



PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020

**A C Ó R D ã O**  
**6ª Turma**  
**ACV/cs**

**RECURSO DE REVISTA. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. FUNÇÃO DE TELEOPERADOR. ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES COM USO DE FONES DE OUVIDO.** O Anexo 13 da NR-15, no item "operações diversas", prevê o direito ao adicional de insalubridade em grau médio para as atividades de Telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse e recepção de sinais em fones, não atingindo, portanto, o reclamante, que, exercendo a atividade de "teleoperador" na reclamada, trabalhava no atendimento de chamadas telefônicas com o uso de fones de ouvido. Não se pode aplicar, por analogia, as disposições do trabalho em operações de telegrafia ou radiotelegrafia ou mesmo em aparelhos tipo Morse, aquelas relativas às de telefonista. Com efeito, dispondo o artigo 190 da CLT que a elaboração e a aprovação do quadro de atividades e operações insalubres é de competência do Ministério do Trabalho, a classificação do trabalho exercido pelo reclamante como atividade insalubre não encontra amparo legal. Recurso de revista conhecido e provido.

**INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. NÃO CONCESSÃO DE SENHA DE LOGIN. EMPREGADO IMPEDIDO DE PRESTAR SERVIÇOS.**

Constatado que a senha de login era imprescindível para a prestação dos serviços e tendo a reclamada não concedido o login ao empregado, por cerca de 1 mês, impedindo o reclamante de trabalhar, resta caracterizada a conduta ilícita do empregador, por assédio moral, a qual enseja a reparação por dano moral no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), arbitrado pela eg.



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

Corte de origem. Recurso de revista não conhecido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso de Revista nº **TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**, em que é Recorrente **CONTAX S.A.** e Recorrido **RENI MARINS DA SILVA JÚNIOR**.

O eg. TRT, por meio do v. acórdão de fls. 485/508, deu provimento ao recurso ordinário do reclamante para deferir o adicional de insalubridade em grau médio e reflexos bem como indenização por dano moral no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Inconformada, a reclamada interpõe recurso de revista se insurgindo quanto ao deferimento do adicional de insalubridade e indenização por dano moral.

O recurso de revista foi admitido, por meio do r. despacho de fls.533/534, por possível contrariedade à Sumula 448, I, do c. TST, quanto ao adicional de insalubridade.

Foram apresentadas contrarrazões.

O d. Ministério Público do Trabalho não ofereceu parecer.

É o relatório.

### **V O T O**

**1. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. FUNÇÃO DE "TELEOPERADOR". USO DE FONES DE OUVIDO. CONHECIMENTO**

O eg. TRT assim decidiu:

“DESEMBARGADOR JOÃO ALFREDO BORGES ANTUNES DE MIRANDA - Tenho entendido, em diversos julgados, que os operadores de telemarketing ou operadores de call center fazem jus ao adicional de insalubridade. No caso, no entender do perito, o labor desenvolvido é enquadrável como sendo de telefonista e é classificado como insalubre em grau médio, em face da recepção de sinais pelo "fone", nos termos do Anexo 13 da NR 15 da Portaria Ministerial nº 3.214/78. Ora, a



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

norma regulamentar apanha situações antigas, como o código morse, por exemplo, e tem que ser interpretada sob a luz das novas tecnologias. A recepção dos sinais sonoros, por longos períodos do dia, é insalubre, conforme consideram grande número de peritos. Mesmo sendo questão controvertida, tendo em vista o sentido de proteção das normas trabalhistas deve-se solucionar a questão no sentido da proteção d trabalhador, admitindo a insalubridade em tal atividade. Dá-se provimento ao recurso do reclamante, no item, para deferir ao autor o adicional de insalubridade em grau médio, calculado sobre o salário mínimo legal, com reflexos em repousos, horas extras, feriados, férias com 1/3, gratificações natalinas e FGTS. Incabíveis os demais reflexos pretendidos pois o reclamante pediu demissão.

DESEMBARGADORA ANA ROSA PEREIRA ZAGO SAGRILO ^  
RECURSO ORDINÁRIO DO RECLAMANTE

**2. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE.**

Também divirjo do bem lançado voto da nobre Relatora, em relação ao indeferimento do adicional de insalubridade.

É incontroverso nos autos que o reclamante exerceu na reclamada a função de operador de teleatendimento (ou de telemarketing), recebendo permanentemente sinais sonoros em fones de ouvido do tipo headset, durante a integralidade da jornada e do contrato de trabalho.

A questão controvertida é o enquadramento da atividade como insalubre, à luz da norma legal. Pois bem, compartilho da conclusão exarada no laudo pericial (fls.168-72), de que esse trabalho caracteriza-se como insalubre em grau médio, com enquadramento no Anexo 13 da NR-15 da Portaria MTE nº 3.214/78, item "Operações Diversas".

Inúmeros estudos científicos atestando as consequências negativas da recepção permantente de sinais sonoros em fones de ouvido, a exemplo daqueles referidos no laudo pericial, amparam a equiparação do trabalho do operador de teleatendimento ao do telegrafista e do radiotelegrafista.

Reproduzo, no particular, trecho que extraído de laudo pericial: "São inúmeros os trabalhos que atestam de forma inequívoca os malefícios dos trabalhos de recepção de fones, dentre eles citamos alguns artigos da revista Proteção: Proteção nº 36, sob o título 'Barulho na linha', onde cita diversos casos de perda auditiva e surdez ocupacional dos funcionários que trabalham como telefonistas, na manutenção de linhas telefônicas e na identificação de pares telefônicos, casos específicos da recepção de sinais de fones; Proteção de março de 2003, que realiza uma análise comparativa entre um elevado índice de teleoperadores que apresentaram 'entalhe audiométrico' e a variação do limiar na frequência 6 KHz, em exames normais numa empresa onde os teleoperadores alternavam o headset adequadamente e o conhecimento dos equipamentos e componentes que estão sendo utilizados.

O estudo faz referência à existência de uma chave de controle de tonalidade que permitia ao teleoperador ajustá-la de acordo com a preferência (agudo/grave) e a influência pelo uso da chave de controle de tonalidade em ambas das posições na integridade da saúde auditiva desses profissionais.



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

Proteção de maio de 2006, sob o título 'Tarefas múltiplas', que analisa os riscos a que estão submetidos os operadores de telemarketing ocasionados em maior ou menor grau conforme a organização do trabalho.

Além dos artigos acima referidos, na Revista Brasileira de Otorrinolaringologia 47:1981, Kotzias e cols apresentam um estudo audiométrico em oitenta e seis telefonistas da Telesc, onde foram encontrados dez casos de perda auditiva, coincidindo a perda exatamente no ouvido em que usavam o fone." (sic; fl. 171).

Com efeito, ainda que não caracterize propriamente serviço de telegrafia ou radiotelegrafia, o prejuízo gerado ao trabalhador decorre da recepção intermitente de sinais sonoros por meio de fones de ouvido, o que inclui a voz humana.

Esta 9ª Turma recentemente se pronunciou sobre a matéria, conforme julgados assim ementados: (...)

Dessa forma, sendo incontroverso que o reclamante laborou recebendo sinais sonoros em fones de ouvido, de forma ininterrupta, durante todo o período contratual, faz jus ao adicional de insalubridade em grau médio, de acordo com o Anexo 13 da NR-15 da Portaria 3.214/78, MTb.

(...)

Dou provimento ao apelo, no tópico, para condenar a reclamada a pagar ao reclamante adicional de insalubridade em grau médio, relativamente a todo o período contratual, observando-se o salário mínimo nacional como base de cálculo, e, diante da indiscutível natureza salarial da vantagem (Súmula 139 do TST), reflexos em horas extras, férias com 1/3, feriados, décimos terceiros salários, aviso prévio e FGTS. Incabíveis os demais reflexos face ao pedido de demissão."

Alega a reclamada em suas razões recursais que as atividades de teleoperador, atendendo ligações de clientes com uso de fone de ouvido não dá direito ao adicional de insalubridade em grau médio, uma vez que não se enquadra naquelas atividades de telefonia descritas no Anexo 13 da NR-15 do MTE. Aponta violação dos arts. 5º, II, 7º, XIII, da CF, 190 e 192 da CLT e contrariedade à OJ 4 da SDI-1. Traz arestos.

O entendimento do eg. TRT foi de que a atividade de atendimento a clientes por meio de ligações telefônicas com uso de fone de ouvido enseja o recebimento do adicional de insalubridade em grau médio por aplicação analógica do Anexo 13 da NR-15 da Portaria 3.214/78 do MTE.

A recorrente logra demonstrar divergência jurisprudencial na matéria mediante o aresto de fl. 521, oriundo do eg. TRT da 3ª região, que traz a tese de que o empregado que trabalha no atendimento de chamadas telefônicas, como operador de telemarketing, não



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

tem direito ao adicional de insalubridade, pois esta atividade não está prevista no Anexo 13 da NR-15 da Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho.

Conheço, pois, do recurso, por divergência jurisprudencial.

**MÉRITO**

O Anexo 13 da NR 15 da Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho dispõe que é devida a insalubridade em grau médio no exercício de funções de telegrafia e radiotelegrafia, manipulação de aparelhos tipo Morse e recepção de sinais em fones.

Neste contexto, observa-se que as atividades desenvolvidas pelo reclamante, de teleoperador, atendendo ligações e fazendo o uso de telefones e de fones de ouvido, não se enquadram naquelas descritas no Anexo 13, dirigido a quem exerce atividades de telegrafia e radiotelegrafia.

Dispondo o artigo 190 da CLT que a elaboração e a aprovação do quadro de atividades e operações insalubres é competência do Ministério do Trabalho, a classificação do trabalho de telefonia com uso de fones de ouvido, exercido pelo reclamante, como atividade insalubre não encontra amparo legal.

A Orientação Jurisprudencial nº 4 da SDI-1, mesmo após a nova redação (DJ de 20.04.2005), consagra tese no sentido de que somente é devido o adicional de insalubridade quando a atividade insalubre encontra-se descrita na relação oficial elaborada pelo Ministério do Trabalho, não bastando a constatação por laudo pericial.

De outro lado, a jurisprudência desta c. Corte também já tem se manifestado no sentido de que a atividade desenvolvida como telefonista, com o uso de fones de ouvido, não está enquadrada entre aquelas descritas no anexo 13 da NR-15. Nesse sentido, seguem os seguintes precedentes de Turmas do TST:

**RECURSO DE REVISTA. OPERADOR DE TELEMARKETING. USO DE FONE DE OUVIDO (HEAD SET). ADICIONAL DE INSALUBRIDADE E REFLEXOS. INDEVIDO. A jurisprudência dominante desta Corte Superior segue no sentido de que o adicional de**



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

insalubridade não é devido quando o trabalhador prestar serviços como teleoperador (operador de telemarketing ou telefonista), fazendo uso de fones de ouvido (head set), haja vista que tais atividades não se enquadram naquelas descritas no Anexo 13 da NR 15 da Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego. Recurso de Revista conhecido e provido. Processo: RR - 986-92.2012.5.04.0002 Data de Julgamento: 11/02/2015, Relatora Ministra: Vania Maria da Rocha Abensur, 3ª Turma, Data de Publicação: DEJT 20/02/2015.

**RECURSO DE REVISTA - ADICIONAL DE INSALUBRIDADE - NÃO CARACTERIZAÇÃO - AUSÊNCIA DE PREVISÃO NA RELAÇÃO OFICIAL DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.** A atividade de operador de telemarketing não está expressamente prevista no Anexo 13 da NR-15, aprovada pela Portaria nº 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego, razão pela qual é indevido o adicional, nos termos da Orientação Jurisprudencial nº 4, I, do TST. RR - 27-70.2012.5.04.0019 Data de Julgamento: 04/02/2015, Relator Desembargador Convocado: João Pedro Silvestrin, 8ª Turma, Data de Publicação: DEJT 06/02/2015.

**RECURSO DE REVISTA. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. OPERADOR DE "TELEMARKETING".** Esta Corte Superior pacificou o seu entendimento de que, para a concessão do adicional de insalubridade, a atividade exercida pelo trabalhador há de estar claramente consignada na relação oficial do Ministério do Trabalho, signatário da Portaria n.º 3.214/78, cujo Anexo 13 da NR-15 classifica as atividades consideradas insalubres, não bastando a mera constatação, por meio de laudo pericial, da insalubridade, nos termos do art. 190 da CLT. Recurso de Revista parcialmente conhecido e provido. (...). Processo: RR - 459-80.2012.5.04.0022 Data de Julgamento: 04/02/2015, Relatora Ministra: Maria de Assis Calsing, 4ª Turma, Data de Publicação: DEJT 06/02/2015.

**RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO PELA PRIMEIRA RECLAMADA (TNL CONTAX S.A.). (...) ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. OPERADOR DE TELEMARKETING. USO DE FONES DE OUVIDO.** I. O Tribunal Regional manteve a condenação da Recorrente ao pagamento do adicional de insalubridade. Registrou que a Reclamante exercia a função de atendente de telemarketing, utilizando -aparelho head phone, fixado na cabeça e posicionado nos ouvidos, além de fazer uso de terminal de computador, tendo que coordenar o exercício de duas ou mais atividades simultâneas-. Entendeu que -a atividade exercida pela Autora é similar a de telegrafia e radiotelegrafia de que trata a Portaria nº 3.214/78, NR-15, Anexo 13 (item Operações Diversas - Telegrafia e Radiotelegrafia), fato que enseja o enquadramento da atividade como insalubre-. II. A primeira Reclamada (TNL) pleiteia a exclusão da condenação ao pagamento do adicional de insalubridade, sob o argumento de



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

que a Reclamante não desempenhava atividade prevista como insalubre na regulamentação elaborada pelo Ministério do Trabalho. III. Na Portaria nº 3.214/1978 do Ministério do Trabalho e Emprego (Anexo nº 13-A da NR-15), está previsto, no item relativo a operações diversas, o direito ao adicional de insalubridade em grau médio para os que exercem atividades de telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo morse e recepção de sinais em fones. Portanto, essa norma, ao se referir à recepção de sinais em fones, trata especificamente das atividades de telegrafista e radiotelegrafista e das que envolvem decodificação de sinais do tipo morse, o que não é caso dos autos, em que a Reclamante desempenhava função equiparada à de telefonista e trabalhava com atendimento de chamadas telefônicas (operadora de telemarketing). IV. Recurso de revista de que se conhece, por contrariedade à Orientação Jurisprudencial nº 4, I, da SBDI-1/TST, e a que se dá provimento, para (a) excluir a condenação ao pagamento do adicional de insalubridade e seus reflexos e (b) dispensar a Reclamante do pagamento dos honorários periciais, nos termos do art. 790-B da CLT, e determinar que o pagamento dessa parcela seja feito pela União com observância do disposto na Resolução nº 66/2010 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho. (...) (RR - 79500-51.2009.5.02.0089 , Relator Ministro: Fernando Eizo Ono, Data de Julgamento: 18/12/2012, 4ª Turma, Data de Publicação: 01/02/2013)

Também a c. SBDI-1 já se manifestou no sentido de que o trabalho no atendimento de chamadas telefônicas não está inserido no Anexo 13 da NR 15, sendo indevido o pagamento do adicional de insalubridade:

**RECURSO DE EMBARGOS REGIDO PELA LEI 11.496/2007. ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. OPERADORA DE TELEMARKETING. ANEXO 13 DA NR 15 DA PORTARIA 3.214/78 DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. 1 - Entendimento pessoal desta relatora no sentido do enquadramento da função de telefonista no Anexo 13 da Norma Regulamentadora 15 da Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho, por analogia à proteção dispensada aos operadores de telegrafia e radiotelegrafia. 2 - Todavia, em homenagem ao caráter uniformizador da jurisprudência do TST, é necessário curvar-me ao posicionamento iterativo desta Corte, segundo o qual, a função de telefonista, por não estar classificada como atividade insalubre pelo Ministério do Trabalho, não enseja o pagamento de adicional de insalubridade. 3 - Precedentes da SBDI-1. Recurso de revista conhecido e não provido. (E-ED-RR - 97600-93.2002.5.04.0008 , Relatora Ministra: Delaíde Miranda Arantes, Data de Julgamento: 27/09/2012, Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, Data de Publicação: 15/10/2012)**



**PROCESSO N° TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

RECURSO DE EMBARGOS INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DA LEI N.º 11.496/2007. (...) ADICIONAL DE INSALUBRIDADE. TRABALHO COM FONES DE OUVIDO. ATENDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE À REDE DE INFORMÁTICA E MODENS. ATIVIDADE NÃO CLASSIFICADA PELO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO COMO INSALUBRE. O Anexo 13 da NR 15 da Portaria n.º 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego dispõe que é devido o adicional de insalubridade, em grau médio, no exercício de funções de telegrafia e radiotelegrafia, manipulação de aparelhos tipo Morse e recepção de sinais em fones. Nesse contexto, observa-se que as atividades desenvolvidas pela reclamante, na função de atendente de suporte técnico de software à rede de informática e modems, exercendo suas funções com fones de ouvidos acoplados, não se enquadram na descrição constante no referido Anexo 13. De outro lado, a jurisprudência desta Corte superior, cristalizada na Orientação Jurisprudencial n.º 4 da SBDI-I, consagra tese no sentido de que somente é devido o adicional de insalubridade quando a atividade insalubre encontra-se descrita na relação oficial elaborada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Precedentes desta colenda SBDI-I. Recurso de embargos conhecido e provido. (E-RR - 8800-04.2002.5.04.0004 , Relator Ministro: Lelio Bentes Corrêa, Data de Julgamento: 06/10/2011, Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, Data de Publicação: 21/10/2011)

Assim, dou provimento ao recurso de revista para excluir da condenação o pagamento do adicional de insalubridade. Invertidos os ônus da sucumbência com relação aos honorários periciais, ficando o reclamante isento do pagamento da parcela, por ser beneficiário da justiça gratuita (fl. 400), cuja obrigação pelo recolhimento deverá ser imputada à União, nos termos dos artigos 1º, 2º e 3º da Resolução nº 35, de 23/3/2007, do CSJT.

## **2. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL CONHECIMENTO**

O eg. Tribunal Regional, assim se manifestou:

“DESEMBARGADOR JOÃO ALFREDO BORGES ANTUNES DE MIRANDA

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Mesmo que não exista prova concreta de que a ausência de login tinha o objetivo de fazer o reclamante pedir demissão, e por esta razão acompanho a Relatora não revertendo o pedido de demissão para despedida sem justa, é evidente o desconforto do autor, ficando mais de um mês sem poder trabalhar. Não há justificativa para a atitude do empregador, sonhando do reclamante o direito/dever de prestar





**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

trabalho, cumprindo o contrato de emprego pactuado. Tal atitude desmoraliza o empregado e o torna objeto de gracejos que atingem seu patrimônio moral. Assim sendo, defiro ao reclamante indenização por dano moral que arbitro em R\$4.000,00.

**DESEMBARGADORA ANA ROSA PEREIRA ZAGO SAGRILO  
RECURSO ORDINÁRIO DO RECLAMANTE**

Asseverado, pelo preposto, a impossibilidade de, o funcionário atendente, exercer suas atividades profissionais caso não pudesse se logar. Aduziu, a única testemunha trazida aos autos pelo reclamante, que este ficou sem "login" durante aproximadamente um mês, situação única, porquanto em relação aos demais colegas, tal fato ocorria no máximo por uma semana.

Concordo com a conclusão do voto condutor em relação a não comprovação de pressão exercida pela reclamada, contra o reclamante, com o intuito de forçá-lo a pedir demissão, razão pela qual mantenho a decisão do Juízo de origem no sentido da não reversão do pedido de demissão em despedida sem justa causa, No entanto, considero haver restado comprovado pela prova oral constituída pelo depoimento prestado pela testemunha, o fato de haver, o reclamante, sido submetido a atos ilícitos que ofenderam seu patrimônio extrapatrimonial, produzindo sentimentos de dor e de humilhação.

Assim sendo, acompanho a divergência lançada pelo Des. João Alfredo Borges Antunes de Miranda para condenar a reclamada a pagar ao reclamante, à título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 4.000,00.

Nas razões do recurso de revista alega a recorrente que não restou provada a existência de dano moral, não tendo havido prova da conduta culposa do empregador. Aponta ofensa dos arts. 927 do CC, 818 da CLT e 333, I, do CPC. Aduz, ainda, que o valor fixado é excessivo devendo ser reduzido, nos termos dos arts. 944 do CC e 5º, V, X e LIV, da CF.

O entendimento do eg. TRT foi de que o fato de a reclamada ter impedido o reclamante de trabalhar por aproximadamente 1 mês, não lhe concedendo a senha de login, enseja a reparação por dano moral por parte do empregador em vista da ofensa ao patrimônio moral do empregado.

Não há que se falar em afronta dos arts. 818 da CLT e 333, I, do CPC, eis que a lide não foi dirimida com base na distribuição do ônus da prova, mas sim na valoração da prova testemunhal produzida.

Ademais, havendo comprovação do ato ilícito praticado pela reclamada, impedindo a prestação de serviços pelo autor durante 1 mês, resta intacto o art. 927 do CC.



**PROCESSO Nº TST-RR-1448-29.2011.5.04.0020**

Quanto ao valor da condenação, arbitrado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), não se constata afronta do art. 944 do Código Civil, uma vez que tal valor mostra-se consentâneo com o dano moral sofrido pelo reclamante, tendo sido fixado com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o que também afasta as alegações de ofensa do art. 5º, V, X e LIV, da CF.

Não conheço.

**ISTO POSTO**

**ACORDAM** os Ministros da Sexta Turma do Tribunal Superior do Trabalho, por unanimidade, conhecer do recurso de revista apenas quanto ao tema "Adicional de Insalubridade. Teleoperador. Uso de Fones de Ouvido", por divergência jurisprudencial e, no mérito, dar-lhe provimento para excluir da condenação o pagamento do adicional de insalubridade. Invertidos os ônus da sucumbência com relação aos honorários periciais, ficando o reclamante isento do pagamento da parcela, por ser beneficiário da justiça gratuita (fl. 400), cuja obrigação pelo recolhimento deverá ser imputada à União, nos termos dos artigos 1º, 2º e 3º da Resolução nº 35, de 23/3/2007, do CSJT.

Brasília, 18 de Março de 2015.

Firmado por assinatura digital (MP 2.200-2/2001)

**ALOYSIO CORRÊA DA VEIGA**

**Ministro Relator**