

Direitos e deveres
do empregado operador
de telemarketing e
teleatendimento



SinttelRio

Rua Morais e Silva, 94, Maracanã - Rio de Janeiro - RJ

www.sinttelrio.org.br

(21) 2204 9300

sinttelrio@sinttelrio.org.br

Direitos e deveres do empregado operador de teleatendimento/ telemarketing

Essa cartilha, desenvolvida a partir da crescente demanda de consultas enviadas pelos trabalhadores, deve ser lida diariamente ou sempre que se fizer necessário. Nela está aglutinada uma série de informações inerentes à profissão de telemarketing/ teleatendimento, com as regras básicas previstas na Legislação e esclarecimentos sobre pontos controvertidos, tais como o acréscimo dos 20 (vinte) minutos na jornada de trabalho; entrega de atestados médicos e pausa banheiro. É necessário, no entanto, que o trabalhador se informe sobre os direitos complementares e/ou acrescidos através da Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho aplicável no âmbito de sua relação de trabalho. Os instrumentos coletivos do Sinttel-Rio podem ser acessados no portal www.sinttelrio.org.br. Já a versão impressa dos instrumentos coletivos com declaração de autenticidade firmada pelo Sindicato podem ser solicitados diretamente na sede do Sinttel-Rio no Rio de Janeiro ou na sub-sede, em Niterói.

A Diretoria do Sinttel-Rio acredita que trabalhador bem informado possui melhores condições para, em conjunto com o Sindicato, lutar por melhores salários, benefícios e condições de trabalho e por isso recomenda aos trabalhadores uma atenção especial à leitura desta Cartilha, colocando-se, ainda, à disposição dos trabalhadores sempre que algum desses direitos sejam sonogados ou desrespeitados.

Esta Cartilha e os canais de comunicação do Sinttel-Rio propiciarão uma maior interação junto a vocês, operadores, que tanto nos orgulhamos representar.

Acesse: www.sinttelrio.org.br

Denúncias: 2204 9300 ou denuncia@sinttelrio.org.br

Departamento Jurídico: Aberto de segunda a quinta-feira, das 10h às 18h e às sextas-feiras, das 10 às 14h - Rua Morais e Silva, 94, Maracanã.

Departamento de Saúde: saude@sinttelrio.org.br

Iniciamos a presente Cartilha com os deveres básicos dos trabalhadores empregados e das empresas e seus respectivos representantes legais para, após, iniciarmos uma espécie de sinopse acerca dos principais direitos dos Operadores de Telemarketing/ Teleatendimento e, ainda, esclarecimentos de temas controvertidos e informações sobre como se dá o processo que origina os instrumentos coletivos celebrados pelo Sinttel-Rio.

Deveres básicos do empregado > Executar suas atribuições com dedicação, conforme fixadas no contrato de trabalho; Cumprir as ordens do empregador relacionadas às funções exercidas; Ter lealdade e fidelidade quanto aos planos da empresa sobre os quais deve guardar segredo; Ser assíduo e pontual; Manter comportamento de respeito com relação aos seus colegas, clientes e chefes.

Deveres básicos do empregador ou seu representante legal > Tratamento urbano e cordial, com todos os empregados; Pagamento de salário sem atraso; Proceder as anotações devidas na CTPS do empregado; Não exigir assinatura do empregado em documento “em branco”; Proporcionar ambiente de trabalho adequado e saudável (iluminação, móveis, máquinas, equipamentos, ferramentas, etc); Apoio ao trabalho da Cipa; Não discriminar empregados em razão da cor, sexo, opção sexual, ideologia ou religião, nem exigir da mulher teste de gravidez ou esterilização como condição para o emprego ou como critério de promoção ou dispensa; Permitir atuação regular dos dirigentes sindicais no contato com os empregados da empresa; Promover o bem-estar dos empregados, exercendo o poder direto com bom senso, responsabilidade social e democracia.

Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS

É o documento de identificação e histórico da vida profissional do trabalhador. É dever conservá-la sem rasuras. Não se pode alterar anotações ou trocar a fotografia da carteira de trabalho. Ela contribui para assegurar o futuro do trabalhador e seus dependentes, pois é a maior prova da condição de empregado e, como tal, portador de direitos trabalhistas e previdenciários.

Informações Adicionais:

→ A não anotação na Carteira de Trabalho gera a aplicação de multas que são aplicadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio de suas Secretarias Regionais do Trabalho

(SRTs).

→ **Anotações obrigatórias na CTPS** > Data de admissão, data da saída, salário inicial, função, alterações de salário (reajustes ou promoções), férias gozadas e contribuição sindical.

→ O prazo improrrogável para a anotação da CTPS e respectiva devolução é de 48 horas – art. 29, da CLT.

→ É expressamente proibido ao empregador manter empregados sem registro, ainda que por um único dia – art. 41, da CLT.

Importante! Recusando-se o empregador a efetuar as anotações devidas ou a devolver a CTPS recebida, deverá denunciar o fato ao Sinttel-Rio ou a SRT/RJ, para apresentar reclamação.

→ A admissão se dá quando o empregado inicia sua prestação de serviços. A demissão se dá quando o empregado decide se desligar da empresa e a dispensa quando o empregador toma a iniciativa no desligamento do empregado.

Contrato de Experiência

Deve ser também anotado na Carteira de Trabalho e sua duração é de, no máximo, 90 (noventa dias) – art. 445 da CLT.

Informações adicionais:

→ O contrato de experiência é celebrado para avaliar as aptidões pessoais e o desempenho profissional do trabalhador, bem como demonstrar as vantagens e condições de trabalho oferecidas pela empresa.

→ Terminado prazo de experiência, e permanecendo o trabalhador no emprego, o contrato de trabalho passa a ser o por tempo indeterminado.

→ É vedado novo contrato de experiência após o término do primeiro.

→ Se o empregador romper o contrato de experiência, deverá pagar uma multa equivalente a 50% dos dias que ainda faltarem para seu término. Além desta multa, o trabalhador receberá os dias trabalhados, o 13º salário proporcional, férias proporcionais acrescidas de 1/3 e 40% do saldo do FGTS – art. 479, da CLT.

→ Se o rompimento do contrato de experiência antes do prazo final for de iniciativa do trabalhador, o empregador poderá cobrar a multa (equivalente a 50% dos dias que ainda

faltarem para seu término), que será descontada dos dias trabalhados e do 13º salário proporcional – art. 480, da CLT.

Importante! Se o saldo for negativo, a rescisão é zerada, não sendo permitido, portanto, que o empregador cobre do trabalhador o valor correspondente ao saldo negativo.

Importante ! Se no contrato de experiência existir cláusula de rescisão antecipada, aplicam-se as regras da rescisão do contrato por tempo indeterminado – art. 481, da CLT.

Vale Transporte - VT

O Vale-Transporte constitui benefício que o empregador antecipará ao trabalhador para utilização efetiva em despesas de deslocamento no trecho residência-trabalho e trabalho-residência.

Informações adicionais:

→ A empresa fornecerá vale-transporte para os empregados recém admitidos, a partir do primeiro dia da vigência do contrato de trabalho.

→ Para o exercício do direito de receber o vale-transporte o empregado deverá informar ao empregador, por escrito seu endereço residencial e os serviços e meios de transporte adequados ao seu deslocamento residência-trabalho e vice-versa. Esta informação deverá ser atualizada sempre que ocorrer alteração de domicílio ou de local de trabalho ou dos meios de transportes utilizados.

→ A utilização do vale-transporte é exclusivamente para o efetivo deslocamento.

→ A declaração falsa ou o uso indevido do vale-transporte constituem falta grave e podem ensejar dispensa por justa causa.

→ O vale-transporte será custeado pelo empregado na parcela equivalente a 6% (seis por cento) de seu salário-base mensal, independentemente dos dias de trabalho contidos no mês em questão.

→ O vale-transporte é benefício para uso exclusivo ao deslocamento residência-trabalho e vice-versa, sendo permitido ao empregador descontar o vale-transporte sempre que o empregado faltar ao trabalho, mesmo na hipótese de falta justificada.

Vale-alimentação ou refeição – VA ou VR

A concessão do benefício do vale-refeição ou alimentação não é uma obrigação legal do empregador, mas é assegurado em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho. Durante o período de treinamento, é costume fornecer lanches no valor vigente à época.

Jornada de Trabalho

É o período de tempo em que o empregado presta serviços ou permanece à disposição do empregador, num espaço de 24 horas.

A jornada de trabalho de 36 (trinta e seis) horas semanais dos Operadores de Teletendimento/Telemarketing ainda não está regulamentada por lei, mas está garantida – e portanto deve ser respeitada – na Convenção e nos Acordos Coletivos de Trabalho celebrados pelo Sinttel-Rio.

Além da jornada de trabalho reduzida, é assegurado aos Operadores de Teletendimento/Telemarketing um intervalo para refeição e descanso de 20 (vinte) minutos por dia e, ainda, uma pausa de 20 (vinte) minutos destinada ao descanso.

Esclarecimento sobre a pausa de 20 (vinte) minutos introduzida pelo Anexo II da NR 17 >

Muitas empresas, a pretexto do cumprimento da NR 17, aumentaram a jornada de trabalho dos operadores de telemarketing/teletendimento em 20 (vinte) minutos e, assim, desde agosto de 2007, muitos que até então trabalhavam 6(seis) horas por dia passaram a trabalhar 6:20h (seis horas e vinte minutos). A ver da diretoria do Sinttel-Rio a alteração na jornada de trabalho imposta pelas empresas é lesiva e ilegal. Lesiva porque impôs o aumento da jornada de trabalho inicialmente contratada, sem consulta/negociação com os trabalhadores e ao Sindicato e ilegal porque não encontra respaldo na NR 17 que é expressa no sentido de que a pausa de 20 (vinte) minutos, instituída para reduzir a sobrecarga física e psíquica dos operadores, deve ser concedida dentro da jornada de trabalho. O Sinttel-Rio, esgotadas todas as diversas tentativas de negociar a questão junto às empresas, ingressou com ações judiciais reivindicando o restabelecimento da jornada de trabalho contratada e concessão da pausa de 20 (vinte) minutos dentro da jornada de trabalho. As ações estão tramitando e maiores informações poderão ser obtidas no Depto. Jurídico ou portal do Sindicato.

Informações adicionais:

→ O empregador com mais de 10 (dez) empregados é obrigado a ter cartão-ponto, folha-ponto, livro-ponto ou registro eletrônico de ponto do horário de trabalho.

→ Se o empregado “esquecer” de anotar o ponto, hipótese em que a empresa não poderá descontar o dia de trabalho, o empregado deverá solicitar justificativa para o esquecimento, cujos procedimentos deverão ser realizados conforme o regimento interno das empresas.

→ O empregado deve anotar o verdadeiro horário de início e término do trabalho diário, inclusive intervalos e qualquer orientação contrária deve ser denunciada ao Sinttel-Rio.

→ Entre duas jornadas de trabalho deverá existir um intervalo mínimo de 11 (onze) horas. É o chamado intervalo *interjornada* (entre jornadas) previsto no art. 66 da CLT.

→ Durante a jornada de trabalho, as pausas deverão ser concedidas fora do posto de trabalho, da seguinte forma:

→→ Jornada de até 4 (quatro) horas diárias = 1 (uma) pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos;

→→ Jornada de até 5 (cinco) horas diárias = 2 (duas) pausas de descanso de 10 (dez) minutos contínuos;

→→ Jornada de até 6 (seis) horas = 2 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos, concedidos após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho.

→ A instituição de pausas destinadas ao descanso não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT que, em razão do Anexo II da NR 17, foi ampliado de 15 (quinze) para 20 (vinte) minutos.

Pausa Banheiro - Diante de tantas polêmicas acerca do assunto é recomendável que o trabalhador denuncie ao Sinttel-Rio todo e qualquer excesso de rigor da empresa no que se refere ao controle de número e tempo de idas ao banheiro. O bom senso é recomendável para ambas as partes, mas fato é que as empresas devem permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, a qualquer momento da jornada, sem tempo determinado e sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

Repouso e Escalas de Revezamento

Domingos e feriados são dias de repouso. A maior parte dos *callcenters* exigem trabalhos ininterruptos e, em razão disto, o empregador poderá conceder folga noutro dia da semana para compensar o trabalho no dia de repouso. Neste caso, o empregador deverá estabelecer escala de revezamento, previamente organizada, para que seja determinado outro dia para o descanso do empregado – Artigo 67, da CLT.

Informações Adicionais:

→ As escalas de revezamento de fins de semana e feriados devem ser organizadas de forma que garanta ao empregado usufruir um domingo de folga pelo menos 1 (uma) vez a cada período máximo de 7 (sete) semanas – Artigo 386 da CLT e Portaria nº. 417/66 do MTE.

→O trabalho nos feriados deve ser remunerado com o dobro do valor em relação a um dia útil, além do valor do repouso.

Horas Extras

Se a jornada contratual for de 4 (quatro), 5 (cinco) ou 6 (seis) horas diárias, todas as excedentes deverão ser pagas como extra, acrescidas dos respectivos adicionais legais de 50% (cinquenta por cento) ou 100% (cem por cento), conforme o caso.

Importante! As horas extras poderão ser pagas com adicional maior, ou compensadas com folgas, por isso é importante conhecer o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que rege seu contrato de trabalho. << Através do portal do Sinttel-Rio o trabalhador poderá acessar o Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção >>

Informações Adicionais:

→As horas extras não poderão exceder a 2 (duas) horas diárias – art. 59, da CLT.

→Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 minutos antes do início do período extraordinário do trabalho - art. 384 da CLT.

Adicional noturno

É o adicional devido ao empregado que trabalha entre às 22h às 5 h, no importe de 20% (vinte por cento), calculados sobre a hora normal – art. 73, da CLT.

Importante! Considera-se hora noturna a que tenha 52min e 30seg (e não 60min). Reduz-se o tempo porque o trabalho á noite é mais cansativo.

Atestado médico

O empregador é obrigado a abonar as faltas comprovadas por atestado médico. As regras de aceitação de atestados médicos são tratadas, na maioria dos casos, através da Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho. << Através do portal do Sinttel-Rio o trabalhador poderá acessar o Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção >>

Fazemos aqui, no entanto, algumas poucas observações sobre o tema que, a exemplo de tantos outros, tem gerado grande repercussão: Recentemente, o Sinttel-Rio passou a receber inúmeras denúncias relatando os excessos cometidos por algumas empresas para validação dos atestados médicos apresentados. Tais excessos estão sendo discutidos na esfera judicial, por meio de duas ações coletivas ajuizadas pelo Sinttel-Rio, cujas informações poderão ser obtidas no portal do Sindicato ou através do Depto. Jurídico.

Estabilidade provisória no emprego

Direito do empregado à manutenção do emprego, ou seja, é a permanência obrigatória do trabalhador na condição de empregado, durante um determinado prazo em razão de situações definidas em lei ou Convenção/Acordo Coletivo de Trabalho.

A estabilidade aplica-se em casos de:

→ **Acidente de trabalho:** O empregado tem estabilidade provisória por 1 ano após o retorno do trabalho.

→ **Dirigente sindical:** Desde o registro da candidatura até 1 ano após o término do mandato.

→ **Membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA):** Desde o registro da candidatura até 1 ano após o término do mandato.

→ **Gestante:** Desde a confirmação da gravidez até 150 (cento e cinquenta dias) após o parto. Na Convenção e em alguns Acordos Coletivos de Trabalho celebrados pelo Sinttel-Rio, a garantia de emprego é de 180 (cento e oitenta dias) após o parto.

Há outras hipóteses de estabilidades provisórias previstas em lei e/ou pactuadas em negociação coletiva pelo Sinttel-Rio, como por exemplo, do empregado em vias de se aposentar.

Se dispensado sem justa causa no decorrer do período estável, o empregado tem direito à reintegração, devendo, nestes casos, recorrer ao Sinttel-Rio ou a Justiça do Trabalho.

Acidente de Trabalho

São considerados acidentes de trabalho:

- o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa;
- a doença profissional, assim entendida a adquirida ou desencadeada pelo exercício de trabalho peculiar a determinada atividade constante da relação de que trata o Anexo II do Decreto n.3.048/99; << O Anexo II do Decreto n.3.048/99 atribui grau de risco máximo (3%) ao trabalho em teleatendimento >>

→ a doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e como ele se relaciona diretamente

Outras inúmeras situações se equiparam ao acidente de trabalho, sendo relevante destacar:

→ o acidente relacionado ao trabalho que, ainda que não tenha sido a causa única, haja contribuído diretamente para a morte do segurado, para a perda ou redução de sua capacidade laborativa ou produzido lesão que exija atenção médica para a sua recuperação;

→ o acidente sofrido pelo segurado no local e no horário do trabalho em consequência de: ato de agressão, sabotagem ou terrorismo praticado por terceiros ou companheiros de trabalho; ofensa física intencional, inclusive de terceiro, por motivo de disputa relacionada ao trabalho; ato de imprudência, de negligência ou de imperícia de terceiros, ou de companheiro de trabalho; ato de pessoa privada do uso da razão; desabamento, inundação, incêndio e outros casos fortuitos decorrentes de força maior; a doença proveniente de contaminação acidental do empregado no exercício de sua atividade.

→ o acidente sofrido, ainda que fora do local e horário de trabalho em casos de: execução de ordem ou na realização de serviços sob a autoridade da empresa; na prestação espontânea de qualquer serviço à empresa para lhe evitar prejuízo ou proporcionar proveito; em viagem a serviços da empresa, inclusive para estudo, quando financiado pela empresa; no percurso da residência para o local de trabalho ou deste para aquela.¹

Informações Adicionais:

→ Em caso de acidente de trabalho, a empresa fica obrigada a abrir o CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho, mas se assim não o fizer, o trabalhador pode procurar o Sinttel-Rio, o INSS, seu médico particular ou ele próprio emitir através do sítio da Previdência Social.

→ Durante o período de afastamento, o empregado receberá do INSS, o auxílio doença acidentário, que corresponde a 91% do salário de benefício. Para receber não se exige carência, basta o empregado ser segurado da Previdência Social.

→ O trabalhador vítima de acidente de trabalho tem estabilidade provisória de 12 (doze) meses a contar da data de retorno ao trabalho e, portanto, deve ficar atento para que seu

benefício seja concedido na modalidade correta – auxílio doença acidentário, código B91 -, pois caso contrário não fará jus a estabilidade prevista na lei.

→ Havendo culpa do empregador, o empregado vítima de acidente de trabalho, pode pleitear indenização por danos materiais, físicos e/ou morais, por meio de ação judicial perante a Justiça do Trabalho.

Décimo-Terceiro Salário (13º salário)

O pagamento deve ocorrer em até duas parcelas, sendo a primeira até 30 de novembro de e a segunda até 20 de dezembro de cada ano.

Informações Adicionais

→O valor da primeira parcela corresponde a 50% do salário do mês anterior, sem qualquer tipo de desconto. Já na outra metade, que deve ser paga até 20/12, haverá os descontos de INSS e o IR sobre o valor total do décimo-terceiro.

→Se o empregado não trabalhou durante todos os meses do ano, o valor do décimo-terceiro salário será pago de forma proporcional ao número de meses trabalhados.

→ O valor médio das horas extras, adicional noturno, dentre outras parcelas remuneratórias, devem compor o cálculo do décimo-terceiro salário.

→Para o cálculo do 13º salário, conta-se como mês inteiro o período igual ou superior a 15 dias.

→Abonos não compõem o cálculo para o 13º salário.

Férias

Período de 30 dias para descanso e lazer a que tem direito o empregado a cada 12 (doze) meses de trabalho. Por ocasião das férias, o trabalhador recebe o salário do mês acrescido de um terço (1/3), também conhecido como terço constitucional, por ter sido criado pela Constituição de 1988 para possibilitar que o empregado disponha de um valor para custear seu lazer nos dias de férias.

Informações Adicionais:

→ As férias podem ser parceladas/fracionadas em 2(dois) períodos de no mínimo 10 (dez) dias cada.

→A legislação trabalhista veda a concessão das férias fracionadas para os empregados maiores de 50 anos.

→ **Férias Proporcionais** - Se no momento da rescisão não houver sido completado um período de 12 meses, o empregado tem direito de receber o valor proporcional aos meses trabalhados.

→ Para o cálculo das férias, conta-se como mês inteiro o período igual ou superior a 15 dias.

→ **Abono de férias** - A CLT autoriza a conversão em dinheiro de apenas 10 dias de férias. Os demais dias têm de ser usufruídos para descanso.

→ O empregado com mais de 5 faltas injustificadas durante o período aquisitivo, terá reduzido o período de férias conforme a seguir:

- até 5 faltas não há redução, ou seja, o trabalhador permanece com o direito a 30 dias de férias.
- até 14 faltas, o período de férias reduz para 24 dias.
- até 23 faltas, o período de férias reduz para 18 dias.
- até 32 faltas, o período de férias reduz para 12 dias.

Medicina e Segurança do Trabalho – Anexo II da NR 17, de 30 de março de 2007

É obrigação do empregador cuidar da segurança dos empregados no ambiente de trabalho. O Anexo II da NR 17, além de ratificar os termos da NR 7 no que se refere a obrigatoriedade do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, traz uma série de recomendações às empresas do segmento de teleatendimento/*callcenter* e que, dada a relevância do assunto, destacamos algumas das recomendações para que os trabalhadores as conheçam e denunciem ao Sinttel-Rio e/ou a SRT/RJ eventuais descumprimentos. São elas:

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

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

- **Item 8.2.1** Promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:
 - a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
 - b) redução do ruído de fundo;
 - c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

Exames Médicos Obrigatórios: Admissional, Demissional e Periódicos

Todo empregado precisa passar por avaliação médica antes de ser admitido, é o exame admissional. O mesmo deve ocorrer por ocasião do desligamento do empregado - art. 168, I e II da CLT.

Exame admissional > Tem como objetivo verificar a capacidade do candidato para o trabalho, se possui condições de saúde requeridas para o exercício de determinada atividade.

Apesar de ser chamado Exame Admissional, no singular, é na verdade um conjunto de exames e consulta, onde o trabalhador é avaliado clinicamente (ex. pressão alta, pulsação, etc) e, por meio de perguntas específicas, o médico trabalhista pesquisa a vida pregressa do trabalhador, dando ênfase aos empregos anteriores.

Exame demissional > Realizado quando termina o contrato, de acordo com a NR 7, tem como data limite a homologação da dispensa ou o desligamento definitivo do trabalhador.

Exames periódicos > Os exames periódicos são obrigatórios, em especial para os trabalhadores em teleatendimento/*callcenters* que, conforme sabemos, estão expostos a riscos que muitas das vezes desencadeiam ou agravam a doença ocupacional. Os exames periódicos devem ser repetidos a cada ano ou em intervalos menores, a critério do médico encarregado, ou se notificado pelo médico agente da inspeção do trabalho ou, ainda, como resultado de negociação coletiva.

Informações Adicionais:

→ Exames Complementares > São recomendáveis para os trabalhadores cuja atividade envolva ruído, por isso muitas empresas passaram a realizar exames audiológicos para acompanhamento da audição do trabalhador.

→ Os Exames Médicos Obrigatórios e os Exames Complementares integram o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO.

→ Além dos exames supracitados, as empresas estão ainda obrigadas a realizar o Exame Médico de Retorno ao Trabalho (obrigatoriamente realizado no dia de retorno ao trabalho do trabalhador ausente por período igual ou superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente, de natureza ocupacional ou não, ou parto) e Exame Médico de Mudança de Função (obrigatoriamente realizado antes da data da mudança, seja de atividade, posto de trabalho ou de setor que implique a exposição do trabalhador a risco diferente daquele a que estava exposto antes da mudança).

→ As empresas devem entregar ao trabalhador a cópia de todos os exames realizados no decorrer de seu contrato de trabalho.

Equipamentos de Proteção Individual – EPI > São os dispositivos ou produtos, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos à segurança e à saúde no trabalho. No caso dos operadores, as empresas são obrigadas a fornecer EPI para proteção auditiva contra níveis de proteção sonora (ruídos).

Informações Adicionais:

→ A empresa é obrigada a fornecer, gratuitamente, EPI adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento.

→ Além de fornecer o EPI, o empregador é obrigado a adquirir o adequado ao risco da atividade; exigir seu uso; orientar e treinar o trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação; substituí-lo imediatamente, quando danificado ou extraviado; responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica e comunicar ao MTE qualquer irregularidade

Licença Maternidade e Licença às Mães Adotantes

Pode ser chamada também de licença à gestante. É o direito de afastamento do trabalho por 120 (cento e vinte) dias e pode ser exercido a partir de 1 (um) mês antes do parto. A Licença Maternidade de 120 (cento e vinte dias) dias é também assegurada às mães adotivas independente da idade criança/adolescente, bastando, para tanto, que a adotante apresente ao seu empregador o “termo judicial de guarda à adotante ou guardiã”.

Informações Adicionais:

→ Tão logo tome conhecimento da gravidez, a empregada deve comunicar – por escrito – ao empregador.

→ A Gestante não pode ser dispensada, desde a confirmação da gravidez até 150 (cento e cinquenta dias) após o parto. Na Convenção e em alguns Acordos Coletivos de Trabalho celebrados pelo Sinttel-Rio, a garantia de emprego é estendida para 180 (cento e oitenta dias) após o parto.

→ Durante a licença-maternidade, os salários são pagos pelo empregador, que deduz tais valores dos recolhimentos devidos à Previdência Social.

→ A empregada-mãe, retornando ao trabalho após a licença-maternidade, tem direito a ausentar-se 30 (trinta) minutos em cada turno, para amamentar o filho até o sexto mês de idade – Artigo 396, da CLT.

→ O termo judicial de guarda à adotante ou guardiã deve especificar o nome da mãe adotante e, em casos de guarda, deve especificar que a guarda é para fins de adoção.

→ A empregada-mãe, biológica ou adotante, que possui dois empregos concomitantes, fará jus ao salário-maternidade relativo a cada emprego.

→ Se a empregada adotante adotar mais de 1(uma) criança, receberá apenas 1(um) salário-maternidade relativo à criança de menor idade.

Importante! Prorrogação da Licença Maternidade – Em casos de recomendação médica para extensão da licença maternidade por mais 15 (quinze) dias para fins de aleitamento materno, todavia, não há na legislação nada que obrigue a empresa a aceitar de pronto o atestado médico emitido pelo pediatra, por isso recomendamos que, acaso necessário esta extensão, a empregada-mãe solicite um atestado completo, contendo não apenas a recomendação, mas também as situações em que exista algum de risco à saúde do feto, da criança ou da mãe. Esta extensão possui caráter excepcional e necessita ser requerida junto a empresa através da apresentação do Atestado Médico original por médico do SUS ou por médico credenciado ao plano de saúde oferecido pela empresa.

Licença Paternidade

É o direito do homem de afastar-se do trabalho para acompanhamento da mulher e do filho recém-nascido. O período de afastamento é de 5 dias contados a partir do dia do nascimento da criança. Na Convenção e em alguns Acordos Coletivos de Trabalho celebrados pelo Sinttel-Rio, o período de afastamento do pai é ampliado. << Através do portal do Sinttel-Rio o trabalhador poderá acessar o Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção >>

Acompanhamento de dependente ao médico

De acordo com a legislação, não há abono de faltas para os empregados que se ausentam a fim de acompanhar seus dependentes ao médico ou até mesmo em casos de internação. Entretanto, esse tipo de atestado pode ser aceito pelas empresas conforme o estabelecido em Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho ou, ainda, conforme os princípios internos de cada empresa. Cabe ao empregador aceitar ou não os atestados para casos que, como esses, não estão previstos na legislação. É ele quem decide sobre possíveis descontos em função da ausência do empregado. Por isso, é importante conhecer os princípios internos e ACT do local em que você trabalha.

Salário família

Benefício que a Previdência Social oferece ao trabalhador que tem filhos de até 14 anos de idade. Os valores atuais, de acordo com a Portaria Interministerial nº 350, de 30 de dezembro de 2009, será de R\$ 27,24, por filho de até 14 anos incompletos ou inválido, para quem ganhar até R\$ 531,12. Para o trabalhador que receber de R\$ 531,13 até R\$ 798,30, o valor do salário-família por filho de até 14 anos de idade ou inválido de qualquer idade será de R\$ R\$ 19,19.

Informações Adicionais:

→ Não faz jus ao salário-família quem ganha acima de R\$ 798,30.

→ **Como funciona:** O empregado deve entregar ao empregador cópia da certidão de nascimento dos filhos e apresentar a Carteira de Vacinação. O empregador deduz o valor do salário-família das contribuições previdenciárias que recolhe à Previdência Social.

Rescisão de Contrato de Trabalho

Pedido de demissão

É o rompimento do contrato de trabalho por iniciativa do empregado, sem que o empregador tenha dado motivo para isso. É necessário comunicar ao empregador com atencêdência e cumprir aviso prévio de 30 (trinta) dias.

Informações Adicionais:

→ O pedido de demissão deve ser feito por escrito e assinado, ocasião em que o empregado poderá solicitar dispensa ao cumprimento do aviso prévio.

→ No caso do empregador dispensar o cumprimento do aviso, a empresa fica autorizada a descontar o valor correspondente das verbas rescisórias.

→ Direitos > O empregado com menos de 1 ano de trabalho recebe saldo de salário, salário-família, 13º salário proporcional, férias proporcionais acrescidas de 1/3;

> O empregado com mais de 1 ano de trabalho recebe saldo de salário, salário-família, 13º salário proporcional, férias proporcionais e férias vencidas acrescidas de 1/3.

→ Quando pede demissão, o empregado não tem direito de sacar os depósitos do FGTS, não pode requerer Seguro-Desemprego, nem recebe a multa dos 40% do FGTS, pois parou de trabalhar por seu próprio interesse.

→ Todas as parcelas deverão ser calculadas considerando a média das horas extras habituais prestadas, adicional noturno, dentre outras vantagens.

Dispensa sem justa causa

É o rompimento do contrato de trabalho por iniciativa do empregador, sem que o empregado tenha cometido falta grave.

Informações Adicionais:

→ A comunicação deve ser formal (por escrito) com a informações acerca do o aviso prévio, se trabalhado ou indenizado.

→ Se o empregador dispensar o empregado do cumprimento do Aviso Prévio, este deverá ser indenizado e pago por ocasião do pagamento das verbas rescisórias. Se o aviso prévio for trabalhado, o empregado fará a opção entre a redução das duas horas diárias ou faltar ao serviço por 7(sete) dias corridos. Seja qual for a opção do empregado, este deverá o equivalente aos 30 (trinta) dias de aviso- Artigo 488, da CLT.

→ Na CTPS, deve constar como data de saída o dia de término do aviso-prévio, ainda que não trabalhado.

→ **Direitos** > Aviso-prévio (trabalhado ou indenizado), saldo de salário, férias vencidas e proporcionais acrescidas de 1/3, 13º salário proporcional, multa de 40% pela dispensa injusta (sobre os depósitos do FGTS).

> Pode, ainda, sacar os depósitos do FGTS e requerer o benefício do Seguro-desemprego. Para isso deve levar Termo de rescisão, guias do Seguro-desemprego e CTPS. Para sacar o FGTS o trabalhador deve se dirigir a qualquer agência da CAIXA. O seguro-desemprego deve ser solicitado nos postos do SINE, DRT ou ainda em agências da CAIXA para regiões onde não houver SINE ou DRT.

→ Todas as parcelas deverão ser calculadas considerando a média das horas extras habituais prestadas e incluindo o período do aviso-prévio, adicional noturno, dentre outras vantagens.

Dispensa por justa causa

É o rompimento do contrato de trabalho em virtude de faltas graves cometidas pelo empregador ou pelo empregado.

Justa Causa por falta grave cometida pelo empregador – A legislação trabalhista faculta ao empregado rescindir o contrato de trabalho e pleitear a indenização, em casos em que: o empregador exige serviços superiores às forças do empregado, trata-o agressivamente ou com rigor excessivo; expõe o empregado a perigo; não paga salários ou outras obrigações do contrato (FGTS, INSS); recusa-se a anotar a CTPS do empregado; comete ato lesivo à honra do empregado ou de sua família; há redução dos serviços que afete o valor do salário, dentre outras.

Informações Adicionais:

→ Nos casos mencionados acima, é facultado ao empregado ingressar com pedido de rescisão indireta na Justiça do Trabalho.

→ Somente nos casos em que o empregador não cumpra as obrigações do contrato ou reduz o seu trabalho de forma que afete sensivelmente a importância dos salários, o empregado poderá permanecer no emprego enquanto pleiteia a rescisão indireta na justiça.

→ O empregado terá direito a todas as parcelas relativas à dispensa sem justa causa.

Justa Causa por falta grave cometida pelo empregado - Ocorre em caso de desonestidade; mau procedimento no trabalho; comportamento irregular; concorrência com o empregador; desídia; embriaguez no serviço; violação de segredo empresarial; indisciplina; insubordinação; abandono do emprego; agressão a honra ou ofensa física ao empregador ou terceiros; dentre outros.

Informações Adicionais:

→ O empregador é obrigado a comunicar a dispensa por justa causa, por escrito, ao empregado, informando claramente o motivo.

→ É proibido registrar na Carteira de Trabalho que o empregado foi dispensado por justa causa.

→ Direitos > O empregado recebe saldo de salários, 13º salário vencido e férias vencidas. Não tem direito de sacar depósitos do FGTS e requerer o Seguro Desemprego.

Homologação pelo Sindicato

As homologações de rescisões de contrato de trabalho de empregados com mais de 1(um) ano de serviço prestado ao mesmo empregador devem ser assistidas pelo Sinttel-Rio, independente do motivo da rescisão, se por pedido de demissão ou dispensa com ou sem justa causa.

Informações Adicionais:

→ O ato de homologação é gratuito

→ No procedimento, empregado e empregador comparecem ao Sinttel-Rio para homologação do rompimento do contrato de trabalho, momento em que a equipe de assistentes-homologadores irá, em conjunto com o trabalhador, realizar a conferência de todas as parcelas e valores pagos.

→ Quando eventuais diferenças são apuradas, são realizadas ressalvas no verso do TRCT – Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho. Para as ressalvas, os assistentes-homologadores do Sinttel-Rio carimbam, também no verso do TRCT, texto específico para empresa recomendando os acertos através de pagamento complementar à rescisão no prazo de 10(dez) dias após a homologação.

→ O trabalhador com mais de 1(um) ano de prestação de serviços para a empresa não deve assinar nenhum documento sem que esteja assistido pelo Sinttel-Rio, nem deve devolver quaisquer valores ou cheques ao empregador após a homologação.

Prazo para pagamento das parcelas rescisórias:

>> Até o 1º dia útil depois do término do contrato a prazo ou do cumprimento do aviso-prévio;

>>Até 10 dias após a dispensa quando o aviso-prévio for indenizado.

Informações Adicionais:

→ Os prazos acima mencionados devem ser cumpridos independente do dia agendado para homologação.

→ Vencidos esses prazos o empregador paga uma multa equivalente ao salário do empregado.

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

Todos os trabalhadores empregados têm direito a uma conta de FGTS na Caixa Econômica Federal.

Informações Adicionais:

→ Somente trabalhadores com Carteira de Trabalho assinada fazem jus aos depósitos na conta do FGTS.

→ É obrigação do empregador depositar todos os meses 8% do salário (incluindo horas extras e adicionais salariais) do empregado na conta do FGTS.

→ Não há desconto desse valor no salário do empregado.

→ Em caso de dispensa sem justa causa, o empregador deve depositar na conta vinculada a indenização de 40% sobre os depósitos do FGTS de todo o contrato de trabalho.

→ O saldo da conta pode ser sacado em caso de:

- dispensa injusta;
- término do contrato;
- para aquisição da casa própria;
- aposentadoria;
- após 3 anos fora do regime do FGTS;
- doenças graves (*ex.: câncer e AIDS*); e
- falecimento.

→ A Caixa Econômica Federal envia regularmente extrato da conta para o endereço do trabalhador.

→ O empregado que verificar ausência dos depósitos de seu FGTS deve denunciar o fato ao Sinttel-Rio e/ou a SRT/RJ.

Seguro-Desemprego

É um direito garantido pelo Governo Federal, que tem como objetivo auxiliar financeiramente os trabalhadores que foram dispensados sem justa causa (inclusive rescisão indireta) por certo período de tempo.

Informações Adicionais:

→ Somente recebe o Seguro-Desemprego enquanto estiver desempregado, sem renda própria.

→ Tão logo conseguir novo emprego, deve comunicar à Caixa ou ao Ministério do Trabalho para cancelar o recebimento do benefício. É proibido receber Seguro-Desemprego depois de já estar empregado.

→ **Quem tem direito** > Trabalhador desempregado, com Carteira de Trabalho anotada, dispensado sem justa causa se tiver, pelo menos 6 meses de trabalho antes da dispensa; se

não tiver renda para sustento próprio ou da família; se não estiver usufruindo benefício do INSS (exceto pensão por morte ou auxílio-acidente).

→ **Parcelas >**

De 6 a 11 meses de serviço, o trabalhador recebe 3 parcelas.

De 12 a 23 meses de serviço, o trabalhador recebe 4 parcelas.

De 24 a 36 meses de serviço, o trabalhador 5 parcelas.

→ **Como requerer >** A partir do 7º até 120º dia após a data dispensa para empregado normal, no Ministério do Trabalho e emprego, ou no SINE, ou, ainda, nas Agências da Caixa Econômica Federal. No ato do requerimento, **deverá apresentar:**

- Carteira de trabalho (CTPS);
- Carteira de Identidade;
- Guias do Seguro-Desemprego;
- Comprovante de inscrição no PIS;
- Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT);
- 2 últimos recibos de salários; e
- Comprovante de Saque do FGTS.

→ **Como receber >** Com o Cartão do Cidadão nas Lotéricas, Caixa Aqui, ou em qualquer Agência da Caixa Econômica Federal. Deverá apresentar o comprovante de inscrição no PIS e algum documento de identificação com foto (Carteira de Trabalho ou Carteira de Identidade ou Carteira de Motorista).

Abono do PIS – Programa de Integração Social

O abono salarial é pago aos trabalhadores empregados no valor equivalente a 1 (um) salário mínimo uma vez por ano.

Informações Adicionais:

→ **Quem tem direito >**

- Empregados cadastrados no PIS-Pasep há pelo menos 5 anos;
- Quem recebe salário médio mensal de até 2 salários mínimos no ano base que está sendo considerado;
- Quem tenha trabalhado pelo menos 30 dias no ano base (com registro na carteira);
- Quem constou na Rais – Relação Anual de Informações Social (preenchida pelo empregador) – no ano base.

→ **Como receber >**

- Quem tem conta na Caixa recebe no mes de julho, não importando a data de nascimento;
- Junto com o salário, se o empregador tiver convênio com a Caixa;
- Nas agências da Caixa conforme calendário do PIS, com base na data de nascimento;
- O abono também pode ser sacado nas Lotéricas, salas de auto-atendimento e nos terminais do Caixa Aqui por quem possui o Cartão Cidadão, fornecido gratuitamente pela Caixa.

→ Os rendimentos e as quotas do PIS podem ser sacados nas agências da Caixa. Informe-se também pelo site www.caixa.gov.br.

Portador de deficiência

São titulares de todos os direitos assegurados aos demais trabalhadores, além das garantias especiais. Todas as pessoas portadoras de deficiência, beneficiárias ou não do Regime Geral de Previdência Social, têm direito à habilitação e reabilitação profissional para capacitar-se a obter trabalho, conservá-lo e progredir profissionalmente.

Informações Adicionais:

- Por lei, as empresas privadas com mais de 100 empregados possuem o dever de reservar de 2% a 5% das vagas para portadores de deficiências.
- A seleção para o emprego deve respeitar os limites e habilidades pessoais.
- As tarefas e rotinas devem ser adequadas às peculiaridades do empregado.
- Jornada flexível em razão do grau de deficiência e necessidade de tratamento médico.
- Adaptação do ambiente físico de trabalho, equipamentos, dependências, favorecendo melhor acessibilidade.
- **Dispensa sem justa causa** > Somente se houver contratação de substituto portador de deficiência. Se a dispensa ocorrer sem substituição, o trabalhador com deficiência deverá ser reintegrado
- A discriminação ou tratamento ofensivo é crime, com pena de 1 a 4 anos de reclusão.
- As normas da empresa devem assegurar relacionamento sem preconceitos e estereótipos no ambiente de trabalho.

Nestes próximos tópicos, daremos alguns conceitos para que possam entender a origem e importância dos instrumentos coletivos que regem as relações de trabalho dos Operadores de Telemarketing/Teleatendimento.

Negociação Coletiva > É o processo de discussão das reivindicações salariais e das condições de trabalho entre empregados e empregadores que, via de regra, ocorrem ano a ano por ocasião da data-base.

Pauta de Reivindicação > Documento em que todas as reivindicações (revisão salarial, modificação ou ampliação de direitos) dos trabalhadores serão reunidas e enviadas às empresas. A pauta de reivindicação é elaborada pelo Sinttel-Rio a partir das necessidades/reivindicações dos trabalhadores expostas na Assembleia especialmente convocada para este fim. Elaborada e aprovada pelos Trabalhadores, a pauta de reivindicação é, então, enviada formalmente à empresa e, a partir deste momento, o processo negocial é efetivamente deflagrado.

Data-Base > É o marco inicial de um novo ciclo para renovação/aquisição de direitos trabalhistas.

Importante! O empregado que for dispensado, sem justa causa, no período de trinta dias que antecede à data-base, terá direito a uma indenização adicional equivalente a um salário mensal, no valor devido na data da comunicação do despedimento, integrado pelos adicionais legais ou convencionados.

Instrumentos Coletivos: Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT)

Ao fim de cada processo de negociação coletiva, são firmados os instrumentos coletivos cujas denominações serão determinadas de acordo com a abrangência do documento. Ou seja, se firmado entre os sindicatos laboral e patronal, o instrumento será denominado Convenção Coletiva de Trabalho. Se firmado no âmbito de uma ou mais empresas determinadas, o instrumento coletivo será firmado denominado Acordo Coletivo de Trabalho

Efeitos dos Instrumentos Coletivos > Convenção Coletiva de Trabalho produz efeitos a todos os membros da categoria, exceto para aqueles cuja empresa celebra Acordo Coletivo de Trabalho específico com o Sinttel-Rio. Ou seja, um trabalhador da Atento, por exemplo, deve atentar para o ACT firmado entre o Sinttel-Rio e a Atento. O mesmo ocorre com os trabalhadores da Contax, Tivit, TMKT e Genti, pois todas estas empresas possuem Acordos Coletivos.

Informações Adicionais:

→ A discussão e conteúdo do Acordo são sempre negociados entre a empresa e os trabalhadores, estes representados pela diretoria do Sinttel-Rio. Todas as discussões, desde a elaboração/modificação da pauta de reivindicações até o debate sobre a proposta final apresentada pela empresa são submetidas à Assembleia dos Trabalhadores, que são convocadas através de editais publicados no jornal impresso ou no portal do Sinttel-Rio.

→ A participação ativa e mobilizada dos trabalhadores durante todo o processo negocial é extremamente importante para garantir melhores salários, benefícios e condições de trabalho.

→ Encerrada a negociação e aprovada a Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, o instrumento final será depositado e registrado perante a SRT/RJ – Secretaria de Relações do Trabalho do MTE.

Tudo o que estiver homologado no Acordo tem força de lei geralmente pelo prazo de um ano. Nele são tratadas questões referentes às novas propostas salariais e questões trabalhistas. Tudo que está no acordo tem força de lei.

Dissídio Coletivo

Termo utilizado na maioria das vezes de forma equivocada, Dissídio Coletivo não se confunde com Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho. O Dissídio Coletivo é, na verdade, o meio utilizado para quando, esgotadas as negociações, as partes não conseguem chegar ao consenso e precisam da interferência do Judiciário. Esta medida judicial é o Dissídio Coletivo, no qual o Tribunal, instado pelas partes, resolve os impasses, decidindo os reajustes de salários e benefícios, manutenção/acréscimo/redução de benefícios e condições de segurança e saúde do trabalho.

Informações Adicionais:

→ O legislador constituinte, desejando fomentar a negociação coletiva entre empresas e sindicatos dos trabalhadores, estabeleceu que o Dissídio Coletivo só será instaurado se houver concordância ambas as partes.

→ Havendo impasse nas negociações e negativa da empresa quanto à interposição do Dissídio Coletivo, o Sinttel-Rio convoca Assembleia para informar aos trabalhadores os pontos controvertidos e decidir os rumos do processo negocial que, em alguns casos, resultam em deflagração de greve.

Leituras Recomendadas:

→ **CLT - Consolidação das Leis do Trabalho** - A Consolidação das Leis do Trabalho foi criada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Na CLT, estão as normas que regulam as relações individuais e coletivas de trabalho e as normas de direito material e processual relacionadas ao direito trabalhista. Originalmente a CLT tem 922 artigos, mas muitos estão em desuso ou foram revogados. Apesar disso, a CLT continua sendo o principal instrumento para regulamentar as relações de trabalho e proteger os trabalhadores.

→ **Anexo II da NR 17** - A Secretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego publicou, em 30 de março de 2007, o Anexo II da Norma Regulamentadora 17, que estabelece parâmetros mínimos de condições de saúde e trabalho aos trabalhadores em Teleatendimento/Telemarketing. O documento visa estabelecer regras de adaptação das condições de trabalho, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho aos teleoperadores. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados às pausas, condições ambientais de serviço, equipamentos, capacitação dos teleoperadores, condições sanitárias, mobiliário do posto de trabalho, entre outros.

Referência Bibliográfica

- CLT - Consolidação das Leis do Trabalho – LTr, São Paulo: 2010
- Cartilha Base - CARTILHA DO TRABALHADOR, *in* FILHO, Ary Faria Marimon e MONTESSÉ, Cláudio José - Charbel Gráfica e Editora Ltda, Brasília: 2007
- Instrução Normativa INSS nº. 11, de 20 de setembro de 2006
- Lei nº. 8.212 de 24 de julho de 1991
- Decreto nº. 3048, de 06 de maio de 1999
- Lei nº. 12.010, de 03 de Agosto de 2009
- Anexo II da Norma Regulamentadora nº. 17 do MTE
- Norma Regulamentadora nº 7/78 do MTE

ⁱ - Manual Prático das Relações Trabalhistas, *in* VIANNA, Cláudia Salles Vilela – LTr, São Paulo: 2010, 9ª ED, *pags.* 534 e 535.

Colaboração: Grazielle Cardoso, Advogada e Sócia da Lex&Labor Assessoria.