu vendedor trabalhe. Desse modo, este último se torna *actu* [em ato] aquilo que antes ele era apenas *potentia* [em potência], a saber, força de trabalho em ação, trabalhador. Para incorporar seu trabalho em mercadorias, ele tem de incorporá-lo, antes de mais nada, em valores de uso, isto é, em coisas que sirvam à satisfação de necessidades de algum tipo (Marx, 2023, p. 213).

A partir dessa perspectiva, compreende-se que a força de trabalho é convertida em mercadoria e apropriada como meio de produção de valor, submetendo o trabalhador às exigências de produtividade e acumulação. Esse processo não se restringe ao plano abstrato da teoria, mas se concretiza em formas específicas de organização do trabalho, como ocorre no setor de *telemarketing*, no qual a intensificação de metas, o controle constante e a baixa autonomia operacional materializam essa lógica de exploração. Nesse contexto, a própria estrutura do *telemarketing* evidencia como a racionalidade capitalista se desdobra em práticas concretas de gestão do trabalho, nas quais a pressão por desempenho contínuo e a vigilância permanente ampliam os efeitos da organização produtiva sobre o trabalhador. A escala 6x1, nesse cenário,

aparece como um dos mecanismos que reforçam essa intensificação, ao reduzir o tempo de recuperação e ampliar a exposição às exigências laborais.

Como consequência, observam-se impactos diretos sobre a saúde dos trabalhadores, uma vez que esse modelo de organização do trabalho compromete tanto o equilíbrio psíquico quanto físico. Conforme apontam Rodrigues, Lunkes e Santos (2026), trata-se de um regime que produz sobrecarga contínua, reduzindo o tempo necessário de recuperação do organismo. No *telemarketing*, tais efeitos se intensificam diante da combinação entre metas rígidas, controle de desempenho e ausência de autonomia. Ou seja, o modo operante de trabalho nesse setor contribui para o desenvolvimento de diferentes formas de adoecimento, na medida em que sua organização operacional, marcada pela repetitividade e pela padronização das atividades, tende a reduzir o trabalhador a uma função meramente mecânica.

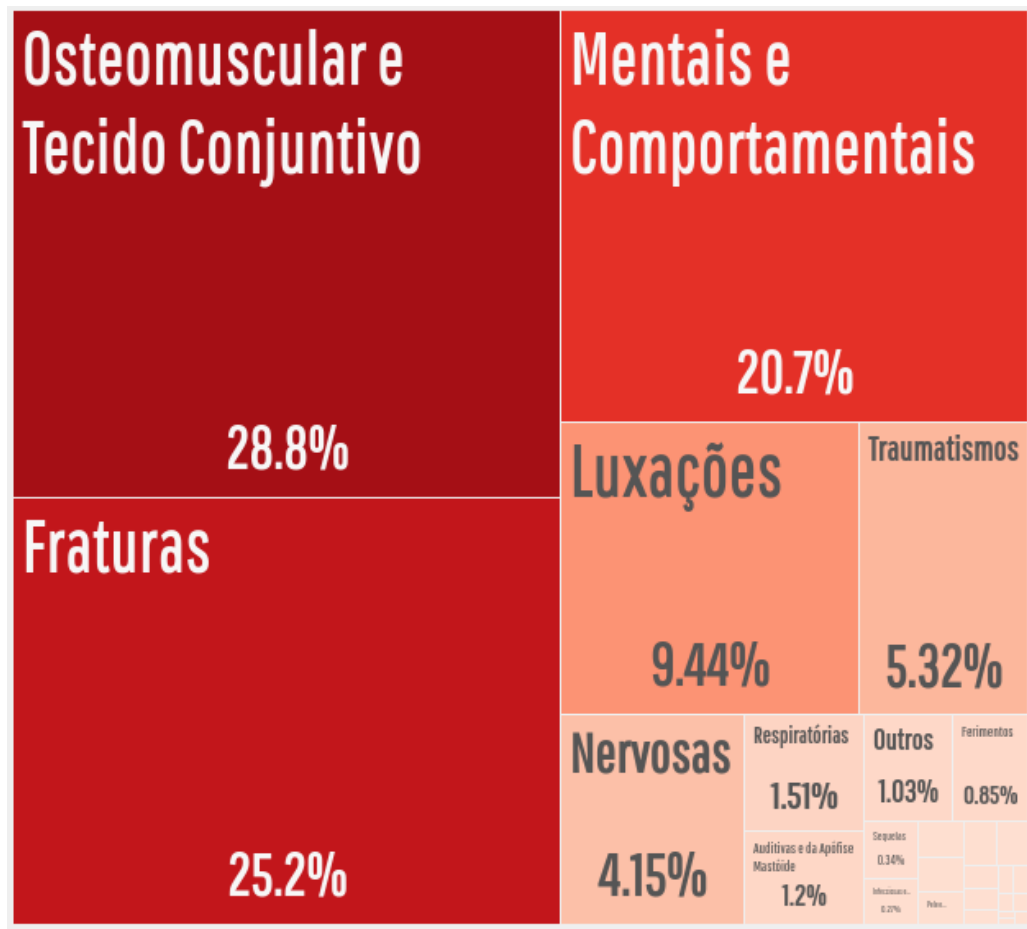
Essa relação entre organização do trabalho e sofrimento psíquico é reforçada por Dejours (1987), ao afirmar que a estrutura do trabalho exerce impacto direto sobre o aparelho psíquico, podendo gerar sofrimento quando há incompatibilidade entre a história individual do trabalhador e uma organização laboral que ignora suas necessidades e expectativas. Nesse sentido, afirma que:

A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora. (Dejours, 1987, p. 133).

Essa realidade pode ser observada nos próprios índices de afastamentos relacionados ao trabalho no Brasil, especialmente em atividades como o *telemarketing*, nas quais a repetitividade das tarefas e o intenso desgaste físico e mental favorecem o desenvolvimento de adoecimentos ocupacionais. O Ministério Público do Trabalho (MPT) tem uma ferramenta denominada Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho (OSST), desenvolvida no âmbito da iniciativa SmartLab Trabalho Decente, que reúne e disponibiliza dados estatísticos e indicadores sobre segurança e saúde no trabalho, a partir de bancos de dados governamentais. A busca foi feita na área 'Segurança e Saúde no Trabalho', no item 'Perfil dos Afastamentos - INSS'. Há

uma página específica de 'Afastamento conforme a Classificação Internacional de Doenças, na qual foi feito o recorte da atividade 'Atividades de Teleatendimento' e sem qualquer recorte temporal, o que faz a pesquisa compreender o período de 2012 a 2024.

Figura 1 - Afastamentos por CID - B91 (2012-2024) na atividade de teleatendimento

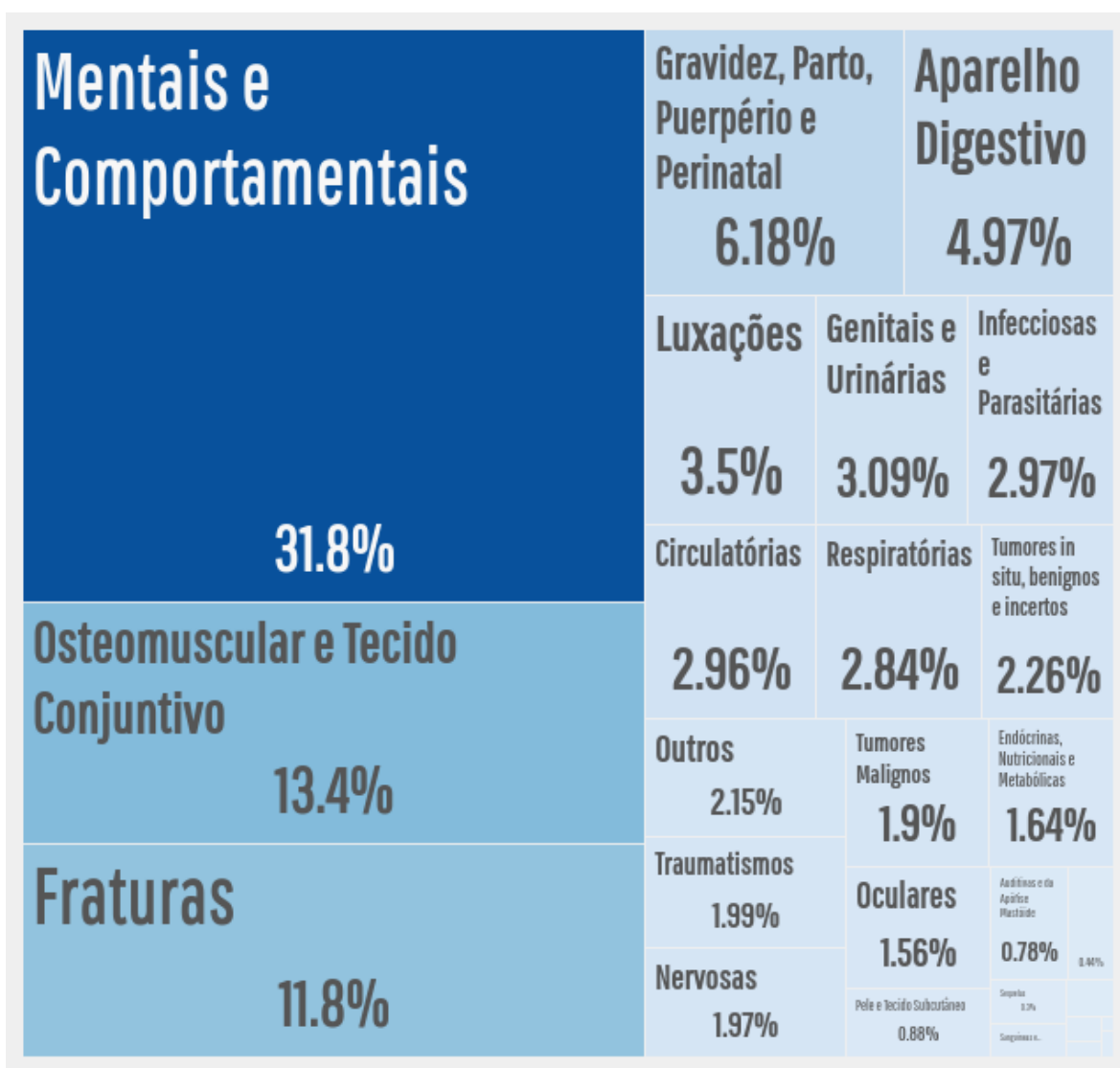


Fonte: SmartLab, a partir de dados extraídos do INSS

Conforme demonstrado na Figura 1, os afastamentos concedidos sob a espécie B91, que correspondem aos benefícios acidentários com reconhecimento do nexos entre a doença e a atividade laboral, concentram-se principalmente nas doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo. Em seguida, destacam-se as fraturas e os transtornos mentais e comportamentais. Também aparecem entre as principais causas as luxações, entorses e distensões, os traumatismos e as doenças do sistema nervoso, que

representam. Nota-se que, embora os transtornos mentais e comportamentais representem parcela expressiva dos afastamentos reconhecidos como relacionados ao trabalho, as doenças de natureza física permanecem predominantes entre os benefícios acidentários concedidos aos trabalhadores do setor.

Figura 2 - Afastamentos por CID - B31 (2012-2024) na atividade de teleatendimento



Fonte: SmartLab, a partir de dados extraídos do INSS

Quando se analisam os afastamentos concedidos sob a espécie B31, benefício previdenciário destinado aos casos de incapacidade temporária em que não há reconhecimento formal do nexo entre a doença e a atividade

laboral, verifica-se uma distribuição distinta daquela observada nos benefícios acidentários, conforme representado na Figura 2. Nota-se que os transtornos mentais e comportamentais constituem a principal causa de concessão do benefício. Em seguida, destacam-se as doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo, as luxações, entorses e distensões e os traumatismos. Os dados revelam que, diferentemente do observado nos benefícios acidentários, os transtornos mentais e comportamentais assumem posição predominante entre as causas de afastamento dos trabalhadores do setor de teleatendimento, representando praticamente um terço dos benefícios concedidos nessa modalidade.

A comparação entre os afastamentos registrados nas espécies B91 e B31 revela um aspecto relevante para a compreensão do adoecimento laboral no setor de *telemarketing*. Conforme observado na Figura 1, os benefícios acidentários da espécie B91, são predominantemente concedidos em razão de agravos físicos, especialmente doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo e fraturas. Os transtornos mentais e comportamentais, embora representem percentual expressivo de 20,7%, não ocupam posição predominante entre os afastamentos reconhecidos como relacionados ao trabalho.

Por outro lado, ao analisar os afastamentos registrados sob a espécie B31, verifica-se que os transtornos mentais e comportamentais passam a constituir a principal causa de afastamento, correspondendo a 31,8% dos benefícios concedidos. Tal diferença revela uma inversão significativa na distribuição dos agravos, uma vez que justamente a categoria de doença que lidera os afastamentos sem reconhecimento do nexo ocupacional não ocupa a mesma posição entre os benefícios acidentários.

Para além da análise percentual, mostra-se relevante examinar os quantitativos absolutos dos afastamentos registrados em cada espécie de benefício, conforme foi feito no Quadro 1. Isso porque, a observação dos números efetivos possibilita uma compreensão mais precisa da dimensão dos agravos à saúde identificados no setor de teleatendimento, bem como das diferenças existentes entre os afastamentos com reconhecimento do nexo ocupacional e aqueles concedidos sem essa caracterização.

Quadro 1 - Quantitativo das 5 principais categorias de afastamento por CID (2012-2024) na atividade de teleatendimento

Afastamentos por CID - B91		Afastamentos por CID - B31	
Categoria	Número	Categoria	Número
Mentais e Comportamentais	3.575	Mentais e Comportamentais	87.924
Osteomuscular e Tecido Conjuntivo	4.966	Osteomuscular e Tecido Conjuntivo	37.185
Fraturas	4.339	Fraturas	32.727
Luxações	1.628	Luxações	9.692
Traumatismos	917	Traumatismos	5.513

Fonte: SmartLab, a partir de dados extraídos do INSS

Nesse sentido, os dados permitem cogitar a existência de uma subnotificação dos adoecimentos relacionados ao trabalho no setor de *telemarketing*, especialmente daqueles vinculados à saúde mental. Isso porque, embora os transtornos mentais figurem como a principal causa de afastamento dos trabalhadores da atividade, parcela significativa desses casos não aparece com a mesma representatividade entre os benefícios que reconhecem formalmente a relação entre doença e trabalho. Tal cenário reflete as dificuldades existentes no estabelecimento e no reconhecimento do nexos ocupacional dos agravos psíquicos, que muitas vezes são atribuídos exclusivamente a fatores individuais, apesar de o ambiente de trabalho poder atuar como elemento desencadeante, agravante ou contributivo para o adoecimento.

No âmbito das discussões legislativas sobre as condições de trabalho no setor de *telemarketing*, destaca-se a audiência pública realizada pela Comissão de Assuntos Sociais do Senado Federal (2026), destinada à instrução do Projeto de Lei do Senado nº 447/2016, que dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de *telemarketing*/teleatendimento e institui piso salarial nacional para a categoria. Durante a referida reunião, representantes políticos, sindicais e especialistas debateram os impactos das condições laborais sobre a saúde física e mental desses trabalhadores.

O Deputado Federal Pedro Tourinho Siqueira (2026), por exemplo, ao apresentar posicionamento político no âmbito das discussões legislativas relacionadas à proteção da saúde do trabalhador, sustentou que ambientes marcados por alta demanda, rotatividade e controle intenso, como os setores de *telemarketing*, favorecem o surgimento de doenças como estresse, hipertensão arterial, insônia, fadiga crônica e transtornos mentais. Para o parlamentar, tais condições estariam diretamente relacionadas a formas de organização do trabalho que limitam a autonomia do trabalhador e intensificam o desgaste psicológico.

Nesse sentido, sustentou que:

[...] trata-se de uma categoria com elevada rotatividade, que tem um predomínio de trabalhadores jovens, uma quantidade muito grande de trabalhadores jovens que estão às vezes nas suas primeiras experiências profissionais e que, portanto, ainda padecem de, eu diria, muita vulnerabilidade nesse ambiente das relações de trabalho. E essa vulnerabilidade acaba se expressando muito rapidamente em formas de trabalho em que a gente tem o chamado fenômeno da intensificação do trabalho, caracterizando uma carga excessiva, desgastante e degradante para o trabalhador, que resulta, como acontece infelizmente quando a gente não consegue prevenir, no adoecimento. Particularmente, quando a carga de trabalho é extenuante a ponto de superar a capacidade cognitiva, a resiliência, a capacidade de invenção de novas formas de proteção, resulta no - bem, já vi que eu estou nos finalmentes aqui - adoecimento psicossocial relacionado ao trabalho. (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p.2).

A percepção apresentada pelo parlamentar encontra respaldo em análises desenvolvidas sobre o setor de *telemarketing*. Nesse contexto, Dutra (2017, p. 178) reforça essa compreensão ao apontar que o elevado adoecimento laboral no *telemarketing* decorre diretamente das próprias formas de organização do trabalho. Segundo a autora, fatores como a precarização das relações laborais, o controle excessivo do tempo e dos movimentos e as condições inadequadas do ambiente de trabalho contribuem de forma significativa para o desenvolvimento de doenças ocupacionais, assim como pontuado pelo parlamentar.

Diante desse panorama, torna-se evidente que a saúde do trabalhador constitui um direito fundamental, diretamente relacionado à dignidade da pessoa humana e à proteção constitucional do trabalho (arts. 1º e 7º da

CR/88). Nesse contexto, a manutenção de modelos organizacionais como a escala 6x1, especialmente em setores como o *telemarketing*, demanda uma análise crítica de seus efeitos, sobretudo quando se considera a limitação do descanso a apenas um dia semanal, circunstância que pode se revelar insuficiente para a adequada recuperação física e psíquica dos trabalhadores.

Tal cenário tende a intensificar o desgaste ocupacional já inerente às próprias condições de trabalho. Assim, a preservação da saúde física e mental não pode ser tratada como aspecto secundário, mas como elemento central na estruturação das relações laborais.

Essa compreensão encontra respaldo na própria concepção adotada pela própria Organização Mundial da Saúde (Brasil, 2021), que define saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas como a ausência de doença ou enfermidade. Portanto, a partir desse entendimento, amplia-se a análise da saúde do trabalhador, que deixa de se limitar à inexistência de patologias e passa a abranger, de forma indissociável, as condições reais de vida, de trabalho e equilíbrio mental.

3 NR-17 E ERGONOMIA NO CONTEXTO DO TELEMARKETING

A forma de organização do trabalho exerce influência direta sobre as condições de saúde dos trabalhadores (Dejours, 1987), o que se aplica também ao caso da saúde física e mental dos trabalhadores no setor de *telemarketing*. Uma vez que as exigências produtivas e as condições impostas pelo ambiente de trabalho podem repercutir diretamente sobre o equilíbrio físico e mental dos trabalhadores, especialmente em contextos marcados por repetitividade de tarefas, cobrança por metas e baixa autonomia decisória (Dutra, 2017, p.27). Nesse cenário, a adoção de escalas como a 6x1 contribui para a intensificação do ritmo laboral e para a redução do tempo de recuperação física e mental, ampliando a exposição contínua a fatores de desgaste ocupacional (Rodrigues; Lunkes; Santos, 2026).

Do ponto de vista normativo, essa preocupação não se limita ao ordenamento jurídico brasileiro, ao contrário, encontra respaldo também em parâmetros internacionais de proteção ao trabalho. A Organização Internacional do Trabalho (OIT), por exemplo, reconhece a segurança e a

saúde ocupacional como elementos essenciais do trabalho digno, voltados à proteção da vida, à prevenção de danos e à garantia de condições laborais compatíveis com a dignidade humana. Nesse sentido, tanto a Convenção nº 155, relacionada à segurança e saúde dos trabalhadores, quanto a Convenção nº 190, voltada ao combate à violência e ao assédio no ambiente laboral, reforçam a importância da proteção à integridade física e mental do trabalhador.

É nesse cenário de proteção à saúde ocupacional que se insere a Norma Regulamentadora¹ nº 17 (NR-17), responsável por estabelecer parâmetros relacionados à Ergonomia no ambiente de trabalho. A NR-17 foi originalmente instituída pela Portaria do Ministério do Trabalho nº 3.214, de 08 de junho de 1978, passando posteriormente pela primeira revisão em 1990, consolidando diretrizes voltadas à adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores.

Nesse contexto, a ergonomia pode ser compreendida como o conjunto de diretrizes destinadas à adequação das condições laborais às limitações físicas e psíquicas do trabalhador, buscando proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente (Dutra, 2017, p.152). Logo, sua relevância torna-se ainda mais evidente em atividades marcadas por repetitividade e permanência prolongada em postos fixos de trabalho, como ocorre no setor de *telemarketing*.

Nesse sentido, com a expansão do setor e o reconhecimento de seus riscos ocupacionais específicos, a NR-17 passou a contemplar regulamentação própria para o *telemarketing*. Em 2007, foi inserido o Anexo II da norma, por meio da Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho nº 09, de 30 de março de 2007, estabelecendo diretrizes específicas para o 'trabalho em *telemarketing/teleatendimento*'². Tal inclusão representou importante avanço na proteção dos trabalhadores do setor, ao reconhecer que a dinâmica

¹ Normas Regulamentadoras (NRs) são regras criadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) no Brasil. As NRs, estabelecem parâmetros técnicos e procedimentos, a fim de garantir a segurança e saúde dos trabalhadores.

² A Norma Regulamentadora trata as atividades de teleatendimento/telemarketing de forma conjunta para fins de aplicação de seus parâmetros ergonômicos. Ela define (Item 2.1.2 do Anexo II da NR-17), o trabalho de teleatendimento/telemarketing como aquele realizado à distância, por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta, fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

operacional do teleatendimento exige cuidados específicos relacionados à organização do trabalho e à preservação da saúde ocupacional.

A partir dessa regulamentação, passaram a ser estabelecidos parâmetros mínimos relacionados à organização do ambiente laboral no *telemarketing*, como por exemplo, nos postos de atendimento (PAs), que foram estruturados de modo a respeitar os limites de postura, espaço e conforto dos trabalhadores. Nesse sentido, a norma prevê a adequação do mobiliário, dos equipamentos utilizados e das condições ambientais de trabalho, buscando proporcionar maior conforto, segurança e redução dos impactos decorrentes da atividade contínua e repetitiva (NR-17, anexo II, itens 3;3.1).

Além disso, o Anexo II prevê a concessão de pausas, com a obrigatoriedade de duas pausas de dez minutos. Além de intervalo de vinte minutos para repouso e alimentação durante a jornada de trabalho, reconhecendo a necessidade de interrupções periódicas diante do elevado desgaste físico e mental característico das atividades de *telemarketing*. Essas pausas possuem relevante função preventiva, especialmente em relação à fadiga, ao estresse ocupacional e às doenças osteomusculares associadas à repetitividade das tarefas e à permanência prolongada em posições estáticas (NR-17, anexo II, itens 6.4.1;6.4.2).

São estabelecidos parâmetros relacionados à duração da jornada, que fixa o limite de seis horas diárias de trabalho no *telemarketing* (NR-17, Anexo II, item 6.3). Tal previsão reforça o reconhecimento normativo de que a atividade possui elevado potencial de desgaste físico e mental, exigindo não apenas pausas intrajornada, mas também a limitação do próprio tempo de exposição ao trabalho como forma de preservação da saúde do trabalhador.

Nesse contexto, a regulamentação ergonômica promovida pela NR-17 representa um importante instrumento de proteção aos trabalhadores submetidos à intensa dinâmica produtiva do *telemarketing*, em que a limitação do tempo de descanso potencializa os impactos do trabalho contínuo sobre a saúde física e mental do trabalhador.

Embora a referida norma estabeleça parâmetros relevantes para a proteção da saúde do trabalhador, observa-se que, na prática, sua efetiva implementação nem sempre ocorre de forma adequada. Em muitos casos, a

pressão por produtividade e o cumprimento de metas acabam relativizando a observância dessas diretrizes, especialmente no que se refere à concessão de pausas, uma vez que, no cotidiano laboral, não raramente os trabalhadores reduzem seus períodos de descanso ou retornam rapidamente às atividades para atender às exigências de desempenho.

Apesar dos avanços normativos promovidos pela NR-17, a efetividade prática dessas garantias também foi objeto de debate na audiência pública realizada pela Comissão de Assuntos Sociais do Senado Federal (2026), destinada à instrução do PL nº 447/2016. Na ocasião, Gisela Sousa destacou a relevância das disposições constantes do Anexo II da NR-17, especialmente no que se refere às pausas e à organização do trabalho, ao afirmar que:

Em relação à jornada de trabalho, existem disposições importantes do Anexo II da NR-17 não retratadas no texto do projeto de lei. Cito alguns exemplos: necessidade de dimensionamento do contingente de operadores de acordo com as demandas de produção, para não gerar sobrecarga habitual do trabalhador e para garantir que todos possam usufruir as pausas dos intervalos; definição e forma de cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento; e, principalmente, garantia de pausas no trabalho imediatamente após a operação em que tenham ocorrido ameaças, abuso verbal ou agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, o que, nós sabemos, não é raro (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p 25).

Dentro desse contexto, Dutra (2017) também evidencia que, embora as pausas previstas pela NR-17 representem uma importante garantia normativa voltada à preservação da saúde física e mental dos trabalhadores, sua aplicação concreta ocorre em um contexto marcado por controle rigoroso e intensa pressão organizacional.

Um dos fatores que aparece como maior fonte de insatisfação dos atendentes são as pausas conferidas pela NR 17, anexo II, e seguidas com rigor acentuado pelas empresas. Os trabalhadores não só reclamam da insuficiência das pausas para proporcionar o descanso e alimentação (duas pausas remuneradas de dez minutos e outra não remunerada de vinte minutos, para repouso e alimentação), como também do rigor das empresas com relação a atrasos mínimos (inclusive de segundos) em relação ao retorno e saída (Dutra, 2017, p.118).

A partir dessas considerações, percebe-se que as previsões normativas relacionadas às pausas e à organização do trabalho possuem papel central na tentativa de reduzir a sobrecarga física e psíquica decorrente da intensificação

das atividades no setor de *telemarketing*. Todavia, a forma como essas pausas são operacionalizadas no cotidiano laboral, muitas vezes submetidas ao controle excessivo e à pressão constante por produtividade, acaba limitando sua efetiva finalidade protetiva.

As enfermidades mais recorrentes entre os trabalhadores estão diretamente relacionadas às condições estruturais e organizacionais do trabalho, perspectiva defendida por Dejours (1987) e plenamente aplicável ao contexto do *telemarketing*. Especialmente em atividades marcadas por repetitividade, controle intenso, pressão por metas e insuficiência de períodos adequados de descanso, como ocorre no setor de *telemarketing*, o adoecimento não se apresenta como elemento acidental, mas como resultado direto desse modelo organizacional.

Assim, embora a NR-17 e o Anexo II representem avanços importantes na tentativa de adaptação das condições de trabalho às necessidades psicofisiológicas dos trabalhadores, a permanência de elevados índices de adoecimento demonstra que a efetividade dessas garantias ainda encontra limitações significativas diante da lógica produtiva predominante nas relações laborais contemporâneas.

4 PERFIL DOS TRABALHADORES DO TELEMARKETING

No setor de *telemarketing*, observa-se a predominância de um perfil específico de trabalhadores, caracterizado pela elevada presença de jovens e pela baixa exigência de qualificação técnica especializada. Segundo pesquisa do DIEESE (2009)³, a faixa etária predominante desses trabalhadores situa-se entre 18 e 45 anos, com maior concentração entre jovens de 18 a 25 anos, que representam aproximadamente 50% da categoria.

Trata-se, em muitos casos, de indivíduos que ingressam precocemente no mercado de trabalho, logo após a conclusão do ensino médio, em busca de sua primeira oportunidade profissional (Dutra, 2017, p.135). Grandes empresas

³ O DIEESE é Departamento Sindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos, uma entidade criada e mantida pelo movimento sindical brasileiro para realizar pesquisas sobre assuntos diversos como salário, custo de vida, mercado de trabalho, perfis de categorias profissionais e de setores, greve, perfil socioeconômico dos trabalhadores, acordos e convenções coletivas, entre outros.

do setor de *telemarketing*, como a AeC, não exigem experiência prévia ou qualificação técnica especializada em seus processos de admissão de novos empregados, o que torna esse tipo de vaga mais acessível ao público ingressante no mercado de trabalho (AeC, [s. d.]).

Além da expressiva participação de jovens, o setor também apresenta relevante parcela do público feminino, correspondendo a mais de 65% da força de trabalho, sendo que, para aproximadamente 40% dessas trabalhadoras, o *telemarketing* representa o primeiro emprego e, frequentemente, uma das formas mais rápidas de inserção e manutenção no mercado de trabalho. (Vargas; Lopes, 2022, p. 15; Nascimento *et al.*, 2024).

Outro aspecto relevante refere-se à expressiva presença de grupos historicamente vulnerabilizados no mercado de trabalho, como mulheres, pessoas negras e integrantes da comunidade LGBTQIA+ (Dutra, 2017, p. 260; Silva, 2025, p. 47). A partir disso, percebe-se que o *telemarketing* se apresenta como um espaço relativamente mais acessível, uma vez que a atividade está centrada, em grande parte, na comunicação verbal, reduzindo, em certa medida, barreiras relacionadas à aparência ou à identidade de gênero, o que contribui para sua atratividade como alternativa de inserção profissional.

Paralelamente a isso, a pesquisa desenvolvida por Dutra (2017) reforça esse panorama, de que as condições de inserção nesse setor não se limitam a aspectos econômicos, mas alcançam dimensões mais amplas de vulnerabilidade social, ao afirmar que:

[...] o perfil etário, racial e de gênero dos trabalhadores recrutados para o setor aprofundam a mera ideia de hipossuficiência econômica (acentuada pelo desemprego na região estudada), para colocá-los em verdadeira situação de vulnerabilidade social em face do empregador e de outros sujeitos sociais. (Dutra, 2017, p. 282).

Embora não haja uma pesquisa central com atualização periódica do perfil dos trabalhadores em *telemarketing*, nota-se que as pesquisas mencionadas estabelecem um diálogo consistente entre si, ainda que realizadas em períodos distintos e sob diferentes recortes metodológicos. Apesar do intervalo temporal significativo entre os estudos, os resultados convergem ao apontar a permanência de características estruturais

semelhantes no setor de *telemarketing*, especialmente no que se refere ao perfil dos trabalhadores recrutados.

Essa continuidade evidencia que não se trata de um fenômeno circunstancial ou restrito a determinado período histórico, mas de uma dinâmica estrutural que se mantém ao longo do tempo. Nesse sentido, embora haja renovação dos sujeitos inseridos no mercado de trabalho, as condições que impulsionam sua entrada permanecem, em grande medida, inalteradas, como a necessidade de inserção rápida no emprego, a baixa exigência de qualificação e a limitação de alternativas ocupacionais.

Nesse panorama, Luís Carlos Crem⁴, ao apresentar seu posicionamento político durante a Comissão de Assuntos Sociais (2026), destacou que o setor de *telemarketing*, além de absorver trabalhadores com maior dificuldade de inserção no mercado formal, também oferece oportunidades de capacitação, acesso ao ensino superior e desenvolvimento profissional, contribuindo para a qualificação desses trabalhadores:

A gente tem situações muito importantes para falar sobre isso. São aquelas situações em que você consegue trazer para dentro das empresas aquelas pessoas que realmente estão passando dificuldades e que, no mercado de trabalho tradicional, não são acolhidas, porque, na primeira vez que elas tiverem um problema, elas perdem o emprego (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p 8).

No mesmo sentido, também acrescentou que:

Existe um investimento massivo em treinamentos tanto de produto quanto de formação profissional. Então, às vezes, você pega a pessoa ali que, infelizmente, chega sem poder falar o português direito. E aí você tem que dar um treinamento de língua portuguesa para a pessoa, para ela conseguir sentar e escrever uma mensagem no WhatsApp, esse tipo de coisa. E há a questão muito de treinamentos de produtos. Então, as pessoas acabam saindo preparadas, inclusive, do setor de telesserviços (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p 8).

Todavia, essa aparente acessibilidade acaba sendo, na prática, mais próxima de uma ilusão do que de uma efetiva abertura do mercado de trabalho, considerando que o setor é caracterizado por elevada rotatividade de mão de obra, o que evidencia não apenas sua função como porta de entrada para o

⁴ Presidente do Sindicato Paulista das Empresas de *Telemarketing*, *Marketing* Direto e Conexos (*Sintemark*).

emprego formal, mas também a dificuldade de permanência dos trabalhadores nessas funções. A respeito disso, Vargas e Lopes (2022, p. 18) destacam que:

A rotatividade no setor de telemarketing é uma característica bem relevante, pois o trabalho é conhecido por ser temporário, de baixa remuneração e de alta inserção de jovens na atividade. A taxa de permanência no trabalho de telemarketing varia de 31% em 2 a 3 anos, de 11% até 4 anos e 5% em 5 anos ou mais de trabalho, o que revela pequena proporção de trabalhadores fixos por mais de 5 anos na atividade.

Os dados apresentados evidenciam que a elevada rotatividade não constitui um fenômeno isolado, mas uma característica estrutural do setor de *telemarketing*. Nesse sentido, Borges (2011) também aponta que essa dinâmica de rotatividade pode ser compreendida a partir de múltiplos fatores relacionados à própria organização do trabalho, tais como:

[...] a insatisfação quanto à política salarial da organização; ofertas mais atraente por outras empresas; descontentamento quanto ao local de trabalho (distância, estrutura física, ambiente em geral); insatisfação quanto à política de benefícios; problemas de relacionamento com os colegas; insatisfação quanto à função exercida pelo colaborador; política inadequada de desenvolvimento e crescimento profissional; critérios de avaliação de desempenho, entre outros. (Borges, 2011, p.36).

Observa-se que, os elementos destacados ajudam a explicar a constante substituição da força de trabalho no setor, indicando que, embora o *telemarketing* absorva grande volume de trabalhadores, há significativa dificuldade de retenção. Esse fenômeno está diretamente associado às condições concretas de trabalho, marcadas por intensa pressão por produtividade, baixos salários e elevado desgaste físico e mental, o que reforça o caráter precário dessas relações laborais.

No que se refere à precarização salarial, Francisco Costa⁵ (2026) em contribuição com a Comissão de Assuntos Sociais, destacou que:

Da mesma forma, o piso salarial é um instrumento de combate à precarização. Ele reduz desigualdades regionais, impede a competição predatória baseada na redução de salários e reconhece que esse trabalho tem um valor econômico e social importantíssimo. Valorizar o operador de telemarketing não é inviabilizar empresas. Ao contrário, é reduzir a rotatividade, diminuir o afastamento, qualificar o

⁵Secretário da Coordenação Administrativa- Política da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços.

atendimento e fortalecer o mercado interno (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p 13).

A partir dessa perspectiva, percebe-se que a questão salarial não se limita a um aspecto econômico isolado, mas se relaciona diretamente com a dinâmica de permanência e rotatividade no setor. Como se verifica, a baixa valorização remuneratória, associada às exigências intensas do trabalho no *telemarketing*, contribui para a instabilidade dos vínculos laborais e para a constante rotatividade no setor. Assim, a discussão sobre o piso salarial (PL 447/2016), revela-se indissociável da análise das condições de trabalho, na medida em que impacta tanto a organização do setor quanto a saúde e a continuidade dos trabalhadores nessas funções.

Nesse contexto, observa-se que o entendimento apresentado por Borges (2011) se amolda às análises posteriormente desenvolvidas por Dutra (2017) e Costa (2026), na medida em que, apesar da diferença temporal entre os estudos, permanece a identificação de fatores estruturais semelhantes relacionados à rotatividade, à precarização e às dificuldades de permanência no setor. Isso evidencia que não se trata de um fenômeno pontual ou historicamente superado, mas de uma dinâmica persistente do *telemarketing*, na qual a inserção de trabalhadores em situação de maior vulnerabilidade social ocorre paralelamente à manutenção de condições laborais marcadas por instabilidade e desgaste.

Assim, o perfil dos trabalhadores do setor não pode ser compreendido apenas a partir de aspectos etários, de gênero ou de escolaridade, mas também a partir das condições materiais que permeiam sua inserção, permanência e trajetória no mercado de trabalho.

5 ESCALA 6X1 E O DEBATE CONTEMPORÂNEO SOBRE A JORNADA DE TRABALHO

A análise desenvolvida nos tópicos anteriores permitiu evidenciar que a discussão acerca da escala 6x1 no setor de *telemarketing* ultrapassa a mera organização temporal da escala de trabalho. Conforme amplamente abordado, a dinâmica laboral característica desse setor está diretamente relacionada a impactos sobre a saúde física e mental dos trabalhadores, à insuficiência das

medidas protetivas previstas no âmbito da ergonomia e à concentração de trabalhadores inseridos em contextos de maior vulnerabilidade social. Além disso, observou-se que fatores como alta rotatividade, precarização salarial, exigência reduzida de qualificação e limitação de alternativas ocupacionais contribuem para intensificar a posição de fragilidade desses empregados nas relações laborais.

Nesse contexto, é importante destacar que propostas e discussões legislativas relacionadas à reorganização dos tempos de trabalho e não trabalho ganham relevância diante do debate acerca da redução da escala 6x1. Entre essas propostas, destaca-se a Proposta de Emenda à Constituição - PEC nº 221/2019, que passou a ocupar posição central nas discussões legislativas após o apensamento da PEC nº 8/2025, passando ambas a tramitar conjuntamente em razão da convergência temática existente entre as proposições.

A PEC nº 221/2019 propõe a redução da jornada semanal de trabalho de 44 para 36 horas sem redução salarial, fundamentando-se na premissa de que a diminuição do tempo de trabalho pode contribuir para o enfrentamento do desemprego estrutural, estimular a geração de novos postos de trabalho e reduzir os impactos negativos decorrentes da intensificação das jornadas laborais.

Na mesma perspectiva, a PEC nº 8/2025 também propõe a redução legal da jornada semanal de trabalho de 44 para 36 horas, com a adoção de uma jornada de quatro dias, abrangendo os trabalhadores de forma geral, apresentando como fundamento central o enfrentamento dos danos físicos e psicológicos associados à escala 6x1 (Rodrigues; Lunkes e Santos 2026).

O debate da escala 6x1 se mostra relevante quando analisado no contexto do *telemarketing*, setor marcado pela repetitividade, controle intenso, pressão por metas, insuficiência de pausas e elevado desgaste psicofísico. Além dos impactos relacionados ao meio ambiente laboral, a jornada também repercute diretamente sobre a vida social e afetiva dos trabalhadores. Observa-se que a rotina de trabalho dificulta a convivência familiar e social, reduzindo interações interpessoais e fragilizando vínculos afetivos. A ausência constante nesses espaços de convivência tende a produzir sentimentos de

isolamento, exaustão e sofrimento psicológico, agravando ainda mais os efeitos do desgaste ocupacional já observados no setor (Silva, 2025).

Nesse sentido, embora os dados anteriormente apresentados já demonstram a elevada incidência de afastamentos relacionados a transtornos ansiosos, episódios depressivos, reações ao estresse grave e doenças osteomusculares entre trabalhadores submetidos a condições laborais intensificadas. A discussão acerca da redução da jornada reforça a necessidade de adoção de medidas estruturais voltadas não apenas à diminuição do tempo de trabalho, mas também à preservação da saúde física e mental desses trabalhadores.

Corroborando essa perspectiva, Assunção e Pavelquesi (2025, p. 15) apontam que:

A PEC, se aprovada, poderá impactar econômica e socialmente as empresas, mas, em contrapartida, a proposta vai melhorar de forma significativa a vida dos trabalhadores em geral, podendo trazer impacto positivo nos custos com saúde pública e nos gastos desses trabalhadores com saúde no âmbito privado. A implementação da redução da jornada requer mudanças em todo o processo já enraizado nas empresas ao longo dos anos.

Nota-se que, a discussão acerca da redução da jornada de trabalho ultrapassa a mera reorganização formal do tempo laboral, envolvendo diretamente questões relacionadas à saúde, qualidade de vida e preservação da dignidade dos trabalhadores.

Ainda nessa discussão, a pesquisa feita por Teixeira *et al.* (2025) aponta que a redução da jornada semanal de trabalho de 44 para 36 horas possui potencial de elevar em cerca de 8,6% os níveis de produtividade nacional. Ou seja, a referida pesquisa demonstra que a redução da escala laboral não representa necessariamente prejuízo econômico, ao contrário, pode produzir efeitos positivos tanto para os trabalhadores quanto para a dinâmica produtiva.

Assunção e Pavelquesi (2025) também destacam esse ponto, ressaltando que experiências empresariais relacionadas à redução da escala de trabalho já demonstraram efeitos positivos concretos:

Empresas brasileiras que testaram a redução da escala de trabalho vislumbraram inúmeros benefícios, dentre os quais destaca-se a menor rotatividade do trabalhador, maior produtividade e qualidade do

trabalho, e melhorias no campo da saúde mental (Assunção e Pavelquesi, 2025, p.16).

Observa-se, portanto, que a discussão sobre a redução da jornada de trabalho e da escala 6x1 não se limita ao debate econômico ou produtivo, mas se relaciona diretamente à construção de condições laborais mais compatíveis com a preservação da saúde, do descanso e da qualidade de vida dos trabalhadores, especialmente em atividades marcadas por intensa sobrecarga, como o *telemarketing*. Perspectiva esta, inclusive, defendida por Delgado (2009, p. 34):

O debate sobre a redução da duração do trabalho para o teto de 40 horas semanais é, conforme analisado, multidimensional. Ele não se esgota na perspectiva econômico-financeira da medida, como poderia inicialmente sugerir-se; é que tem repercussões no plano de distintos interesses claramente sociais, como saúde, educação, comunidade familiar, emprego versus desemprego e, até mesmo, estruturação do mercado econômico interno do país.

Diante desse cenário, percebe-se que as discussões legislativas relacionadas à reorganização da jornada de trabalho não se desenvolvem de forma isolada, mas dialogam diretamente com a necessidade de criação de mecanismos mais específicos de proteção aos trabalhadores submetidos a atividades marcadas por intenso desgaste físico e mental. Por esses motivos, em interlocução com o *telemarketing*, conforme análise feita no tópico 2, relembra-se que o Anexo II da NR 17 estabelece um limite de jornada diária de 6 horas. Desse modo, a redução da escala de trabalho não só implica no acréscimo de um dia de repouso, mas também em uma redução da jornada semanal, que, no setor, normalmente é de 36 horas, o que seria reduzido para 30 horas.

O Projeto de Lei nº 447/2016 volta-se à regulamentação da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento. A proposta surge justamente em meio às discussões acerca da necessidade de estabelecimento de parâmetros mínimos relacionados à jornada, pausas, condições ambientais de trabalho, saúde ocupacional e remuneração desses trabalhadores, buscando enfrentar problemáticas historicamente presentes no setor.

Nesse sentido, o projeto dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de *telemarketing*/teleatendimento e institui piso salarial

nacional para a categoria, apresentando uma série de medidas voltadas à proteção da saúde e à melhoria das condições de trabalho desses profissionais. Entre suas disposições, destacam-se a previsão de jornada de seis horas diárias e trinta e seis semanais (art. 8º); a garantia de pausas obrigatórias durante a jornada (§1º do art. 8º); a limitação da prorrogação da jornada de trabalho (art. 10); além da obrigatoriedade de fornecimento adequado de equipamentos de trabalho, como *head-sets* individuais (art. 4º); e da realização periódica de exames audiométricos custeados pelo empregador (art. 5º).

O projeto também prevê mecanismos relacionados à transparência nas metas e avaliações de desempenho (art. 19); à vedação de prejuízos ao trabalhador em razão da utilização de pausas fisiológicas (art. 16); bem como estabelece a necessidade de observância das normas regulamentadoras relacionadas à saúde e segurança do trabalho (art. 21). Tais disposições, demonstram que a proposta busca estruturar parâmetros mínimos de proteção diante das especificidades do trabalho no *telemarketing*, marcado por frequentes impactos à saúde dos trabalhadores.

Nesse sentido, Costa (2026) destaca que o debate acerca do PL nº 447/2016 se conecta diretamente à discussão mais ampla sobre a redução da jornada e o enfrentamento da escala 6x1, ao afirmar que:

É importante considerar que o debate sobre o PL 447, de 2016, se conecta com a pauta mais ampla da redução da jornada de trabalho e do fim da escala 6x1, sem redução de salários e de direitos. Estamos falando do mesmo princípio: estabelecer limites para proteger a saúde e a dignidade de quem trabalha no teleatendimento, porque, nesse teleatendimento, já há uma comprovação de adoecimento relacionado a metas excessivas, pressão constante, ritmo intenso, jornada prolongada, descansos insuficientes, o que apenas agrava esse cenário (2ª reunião, Comissão de Assuntos Sociais, 2026, p 13).

Percebe-se que, tanto as PECs voltadas à redução da jornada quanto o PL nº 447/2016, dialogam diretamente com a necessidade de construção de mecanismos normativos capazes de limitar os efeitos nocivos produzidos pela intensificação do trabalho no setor de telemarketing. Ou seja, mais do que reorganizar formalmente o tempo de trabalho, as referidas propostas evidenciam uma busca de compatibilizar produtividade, dignidade humana e proteção à saúde física e mental dos trabalhadores.

Em contraposição a essas perspectivas protetivas, a PEC nº 40/2025 segue uma premissa diferente, ao propor maior flexibilização das relações de trabalho. O referido projeto tem como ponto de defesa que o próprio trabalhador possa definir livremente sua jornada e remuneração proporcional, sob o fundamento de promoção da autonomia individual e da liberdade contratual. Em outras palavras, a proposta tem como justificativa que caberia ao trabalhador decidir quanto deseja trabalhar, sem limitações rígidas impostas constitucionalmente.

Todavia, essa ideia encontra limitações ainda mais relevantes quando analisada à luz da realidade material do setor de *telemarketing*. Os trabalhadores inseridos nesse segmento ocupam posição estruturalmente vulnerável nas relações laborais, principalmente quando se consideram os perfis dos trabalhadores e seus recortes interseccionais, a elevada rotatividade, a necessidade constante de manutenção da renda e baixa exigência de qualificação técnica especializada.

Nessas circunstâncias, a ideia de autonomia contratual plena tende a assumir caráter meramente formal, uma vez que a desigualdade material existente entre empregado e empregador impede a existência de negociações efetivamente equilibradas. Assim, a suposta liberdade de escolha acerca da jornada pode acabar funcionando, na prática, como mecanismo de legitimação de jornadas excessivas e condições potencialmente prejudiciais à saúde do trabalhador, ou seja, sem a negociação para melhoria em prol do trabalhador.

Nesse contexto, a discussão acerca da redução da jornada de trabalho ultrapassa uma simples questão de escolha individual ou de autonomia contratual. Trata-se de uma discussão que envolve a própria forma como o trabalho se insere na vida dos trabalhadores, de modo que as pessoas possam trabalhar para viver, e não viver para trabalhar⁶. Por essa razão, a temática tem ocupado espaço cada vez mais relevante nas discussões jurídicas, sociais e legislativas, diante da necessidade de compatibilizar as exigências produtivas com a garantia de condições de trabalho compatíveis com a dignidade humana.

⁶ Deputada Federal Erika Hilton

Inclusive nas discussões mais recentes, foi aprovada pela Câmara dos Deputados a proposta que prevê a redução da jornada semanal de trabalho de 44 para 40 horas e o fim da escala 6x1, representando um avanço significativo no debate legislativo acerca da organização do trabalho no Brasil. Assim, após a aprovação em dois turnos de votação no Plenário da Câmara, conforme exigência constitucional, a proposta foi objeto de remessa ao Senado Federal para apreciação. Tal movimentação demonstra que a discussão permanece em construção e integra um processo mais amplo de deliberação política e institucional sobre os limites da jornada de trabalho e seus impactos sobre a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores.

6 CONCLUSÃO

A partir das análises desenvolvidas, verificou-se que as características estruturais do setor favorecem a precarização das relações laborais, sobretudo em razão da elevada rotatividade, da intensa cobrança por desempenho, das limitações de autonomia e da concentração de trabalhadores inseridos em contextos de maior vulnerabilidade social. Além disso, constatou-se que, embora existam mecanismos normativos relevantes de proteção à saúde do trabalhador, como a NR-17 e seu Anexo II, sua efetividade prática ainda encontra importantes limitações diante da lógica produtiva predominante nesse setor.

Do ponto de vista normativo e legislativo, verificou-se que as discussões acerca do fim da escala 6x1 e da construção de novos modelos de organização da jornada de trabalho têm ocupado posição central no cenário político e jurídico contemporâneo. Nesse contexto, as PECs nº 221/2019 e nº 8/2025 evidenciam a tentativa de estabelecer jornadas mais compatíveis com a preservação da saúde física e mental dos trabalhadores, propondo a redução da carga horária semanal sem diminuição salarial. Paralelamente, o PL nº 447/2016 busca regulamentar especificamente a profissão de operador de *telemarketing*/teleatendimento, estabelecendo mecanismos relacionados à jornada, pausas, saúde ocupacional e condições de trabalho da categoria. Em contrapartida, a PEC nº 40/2025 apresenta perspectiva voltada à flexibilização das relações laborais e à ampliação da autonomia contratual.

Todavia, conforme demonstrado ao longo desta pesquisa, a realidade material vivenciada pelos trabalhadores do setor de *telemarketing* evidencia que a suposta liberdade de negociação não ocorre em condições efetivamente equilibradas, especialmente diante da elevada rotatividade, da vulnerabilidade social, da necessidade de manutenção da renda e da limitação do poder de negociação frente ao empregador. Assim, percebe-se que o debate acerca da reformulação da escala 6x1 ultrapassa questões meramente econômicas ou produtivas, envolvendo diretamente a proteção da saúde, da dignidade humana, do descanso e da qualidade de vida dos trabalhadores.

Dessa forma, conclui-se que a discussão sobre a redução da jornada de trabalho não pode ser compreendida apenas como proposta de reorganização formal do tempo laboral, mas como instrumento potencial de enfrentamento das formas de adoecimento produzidas pela intensificação do trabalho contemporâneo. Principalmente em setores como o *telemarketing*, marcados por pressão constante, controle excessivo, repetitividade e desgaste psicofísico, torna-se necessário repensar modelos organizacionais que naturalizam a exaustão como parte inerente da atividade laboral.

O presente trabalho não pretende encerrar o debate acerca do tema, mas contribuir para sua ampliação, especialmente a partir de uma perspectiva que reconheça o trabalhador para além da lógica produtiva. Afinal, por trás das metas, dos números e da produtividade, existem pessoas que sentem, adoecem e necessitam de condições dignas para viver e trabalhar.

REFERÊNCIAS

- AeC. Relacionamento com responsabilidade. [s. l.], [s. d.]. Disponível em: <https://www.aec.com.br/carreiras/>. Acesso em: 6 abr. 2026.
- ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 2. ed. rev. São Paulo: Boitempo, 2009. 264 p. Disponível em: <https://nestpoa.wordpress.com/wp-content/uploads/2022/08/ra-st-2.pdf>. Acesso em: 7 maio 2026.
- ASSUNÇÃO, Lusivania Nunes Silva; PAVELQUESI, Karini Luana Santos. Saúde do trabalhador e o fim da escala 6x1. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, v. 8, n. 18, p. e082264, 2025. DOI: 10.55892/jrg.v8i18.2264. Disponível em:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/2264/1782>. Acesso em: 27 maio 2026.

BORGES, Lidiane Cechinel. **Principais causas da rotatividade de pessoal no setor de construção civil e seus reflexos nas organizações**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/586/1/Lidiane%20Cechinel%20Borges.pdf>. Acesso em: 5 maio 2026.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 447, de 2016**. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=4588281&ts=1772125455626&disposition=inline>. Acesso em: 19 mar. 2026.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 6 abr. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O que significa ter saúde?** Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-brasil/eu-quero-me-exercitar/noticias/2021/o-que-significa-ter-saude>. Acesso em: 6 abr. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17): ergonomia**. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-17-atualizada-2023.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), Anexo II: trabalho em teleatendimento/telemarketing**. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-17-anexo-ii-teleatendimento-atualizado-2023.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2026.

BRASIL. Senado Federal. Secretaria-Geral da Mesa. **Secretaria de Registro e Redação Parlamentar. Reunião 26/02/2026 – 2ª Comissão de Assuntos Sociais. Brasília, DF, 26 fev. 2026**. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/escriva-servicosweb/reuniao/pdf/14397>. Acesso em: 14 maio 2026.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1987. Disponível em: <https://taymarillack.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/03/359097901-a-loucura-do-trabalho-estudo-de-psicopatologia-do-trabalho-christophe-dejours-pdf.pdf>. Acesso em 06 maio.2026.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Duração do trabalho: o debate sobre a redução para 40 horas semanais**. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Porto Alegre*, v. 75, n. 2, p. 25-34, abr./jun. 2009. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/13496/002_delgado.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Acesso em 22 maio.2026.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. Estudos e Pesquisas**, n. 46, 2009. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2009/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes.html>. Acesso em: 6 abr. 2026.

DUTRA, Renata Queiroz. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador**. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/31419/1/2017_RenataQueirozDutra.pdf. Acesso em: 7 maio 2026.

HILTON, Erika. **Projeto de Emenda à Constituição nº 8, de 2025**. Dispõe sobre nova redação ao inciso XIII do art. 7º da Constituição Federal para dispor sobre a redução da jornada de trabalho para quatro dias por semana no Brasil. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2025. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2860664&filename=PEC%208/2025. Acesso em: 19 mar. 2026.

LOPES, Reginaldo. **Projeto de Emenda à Constituição nº 221, de 2019**. Dispõe sobre a alteração do art. 7º, inciso XIII, da Constituição Federal, reduzindo a jornada de trabalho a 36 horas semanais em 10 anos. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2019. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1845483&filename=PEC%20221/2019. Acesso em: 19 mar. 2026.

MARCON, Mauricio. **Projeto de Emenda à Constituição nº 40, de 2025**. Dispõe sobre a possibilidade de opção pelos empregados quanto à jornada de trabalho, podendo escolher entre o regime comum previsto pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou um regime flexível baseado em horas trabalhadas. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2025. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=3034396&filename=PEC%2040/2025. Acesso em: 19 mar. 2026.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política. Livro I: o processo de produção do capital**. 3. ed. São Paulo: Boitempo, 2023.

NASCIMENTO, Francisca Zenaide Fernandes Oliveira et al. **Processo de trabalho e relação saúde-doença na percepção de operadores de telemarketing: apontamentos para a atuação da Vigilância em Saúde do Trabalhador**. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/XCZh4GZq3SrrTJfjCy8pfdQ/?lang=pt>. Acesso em: 8 abr. 2026.

OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (SMARTLAB). **Perfil dos afastamentos – INSS**. [S. l.], 2024. Disponível em: <https://smartlabbr.org/sst/localidade/0?dimensao=perfilCasosAfastamentos>. Acesso em: 6 abr. 2026.

RODRIGUES, F. S.; LUNKES, G. H. S.; SANTOS, T. M. **Impactos da escala de trabalho 6x1 na saúde mental dos trabalhadores brasileiros**. *Revista Tópicos*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 32, p. 1-22, 2026. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/impactos-da-escala-de-trabalho-6x1-na-sau-de-mental-dos-trabalhadores-brasileiros>. Acesso em 30 abr. 2026.

SILVA, Inácio Lula da. **Discurso público na greve dos metalúrgicos do ABC paulista**. [S. l.], 1979. Disponível em: <https://citacoes.in/citacoes/2142182-luiz-inacio-lula-da-silva-todos-nos-sabemos-que-no-mundo-inteiro-nunca-os/>. Acesso em: 6 abr. 2026.

SILVA, Luana Gabriela Souza da. **Será tempo o bastante que tenho pra viver?: escritórias de uma mulher negra estudante de direito no call center**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal Rural do Semiárido, Mossoró, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/items/df985223-201b-4e35-932c-d30cae97bc0a>. Acesso em: 7 maio 2026.

TEIXEIRA, Marilane Oliveira; SALIBA, Clara Mendonça; OLIVEIRA, Caroline Lima de; ALSISI, Lília Bombo. **Considerações sobre a redução da jornada de trabalho: criação de postos de trabalho e aumento da produtividade dos trabalhadores e das trabalhadoras**. *RBEST – Revista Brasileira de Economia Social e do Trabalho*, Campinas, v. 7, p. e025004, 2025. DOI: 10.20396/rbest.v7i00.20820. Disponível em: <https://econtents.sbu.unicamp.br/inpec/index.php/rbest/article/view/20820>. Acesso em: 27 maio 2026.

VARGAS, Juliano; LOPES, Gilsilane Santos. **O telemarketing na nova configuração laboral no Brasil: efeitos na vida do trabalhador**. [S. l.], 2022. Disponível em: https://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20220621092924.pdf. Acesso em: 12 maio 2026.