



4495811

00135.209924/2024-20



**CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS**

## **RESOLUÇÃO Nº 18, DE 16 DE AGOSTO DE 2024**

Dispõe sobre o recolhimento previdenciário dos Operadores de Teleatendimento/Telemarketing que trabalham sob jornadas iguais ou inferiores a seis horas diárias para fins de contagem de qualidade de segurado, tempo para aposentadoria e/ou carência.

**O CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS - CNDH** uso das atribuições que lhe foram conferidas pelos art. 4º e art. 8º, §3º, da Lei nº 12.986, de 2 de junho de 2014, e dando cumprimento à deliberação tomada, por unanimidade, em sua 81ª Reunião Ordinária, realizada nos dias 15 e 16 de agosto de 2024.

**CONSIDERANDO** que o Brasil reconhece a existência e participa do Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, órgão subsidiário da Assembleia Geral das Nações Unidas, que aprovou, em 6 de julho de 2011, mediante Resolução nº 17/4, os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, e que o Estado brasileiro se comprometeu junto aos demais países membros do Conselho a adotar esses princípios em seu âmbito interno;

**CONSIDERANDO** que o Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas aprovou, em 14 de julho de 2014, a Resolução nº 26/9, criando um Grupo de Trabalho Intergovernamental, com a participação de organizações da sociedade civil, cujo objetivo será o de elaborar um documento vinculante que regulamente, no âmbito do Direito Internacional dos Direitos Humanos, as atividades de empresas multinacionais e outras atividades empresariais;

**CONSIDERANDO** a Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, mormente o ODS 1 (erradicação da pobreza), o ODS 5 (igualdade de gênero), o ODS 8 (trabalho decente e crescimento econômico) e o ODS 10 (redução das desigualdades);

**CONSIDERANDO** a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), de 22 de novembro de 1969, ratificada pelo Brasil pelo Decreto nº 678/1992, especialmente no que se refere ao direito à vida e à integridade pessoal (artigos 4 e 5), às garantias judiciais de acesso à justiça (artigos 8 e 25), à proibição da escravidão e da servidão (artigo 6), à proteção da honra e da dignidade (artigo 11) e ao desenvolvimento progressivo (artigo 26).

**CONSIDERANDO** que o conceito de trabalho decente formalizado pela OIT na 87ª Sessão da Conferência Internacional do Trabalho (1999) engloba a promoção de oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, sendo considerado fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável;

**CONSIDERANDO** que na Convenção da OIT nº 131/1970, incorporada pelo Decreto nº 89.686/84, o Brasil assumiu o compromisso internacional de estabelecer um salário-mínimo, bem como a preservação do seu valor real;

**CONSIDERANDO** que a República Federativa do Brasil tem, como um de seus fundamentos, a dignidade da pessoa humana, nos termos do art. 1º, III, da Constituição da República de 1988;

**CONSIDERANDO** que o art. 3º da Constituição da República de 1988 prevê que constituem objetivos fundamentais da República construir uma sociedade livre, justa e solidária (inciso I), garantir o desenvolvimento nacional (inciso II), erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais (inciso III), e promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (inciso IV);

**CONSIDERANDO** que o art. 5º, §2º, da mesma Constituição prescreve que os direitos e garantias nela expressos não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte;

**CONSIDERANDO** que o art. 7º garante aos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social, seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário (inciso II), salário-mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas necessidades vitais básicas e às de sua família, com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim (inciso IV), garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável (inciso VII), licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário (inciso XVIII) e aposentadoria (inciso XXIV);

**CONSIDERANDO** que o art. 7º, XX, da CF/88 prevê proteção do mercado de trabalho da mulher, mediante incentivos específicos;

**CONSIDERANDO** que o artigo 195, § 14, prevê que o segurado somente terá reconhecida como tempo de contribuição ao Regime Geral de Previdência Social a competência cuja contribuição seja igual ou superior à contribuição mínima mensal exigida para sua categoria, assegurado o agrupamento de contribuições;

**CONSIDERANDO** que o art. 201 da CF/1988 prevê que a Previdência Social será organizada sob a forma do Regime Geral de Previdência Social, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, e atenderá, na forma da lei, a: cobertura dos eventos de incapacidade temporária ou permanente para o trabalho e idade avançada (inciso I), proteção à maternidade, especialmente à gestante (inciso II), proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário (inciso III), salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda (inciso IV) e pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes (inciso V); aposentadoria (inciso XXIV);

**CONSIDERANDO** que o artigo 24 da Lei n. 8.213/91 prevê que período de carência é o número mínimo de contribuições mensais indispensáveis para que o beneficiário faça jus ao benefício, consideradas a partir do transcurso do primeiro dia dos meses de suas competências;

**CONSIDERANDO** que o artigo 13, § 8º, do Decreto n. 3.048/99, alterado pelo Decreto n. 10.410/2020, prevê que não poderá adquirir ou manter a qualidade de segurado aquele que receber remuneração inferior ao limite mínimo mensal do salário de contribuição, a menos que faça a complementação, agrupamento ou utilizar valores excedentes;

**CONSIDERANDO** que o artigo 19-E do Decreto n. 10.410/20 define que, a partir de 13 de novembro de 2019, para fins de aquisição e manutenção da qualidade de segurado, de carência, de tempo de contribuição e de cálculo do salário de benefício exigidos para o reconhecimento do direito aos benefícios do RGPS e para fins de contagem recíproca, somente serão consideradas as competências cujo salário de contribuição seja igual ou superior ao limite mínimo mensal do salário de contribuição.

**CONSIDERANDO** a prerrogativa de elaboração de atos normativos relacionados com a matéria de competência desse Conselho Nacional dos Direitos Humanos, nos termos do art. 4º, IX, da Lei nº 12.986/14;

**CONSIDERANDO** o disposto na Resolução nº 5, de 12 de março de 2020, desse Conselho Nacional dos Direitos Humanos;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 21, III, do Regimento Interno do Conselho Nacional dos Direitos Humanos;

**CONSIDERANDO** que a profissão de Operadores de Teleatendimento/Telemarketing não é regulamentada e que, em razão disto, existem Operadores de Teleatendimento/Telemarketing recebendo valores inferiores a um salário-mínimo vigente;

**CONSIDERANDO** que os recolhimentos previdenciários realizados abaixo do salário-mínimo não garantem acesso a toda a cobertura social da Previdência Social;

**CONSIDERANDO** que o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS prevê que segurados empregados somente terão recolhimentos inferiores ao mínimo quando o contrato de trabalho é encerrado em período inferior a um mês ou por ocasião do reajuste do salário-mínimo em que o contribuinte realiza o recolhimento sem observar os novos valores de contribuição.

**CONSIDERANDO** que a atividade de teleatendimento está entre as 20 atividades com maior número de afastamentos por doença ocupacional em 2014, com aumento de 317,84% de casos registrados entre 2007 e 2014 <sup>[1]</sup>;

**CONSIDERANDO** que Operadores de Teleatendimento/Telemarketing são frequentemente expostos a pressão excessiva, restrições no ambiente de trabalho, falhas na ergonomia, movimentos repetitivos, altos níveis de ruídos, desenvolvem quadros de ansiedade, depressão, síndrome do pânico, transtorno bipolar, lesões por esforço repetitivo (LER), tendinite, bursite, perda de audição, hérnia de disco, lombalgia, espondilose, escoliose e perda auditiva.

**CONSIDERANDO** que o Telemarketing/Teleatendimento é considerado trabalho invisível aos olhos do público, na maior parte realizado por trabalhadores jovens, normalmente em empresas terceirizadas e com elevado índice de rotatividade nos cargos, reduzindo a força de organização dos trabalhadores por melhores condições de trabalho e a resistência a condutas abusivas e à precarização;

**CONSIDERANDO** que além de serem, em geral, jovens, a grande maioria dos empregos em Teleatendimento/Telemarketing são ocupados por populações historicamente discriminadas e excluídas do mercado de trabalho formal, cuja força de trabalho é, ainda, culturalmente entendida

como de menor valor e, também por isso, pior remunerada, quais sejam, mulheres, pessoas negras e pessoas LGBTQIA+.

## RESOLVE:

**Art. 1º** Esta resolução dispõe sobre a garantia de acesso à proteção social da Previdência Social aos Operadores de Teletendimento/Telemarketing que trabalham sob jornadas iguais ou inferiores a 6h diárias / 36h semanais.

**Art. 2º** A Previdência Social, no Brasil, visa garantir proteção às seguradas, aos segurados e dependentes quando da perda temporária ou permanente da sua capacidade de trabalho, aposentadoria e morte.

**Art. 3º** O princípio da obrigatoriedade determina que todos os cidadãos que exercem atividade remunerada contribuam para o sistema, garantindo sua sustentabilidade e a proteção social.

**Art. 4º** A universalidade da Previdência Social busca amparar a todos os trabalhadores, independentemente de sua renda ou profissão, de forma que a contribuição obrigatória garanta que o sistema seja financiado de forma justa e equitativa, com todos os membros da sociedade colaborando para o bem-estar coletivo.

**Art. 5º** A Constituição Federal, em seu art. 7º, garante aos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social, seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário (inciso II), salário-mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim (inciso IV), garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável (inciso VII), licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário (inciso XVIII) e aposentadoria (inciso XXIV);

**Art. 6º** Conforme disposto no artigo 1º, §1º, da Resolução nº 5 de 2020, do CNDH, os Direitos Humanos são universais, indivisíveis, inalienáveis e interdependentes e o Estado tem o dever de assegurar os instrumentos para sua aplicação;

**Art. 7º** Conforme disposto no artigo 1º, §2º, da Resolução nº 5 de 2020, do CNDH, os Direitos Humanos devem ter supremacia sobre quaisquer acordos de natureza econômica, especialmente os instrumentos jurídicos de comércio e investimento;

**Art. 8º** Conforme o disposto no artigo 3º, da Resolução nº 5 de 2020, do CNDH, as empresas nacionais e transnacionais são responsáveis pelas violações de Direitos Humanos causadas direta ou indiretamente por suas atividades.

**Art. 9º** O salário-mínimo, por constituir direito fundamental e representar um patamar civilizatório mínimo, não poderá ser reduzido por quaisquer instrumentos de negociação coletiva, direta ou indiretamente, por se tratar de um direito indisponível que visa a garantir a dignidade da pessoa humana e as necessidades vitais básicas dos trabalhadores e de suas famílias, em conformidade com o art. 7º, inciso IV, da Constituição Federal.

**Art. 10.** O pagamento de remuneração inferior ao mínimo, ao(a) Operador(a) de Teleatendimento/Telemarketing que labora em jornada reduzida, inferior à 8 (oito) horas diárias ou 44 (quarenta e quatro) semanais, em razão da atividade exercida, fixada nos termos da NT 17, do MTE, contraria o disposto no art. 7º, inciso IV, da CF, bem como o valor social do trabalho, o princípio da dignidade humana, o mínimo existencial e o postulado da vedação do retrocesso de direitos sociais.

**Art. 11.** O salário-mínimo nacional devido ao(a) Operador(a) de Teleatendimento/Telemarketing deve ser composto exclusivamente pela remuneração fixa, destinado a assegurar as necessidades vitais básicas do trabalhador e de sua família, não se considerando no cálculo valores destinados a gratificações, prêmios, bônus ou qualquer outra forma de remuneração variável ou complementar, na forma de vale-transporte, vale-refeição ou outras previstas.

**Art. 12.** Fere o princípio da contrapartida, disposto no art. 201, da Constituição Federal, o fato de trabalhadoras e trabalhadores que recebam menos que um salário-mínimo, terem descontadas, mensal e compulsoriamente, contribuições que de nada lhes servirão;

**Art. 13.** Não é admissível que se exija que trabalhadoras e trabalhadores complementem suas contribuições para a Previdência Social, quando recebem salários abaixo do mínimo;

**Art. 14.** Não é admissível que se exija que trabalhadoras e trabalhadores que recebam menos que um salário-mínimo agrupem contribuições mensais para atingir requisitos mínimos para usufruir de benefícios como o da aposentadoria, pois teriam que trabalhar muito mais que um segurado que recebe um salário-mínimo para ter os mesmos benefícios;

**Art. 15.** Empresas que usufruem da política de desoneração devem estar obrigadas a assegurar efetivas contrapartidas como manutenção e/ou ampliação de postos de trabalho, assim como o pagamento do salário mínimo nacional ou outro mais vantajoso.

**Art. 16.** Os órgãos estatais e instituições de justiça não podem se valer de qualquer acordo extrajudicial ou judicial com empresas que as exonerem de suas obrigações de indenizar e reparar integralmente pessoas e comunidades atingidas por suas operações;

**Art. 17.** As negociações eventualmente desenvolvidas perante instâncias do Poder Público que atuem ou venham a atuar no tratamento de violação de Direitos Humanos cometidos no contexto da atividade empresarial, seja na esfera extrajudicial, no bojo de um processo judicial ou em paralelo ao processo judicial, devem se orientar pela busca de soluções garantidoras de direitos humanos, haja vista a assimetria entre as partes envolvidas, devendo observar os ditames a seguir descritos:

I - Escuta, interlocução e participação dos trabalhadores e trabalhadoras, de entidades sindicais, das pessoas e comunidades atingidas, seus apoiadores e assessorias técnicas, na criação das instâncias e procedimentos a serem adotados para soluções garantidoras de direitos humanos;

II - Participação dos órgãos responsáveis pelas políticas públicas de Direitos Humanos, bem como órgãos do sistema de justiça, favorecendo a adoção de soluções que promovam a reparação integral das violações;

**Art. 18.** Essa Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

**MARINA RAMOS DERMAM**  
Presidenta  
Conselho Nacional dos Direitos Humanos

[1] Anuário da saúde do trabalhador / Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. – São Paulo : DIEESE, 2016. 256 p. ISBN 978-85-87326-75-1



Documento assinado eletronicamente por **Marina Ramos Dermam, Presidente**, em 16/08/2024, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4495811** e o código CRC **3ADFAB66**.

## ANEXO

### EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

A maioria dos Operadores de Teleatendimento/Telemarketing labora a jornada de 6h diárias, 36h semanais, recebendo o salário-mínimo, atualmente R\$ 1.412,00.

Conforme o Anexo II da NR 17, a jornada máxima de trabalho é de 6h diárias/36h semanais, para esses trabalhadores.

No entanto, identificou-se que grande parte das empresas de Call Center contratam esses trabalhadores para laborar em jornadas inferiores a 6h diárias / 36h semanais e pagam o salário-hora, com teto de R\$ 1.412,00, resultando em recolhimentos previdenciários inferiores ao salário-mínimo, que não possibilitam o acesso dessas trabalhadoras e e trabalhadores aos benefícios da Previdência Social.

Ainda, verificou-se que até os que laboram em jornadas de 6h diárias / 36h semanais estão sujeitos a recolhimentos inferiores ao salário-mínimo, sob o pretexto de sua aplicação a partir da data-base da categoria e não da data em que estabelecido pelo Governo Federal.

Um dos principais requisitos para receber benefícios da Previdência Social é possuir a chamada “qualidade de segurado”. Sem ela, o contribuinte não estará coberto para quase a totalidade dos benefícios ofertados.

Atualmente, somente os recolhimentos com base no salário-mínimo vigente ou superiores serão considerados para fins de adquirir ou manter a qualidade de segurado.

Os benefícios que exigem qualidade de segurado são:

- Aposentadoria por Incapacidade Permanente (aposentadoria por invalidez);
- Auxílio-Acidente;
- Auxílio por Incapacidade Temporária (auxílio-doença);
- Auxílio-reclusão;
- Pensão por morte;
- Salário-Maternidade;

As demais modalidades de aposentadoria, como aposentadoria por tempo de contribuição, aposentadoria por idade e a aposentadoria especial não exigem a qualidade de segurado no momento em que são requeridas. Contudo, esses benefícios possuem outros requisitos como o tempo de contribuição, que também apresenta problemas quando tratamos de contribuições abaixo do mínimo.

Outro requisito obstado pelo recolhimento inferior ao mínimo é o da carência, que é o número de contribuições mensais que deverão ter sido recolhidas antes do requerimento do benefício.

Nesse ponto, vale uma reflexão: se o recolhimento inferior ao salário-mínimo não será considerado para carência, qualidade de segurado e tempo de contribuição, e o recolhimento de contribuições previdenciárias é obrigatória, nos casos dos trabalhadores empregados, então, o Estado está realizando um flagrante confisco desses valores. Afinal de contas, de nada estão valendo esses recolhimentos, já que não servirão para garantir a cobertura pelo INSS.

Quais as soluções ofertadas pela legislação e pelo INSS em casos de recolhimentos inferiores ao salário-mínimo?

São três as opções ofertadas:

- Realizar um recolhimento complementar com o valor da diferença;
- Agrupar contribuições;
- Utilizar valores excedentes referentes a outras competências para o complemento;

A primeira opção disponibilizada seria recolher o valor que falta para atingir a contribuição referente a um salário-mínimo ou maior.

Se a contribuição a ser complementada for anterior a 13/11/2019, o trabalhador deverá solicitar um formulário específico ao INSS e recolher a guia no mesmo mês em que ela foi gerada.

A opção de agrupar contribuições é somar contribuições inferiores ao mínimo até atingi-lo.

O INSS disponibiliza um requerimento específico para o agrupamento de contribuições.

A última opção disponível é utilizar o valor excedente para complementar contribuições inferiores ao mínimo.

Ou seja, serão deduzidos valores que excederem R\$ 1.412,00 para complementar outras contribuições até atingirem o mínimo, ou seja, reduz-se uma contribuição maior para aumentar uma maior até o mínimo.

Porém, nas três opções apresentadas acima, é importante destacar que somente poderão ser utilizadas contribuições do mesmo ano. Ou seja, caso queira ajustar contribuições de 2023, somente poderão ser utilizadas outras contribuições de 2023.

De maneira geral, a grande dificuldade no caso dos Operadores de Teleatendimento/Telemarketing que estão nessa situação dá-se pela prática de se associar o salário-mínimo nacional a jornada de 8h diárias / 44h semanais para efetuar o pagamento de salário proporcional ao tempo à disposição do empregador ou, ainda, por negociações coletivas que adiam a data de sua observância de Janeiro para outro mês.

Para o INSS, por exemplo, segurados empregados somente terão recolhimentos inferiores ao mínimo quando o contrato de trabalho é encerrado em período inferior a um mês ou por ocasião do reajuste do salário-mínimo em que o contribuinte realiza o recolhimento sem observar os novos valores de contribuição.

Operadores de Teleatendimento/Telemarketing são, em sua maioria, mulheres e jovens em primeiro emprego que sofrem com níveis altos de pressão psicológicas, com metas abusivas, atendendo pessoas com alto nível de estresse, falhas ergonômicas no mobiliário, movimentos repetitivos, restrições no ambiente de trabalho, exposição a níveis altos de ruídos, o que desencadeia em altos índices de adoecimento por distúrbios mentais, disfonias ocupacionais e distúrbios osteomusculares.

Dentre as principais doenças, estão: quadros de ansiedade, depressão, síndrome do pânico, transtorno bipolar, lesões por esforço repetitivo (LER), tendinite, bursite, perda de audição, hérnia de disco, lombalgia, espondilose, escoliose e perda auditiva

A Revista Brasileira de Saúde Ocupacional<sup>[1]</sup> de 2006 (volume 31) publicou mais de 15 estudos sobre os problemas de saúde do trabalho em teleatendimento. Estima-se que, em 2005, o Brasil possuía mais de 550 mil trabalhadoras e trabalhadores, segundo a Associação Brasileira de *Telemarketing*, registrando um crescimento de 235% nos três anos anteriores, sendo o setor o maior empregador na área de serviços.

Segundo levantamento do DIEESE<sup>[2]</sup>, em 2007 foram registrados 471 afastamentos por doença ocupacional em atividades de teleatendimento. Já em 2014, foram 1.967, ou seja, um crescimento de 317,84% no número de casos registrados.

Um estudo mais recente<sup>[3]</sup> apontou que, somente no estado da Paraíba, dos mais de 30 mil afastamentos do trabalho por doenças mentais, comportamentais ou nervosas entre os anos de 2021 e 2022, 17% ocorreram no setor de operador de telemarketing ativo e receptivo.

É importante destacar que a Lei n. 12.546/2011 eliminou a contribuição previdenciária sobre a folha de pagamento e passou a adotar uma nova contribuição sobre a receita bruta, o que acaba por desonerar a contribuição patronal, apenas, não alterando o recolhimento por parte do trabalhador.

Mesmo com a desoneração, os operadores de teleatendimento/telemarketing sofrem com graus variados de adoecimento, pois são submetidos a altos níveis de pressão e ruído, controle extremamente rígido, tanto de comportamento, quanto de fala, restrições de movimentação, mobiliário inadequado e remuneração precária.

Segundo a Rais (Relação Anual de Informações Sociais) de 2013<sup>[4]</sup>, a remuneração do operador de teleatendimento/telemarketing, com ensino médio completo e jornada média de 36 horas semanais, era de R\$ 929,75, ou seja, 39% menores do que dos trabalhadores de mesma formação e mesma jornada média do setor de serviços.

Em 2015, o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE – apontou que “Operadores de telemarketing” era uma das 20 famílias ocupacionais que mais empregam, indicando 335.606 trabalhadoras e trabalhadores com uma remuneração média de R\$ 863,00.<sup>[5]</sup>

As Centrais de Teleatendimento ou *Call Centers*, conseguem concentrar atendimentos para diversas empresas no mesmo espaço físico, o que favorece maiores lucros pelas empresas.

No geral, empresas de telemarketing se beneficiam da desoneração da folha de pagamento muitas vezes priorizam a redução de custos em detrimento do bem-estar de seus funcionários. Ao invés de investir em contratações de qualidade e em salários dignos, acabam por favorecer práticas que precarizam os postos de trabalho nesse setor. A alta rotatividade, a pressão por metas inatingíveis e o curto tempo de atendimento contribuem para um ambiente estressante que pode causar danos à saúde física e mental dos trabalhadores. Essa realidade levanta questões importantes sobre a ética e responsabilidade social das empresas que optam por essas práticas em prol do lucro.

Portanto, observa-se que é necessário buscar que as contribuições compulsórias dessas trabalhadoras e trabalhadores garantam acesso universal aos benefícios do INSS, evitando o desamparo social e a vulnerabilidade e o confisco desses valores pelo Estado.

Nesse sentido, conclui-se pela necessidade de proposta(s) legislativa(s) e/ou atuação dos sindicatos, com o apoio do Ministério Público do Trabalho, que assegurem os direitos previdenciários mesmo quando as contribuições

forem inferiores ao salário-mínimo constitucional, a aplicação do salário-mínimo constitucional nunca após a vigência estabelecida pelo Governo Federal e/ou que determinem a contribuição complementar da diferença entre o salário-mínimo nacional vigente no mês e a remuneração consolidada que não atingiu o limite mínimo pelos empregadores.

---

[1] Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 4-6, 2006,

[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/RBSO\\_114.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/RBSO_114.pdf)

[2] Anuário da saúde do trabalhador / Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. – São Paulo : DIEESE, 2016. 256 p. ISBN 978-85-87326-75-1

[3] <https://jornaldaparaiba.com.br/vamos-trabalhar/operador-de-telemarketing-afastamentos-saude-mental>

[4] <https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/106/pdf> - 133

[5] Anuário do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda 2016: Remuneração: livro 6./ Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. São Paulo: DIEESE, 2017.

[https://www.dieese.org.br/anuario/2017/Livro6\\_Remuneracao.pdf](https://www.dieese.org.br/anuario/2017/Livro6_Remuneracao.pdf) - p. 99

---

**Referência:** Processo nº 00135.209924/2024-20

SEI nº 4495811

Setor Comercial Sul, Edifício Parque Cidade Corporate, Quadra 9, Lote C, Torre A, 9ª Andar, Asa Sul - Telefone: (61) 2027-3907

CEP 70308-200 Brasília/DF - <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cndh>