



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Trabalho, questão social e serviço social.

AS REPERCUSSÕES DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO NA SAÚDE E NA SEGURANÇA DOS TRABALHADORES(AS) DE TELEMARKETING

Cristopher Ribeiro dos Santos Nasar Sad¹

Claudia Mazzei Nogueira²

Felipe de Oliveira Queiroz³

Guilherme dos Santos Dias Rodrigues⁴

Barbara Militelo Pestana⁵

Letícia Yumy Tabosa Matsunaga⁶

Resumo: Este artigo analisa os impactos da precarização do trabalho no telemarketing e seus desdobramentos no cotidiano laboral dos profissionais dessa área, ainda, através de análise bibliográfica, correlaciona de modo crítico os impactos da desregulamentação das normas regulamentadoras (NR) e as possíveis consequências na saúde das trabalhadoras e trabalhadores.

Palavra-chave: trabalho, telemarketing, precarização, saúde, segurança no trabalho.

Abstract: The article analyzes the impact of the labor exploitation on telemarketing working conditions and its daily labour unfoldings, on professionals of that area, still through bibliographic analysis, correlates critically the impacts of deregulation of the regulator norms (RN) and possible consequences on the health of workers.

Keywords: Work, Telemarketing, Labour exploitation, Health, Labour safety.

Introdução

Entre as décadas de 1990 e 2010 diversas tecnologias modificaram significativamente o ambiente de trabalho e as suas formas de organização e gestão. Os efeitos disso em relação à saúde e segurança do trabalho são notados, também, devido ao aumento exponencial do número de riscos ocupacionais decorrentes dessas mudanças. Segundo a Organização Internacional do Trabalho - OIT (2010), tais efeitos são consequências da associação do trabalho em condições precárias à crescente

¹ Estudante de Graduação, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

² Professor com formação em Serviço Social, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

³ Profissional de Serviço Social, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

⁴ Estudante de Pós-Graduação, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

⁵ Estudante de Pós-Graduação, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

⁶ Estudante de Pós-Graduação, Universidade Federal de São Paulo, E-mail: christopher.supportdesk@gmail.com.

pressão para atender às demandas da vida profissional moderna inerente à globalização e aos avanços neoliberais. Essas mudanças expuseram características do trabalho assalariado que antes eram menos evidentes, porém, à vista de maior acumulação de capital, tornaram-se mais proeminentes.

Portanto, em grande medida, a inserção do modelo de *produção flexível* ou *toyotista*, através da reestruturação produtiva – que teve sua maior repercussão em 1980 nos países de capitalismo avançado e posteriormente nos países de capitalismo em desenvolvimento – mostra que as novas formas de intensificação do trabalho geram situações desgastantes, como a produção em ritmo intensificado, a máxima utilização dos recursos em menor tempo e exigências de qualidade e produtividade (CHAGAS & REIS, 2014). Essas formas de intensificação do trabalho levam às repercussões diretas sobre a condição de saúde das(os) trabalhadoras(es).

É comum na organização do trabalho moderno a exigência da alta produtividade da(o) trabalhador(a) através da intensificação do ritmo de produção. Essa característica torna as relações de trabalho mais competitivas e destroem processos de cooperação e solidariedade, isolando os(as) trabalhadores(as) em suas funções e deveres, além de incentivar o individualismo e a solidão dentro do ambiente de labor, mesmo que o trabalho seja realizado em equipe (LANCMAN; JARDIM, 2004). Esse mecanismo, frequentemente, vem dificultando a articulação da classe trabalhadora frente à precarização do trabalho.

Dessa forma, a década de 1980 foi um grande marco em relação às transformações “no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política” (ANTUNES, p. 33, 2011).

No Brasil, a reestruturação produtiva teve maior repercussão a partir da década de 1990, mas seu primeiro vislumbre ocorreu no final dos anos de 1970, quando a ampliação da precarização já começa a ser evidenciada através, por exemplo, da grande quantidade da ocorrência dos acidentes de trabalho (ALVES, 2009).

Antecipadamente à expansão súbita das doenças e acidentes de trabalho da década de 1990, no início da década de 1970 o Brasil era conhecido pela alta taxa desses acidentes. Com cerca de 10 milhões de trabalhadores registrados sob regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o nível de acidentes de trabalho girava em torno de 1,5 milhão/ano e as mortes em torno de 4 mil/ano (BRASIL, 2017). Diante da necessidade de diminuir as mortes e acidentes de trabalho, em 1972 foi publicada a Portaria 3.237, que regulamenta um serviço especializado em medicina do trabalho, e junto à portaria 3.236, publicada no mesmo dia, foi aprovado um Plano Nacional de Valorização do Trabalhador. Nesse plano, era prevista a capacitação de profissionais em segurança e saúde no trabalho para atender a demanda gerada pela

obrigatoriedade dos serviços especializados da primeira portaria. O investimento na formação de técnicos em segurança e saúde do trabalho culminou na criação do Serviço Especializado de Engenharia e Segurança de Medicina do Trabalho (SESMT), que desencadeou o processo de criação das Normas Regulamentadoras (NR) em 1978, pela Portaria 3.214 (BRASIL, 2017).

Segundo o *site* do Governo Federal (2019):

As NR são disposições complementares ao capítulo V da CLT, consistindo em obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por empregadores e trabalhadores com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho. A elaboração/revisão das NR é realizada pelo Ministério do Trabalho adotando o sistema tripartite paritário por meio de grupos e comissões compostas por representantes do governo, de empregadores e de empregados.

Entretanto, neste ano de 2019 o Ministério do Trabalho foi extinto logo entre as primeiras medidas tomadas pelo atual presidente Bolsonaro, tendo toda sua complexidade reduzida a uma pasta dentro do Ministério da Economia. A secretaria ficou responsável em realizar a Inspeção do Trabalho, através da NR. Ainda no primeiro semestre de governo, o secretário especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, Rogério Marinho indicou que as NR irão passar por um amplo processo de “modernização” a fim de “melhorar a produtividade”, pois “há custos absurdos em função de uma normatização absolutamente bizantina, anacrônica e hostil (...) A ideia é reduzir isso em 90%” (BRASIL, 2019).

Cabe lembrar que as normas regulamentadoras fazem parte de um sistema de atenção ao trabalhador no âmbito da prevenção de doenças e acidentes ocupacionais. As principais NRs que serão revistas segundo o secretário Rogério Marinho, em vídeo publicado no *facebook* oficial do Ministério da Economia, são as NR 1, 2, 3, 9, 12, 15, 17, 24, 28. Essas NRs tratam diretamente da periculosidade, da insalubridade, do trabalho a céu aberto, da instalação de máquinas e equipamentos em diversos segmentos da economia e da construção civil.

Estas normativas impactam diretamente no cotidiano do trabalhador e da trabalhadora dos diversos segmentos econômicos e com maiores taxas de acometimento de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, como o setor de prestação de serviços, agropecuário e da construção civil.

Aliada ao processo de precarização e intensificação do trabalho, essa flexibilização das NRs tende a agravar o processo de adoecimento e aumentar ainda mais os índices de acidentes de trabalho em todos os setores da economia, como, por exemplo, o segmento do telemarketing.

O trabalho precarizado das atividades de teleatendimento e a divisão sociosexual do trabalho

No Brasil, o telemarketing surge na década de 1980 com suas primeiras centrais de atendimento em filiais de empresas multinacionais, editoras e operadoras de telefonia. Todavia, foi apenas na década de 1990 e 2000, com a chegada da internet que as centrais de teleatendimento têm sua maior evolução (CORDEIRO, 2011). As ferramentas de internet causaram um crescimento de atuação do setor devido a técnicas de venda como a fidelização, que consiste em captar cada vez mais clientes com objetivo de vender produtos, serviços e planos, a fim de que a empresa pudesse de certa forma “fidelizar” o cliente.

Com o desenvolvimento das forças produtivas, a internet tem contribuído com as metamorfoses no mundo do trabalho e conseqüentemente, profissões têm se extinguindo e outras têm nascido como o caso das atividades de teleatendimento ou telemarketing.

Em relação ao trabalho no telemarketing, podemos defini-lo como toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, tendo como objetivo as ações padronizadas e contínuas de marketing, com fins de captação de clientes, vendas de produtos, ou qualquer atividade comercial (NOGUEIRA, 2011).

A partir de 1990 a precarização do trabalho nesse segmento se dá após a implantação de novas práticas de gestão do processo de trabalho, como, por exemplo, intensificação do ritmo de trabalho, ausência de pausas para descanso e recuperação física e mental, metas de produtividade desgastantes e inalcançáveis, movimentos repetitivos, insalubridade no ambiente de trabalho e inadequação do mobiliário (NOGUEIRA, 2011). Essa nova realidade resulta na ampliação do adoecimento dos(as) teleoperadores(as), entre eles, o desgaste mental e físico que, por sua vez, traz reflexos e conseqüências muitas vezes irreversíveis, ocorrendo desconforto e estigmatizando o(a) profissional pela estrutura decompositora de saúde física e mental, culminando na saída do(a) trabalhador(a) do setor. Isso caracteriza a categoria como uma categoria de trabalho de alta rotatividade e absenteísmo.

No que tange o perfil dos(as) trabalhadores(as) do telemarketing, estima-se que em média 80% da força de trabalho seja composta por mulheres com idade entre 20 e 39 anos, caracterizando este tipo de trabalho como trabalho predominantemente feminino.

Segundo Hirata (2002), a partir da década de 1990, com a expansão da globalização e das políticas neoliberais, há um crescimento significativo da força de

trabalho feminina, tanto nas áreas da informalidade quanto na formalidade, principalmente no setor de serviços, como é o telemarketing.

As mulheres, em sua maioria, ainda se inserem no mercado de trabalho pelo setor de serviços no Brasil (BRASIL, 2015), no qual se incluem as posições menos favoráveis e precárias em relação ao vínculo trabalhista, à remuneração, à proteção social e à jornada de trabalho parcial (BRUSCHINI & LOMBARDI, 2000). Tudo indica que as mulheres ao se inserirem em trabalhos de jornada reduzida continuam reservadas para também desenvolverem as suas tarefas domésticas. Essa situação das mulheres no mundo produtivo ocorre em grande medida por seu papel estruturante na manutenção das atuais e futuras forças de trabalho. Ou seja, o modelo da família patriarcal coloca a mulher como principal responsável pelas tarefas domésticas e criação dos filhos (NEVES, 2013). Deste modo, “a divisão sexual das tarefas presentes no ‘trabalho’ e na ‘reprodução’ tem sido responsável pela acentuada situação de desigualdade da mulher no decorrer da história” (NOGUEIRA, 2011, p. 17).

A atual divisão sociosexual do trabalho permeia as relações familiares, políticas, sociais e econômicas, não se caracterizando somente pelas diferenças reais e supostas entre mulheres e homens. É produto também das influências de diversidades no tocante racial, da orientação afetivo-sexual, da conformidade ou não do gênero ao sexo biológico, da origem étnica e de nascimento, entre outros, os quais adicionam complexificação à condição de gênero e classe social na análise desta divisão. Afinal, se considerarmos que estamos em uma sociedade racista, machista, misógina, hétero e cis normativa, todas as características subjetivas, corporais e de estigmas tratam de dividir socialmente tanto o trabalho quanto a classe trabalhadora em prol da manutenção da lógica da reprodução do capital (CISNE & SANTOS, 2018; MARINHO, 2018; OLIVEIRA, 2018; FREITAS, 2016; SAFFIOTI, 2013; NOGUEIRA, 2011; BRUSCHINI, 1994).

Discussão

Como apontado anteriormente, o atual Governo Federal de Jair Messias Bolsonaro (PSL) anunciou, entre outras medidas, uma eufemisticamente dita *modernização* das Normas Regulamentadoras (NR), as quais são o cerne para a prevenção e proteção do(a) trabalhador(a) no ambiente laboral e corporativo, sobre as quais a falta de estudos e informações pode acarretar mais acidentes e adoecimentos. Conforme Antunes (2019), é verdade que o atual governo atende às demandas

iniciadas no governo imediatamente anterior, o de Michel Temer (PMDB), e suas ações visam colocar “cada vez mais trabalhadores e trabalhadoras à margem da regulação e dos direitos sociais, vivenciando trabalhos cada vez mais escassos e rarefeitos”, pois tende para uma lógica de exploração capital-trabalho.

Segundo Nogueira (2011), o adoecimento da teleoperadora é recorrente, uma vez que “as condições materiais de trabalho para o desenvolvimento das tarefas laborais” têm elementos (p. 74), como por exemplo, o ruído, o mobiliário, o espaço físico etc. que são desencadeadores de doenças laborais. Observemos os depoimentos a partir das entrevistas coletadas pela autora:

(...) Normalmente a pessoa aguenta um ano como teleoperadora mais que um ano já começa a dar LER ou problema na coluna.

(...)O problema que eu tenho é do braço. Ele dói muito, principalmente quando o tempo muda, mas isso aconteceu de tanto eu fazer esforço repetitivo...

(...) Eu nem comentei nada com a empresa. Porque a empresa não quer nem saber do funcionário. Quer saber se ele está bem de saúde para trabalhar. E se você fala que não está bem de saúde acaba perdendo emprego.

(...) A minha saúde hoje está imprestável. Eu estou com bastante dor no braço, na mão, principalmente quando a gente tem que diminuir o tempo...

(...) Eu já ouvi a coordenadora falar: -É impossível você ter LER, impossível. (NOGUEIRA, 2011, p. 74-77).

Os depoimentos apresentados acima são um compilado de muitos depoimentos apresentados na obra *O Trabalho Duplicado*, fruto de tese de doutoramento defendida no ano de 2005, onde já puderam ser explicitadas as precárias condições de trabalho e os adoecimentos neste setor (NOGUEIRA, 2011).

Todavia, as medidas aprovadas pelo ANEXO II da NR-17⁷, publicada no Diário Oficial da União (D.O.U.) em 02 de abril de 2007, em Portaria SIT n° 09 de 30 de março de 2007, segundo o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing - Sintratel⁸ “regulamenta[m] o ambiente de trabalho e extermína[m] algumas regras absurdas que antes eram impostas ao trabalhador e trabalhadora em telemarketing”. Assim se promoveu um avanço significativo na relação de trabalho, amortizando o impacto das precarizações inerentes ao trabalho de telemarketing.

Mas os avanços podem ser apontados, conforme a Sintratel indica em seu site. Por exemplo, através do Anexo II da NR 17, o/a operador(a) de telemarketing tem direito a dois intervalos de 10 minutos cada, incluídos na jornada de 6 horas e mais uma pausa de 20 minutos para alimentação e repouso. As pausas deverão ser concedidas:

⁷Norma Regulamentadora 17, visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

⁸Ver em: <http://www.sintratel.org.br/site/index.php/seus-direitos/1540-direitos-do-operador-de-telemarketing-nr-17>.

- a) fora do posto de trabalho;
- b) em períodos de 10 minutos contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

Já o controle de idas ao banheiro não pode existir, assim como é vetado o desconto do tempo gasto nas duas pausas citadas a partir das idas ao banheiro, pois o Anexo II afirma claramente que “com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações” (Sintratel, 17/05/2019).

O item 3 do Anexo II da NR 17 diz respeito aos equipamentos dos postos de trabalho, e determina que as empresas têm de fornecer equipamentos (*headset*) gratuitos e individuais, e garantir a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes, bem como a manutenção contínua de todos os equipamentos. Assim, com a fiscalização desta NR, as condições de trabalho não podem ser inadequadas em nenhuma hipótese, sob a pena de multa a empresa (Sintratel, 17/05/2019).

Frente a essa exposição, uma pergunta se explicita: Qual “modernização” o atual Governo deve estar imaginando para a NR 17? Tendo em vista o provável retrocesso que estamos vivenciando, camuflado de “modernização”, fica mais nítido, conforme afirma Marx e Engels que “o executivo no Estado moderno não é senão um comitê para gerir os negócios comuns de toda a classe burguesa” (2010, p.42). Além de que, conforme Antunes (2019, n.p.), “neste país muito macunaímico, tragédias, farsas e comédias frequentemente se mesclam e se confundem, convertendo-se assim em mecanismos vitais de obliteração de nossas mazelas. E assim *la nave va...*”.

Considerações Finais

No final do século XX e início do século XXI as modificações no mundo do trabalho nos mostram a corroboração do desenvolvimento das forças produtivas em detrimento das antigas formas de produção e reprodução social da vida, com a ampliação dos meios tecnológicos e sua intersecção com a cotidianidade.

A reestruturação produtiva das novas formas de produzir no modo de produção capitalista reflete-se sem sombra de dúvidas na intensificação da precarização do

trabalhador e trabalhadora, com exigências maiores no mundo trabalho para garantir uma maior produtividade para o empregador, colocando, entre outras coisas, em estado degradante a saúde desses trabalhadores e trabalhadoras.

Com a implementação do neoliberalismo e da reestruturação produtiva, somado aos objetivos nefastos dos últimos governos, com destaque ao de Temer com a reforma trabalhista e ao de Bolsonaro, com a reforma da previdência, vemos um progressivo desmantelamento dos direitos sociais até então conquistados.

E tudo indica que o mundo do trabalho sofrerá mais um duro golpe. No caso do telemarketing, com a inconsequente “modernização da NR 17”, que ainda não temos a verdadeira dimensão de sua negatividade, mas que certamente se remeterá a um índice ainda maior de precarização, ausência de segurança e conseqüentemente ao aumento dos adoecimentos dos e das trabalhadoras do setor. Afinal não podemos esquecer de que todo o processo de “modernização” é repleto de contradições e antagonismos, aliás, como ocorre sempre em todos os lugares onde os interesses do capital impõem sua lógica.

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 188-197, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v12n2/08.pdf>>. Acesso em 31 mai. 2019.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Diplomatieque Brasil - “**Intermitentes e imprevidentes**”. Disponível em: <<https://diplomatieque.org.br/temer-e-bolsonaro-intermitentes-e-imprevidentes/>> último acesso em 02 de junho de 2019.

BRASIL, Ministério da Economia. “**Governo vai modernizar normas de saúde e segurança do trabalho**”. Maio, 2019. Disponível em <<http://www.economia.gov.br/noticias/2019/05/governo-vai-modernizar-normas-de-saude-e-seguranca-do-trabalho>>.

BRASIL, Escola Nacional de Inspeção do Trabalho (ENIT). 27 de Julho - **Dia Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho**. Julho, 2017. Disponível em <<https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/arquivo-de-noticias/166-27-de-julho-dia-nacional-de-prevencao-de-acidentes-do-trabalho>>.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Relatório Anual Socioeconômico da Mulher (REASEM-2014)**. 1ª Impressão. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2015.

BRUSCHINI, C.; LOMBARDI, M. R. A Bipolaridade do Trabalho Feminino no Brasil Contemporâneo. **Cadernos de Pesquisa**, n.110, p.67-104, 2000.

BRUSCHINI, Cristina. Trabalho Feminino trajetória de um tema perspectivas para o futuro. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 17, jan. 1994. Disponível em:
<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/16287>>. Acesso em 25 mai. 2019.

CHAGAS, R.; REIS, S. The influence of work organization on the job satisfaction of workers. **International Journal on Work Conditions**. n.8 p.83-97, 2014.

CISNE, Mirla; SANTOS, Silvana Mara Morais dos. **Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018.

CORDEIRO, B.K. O trabalho em Call center. **A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade**. [Dissertação de mestrado]. 115 p. Universidade Federal Fluminense. Instituto de ciências humanas e filosofia. Niterói, Rio de Janeiro, 2011.

FREITAS, Taís Viudes. **A quem serve a disponibilidade das mulheres?: relações entre gênero, trabalho e família**. Tese (Doutorado em Sociologia) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas. Campinas, SP, 2016. Disponível em
<http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/305076/1/Freitas_TaisViudes_de_D.pdf>. Acesso em 25 mai. 2019.

HIRATA. H. Globalização e divisão sexual do trabalho. **Cad. Pagu** [online]. n.17-18, pp.139-156, 2002.

LANCMAN, S.; JARDIM, T.A. O impacto da organização do trabalho na saúde mental: um estudo em psicodinâmica do trabalho. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v.15 n.2 p82-89, 2004.

MARINHO, Silvana. **Corpos trans na nova morfologia do trabalho**. In.: XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, v. 16, n. 1, 2018. Anais. Vitória: ABEPSS, 2018. Disponível em:
<<http://www.periodicos.ufes.br/ABEPSS/article/view/22579/15074>>. Acesso em 25 mai. 2019.

MARX, KARL; ENGELS, FRIEDRICH. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Boitempo, 2010.

NEVES, M.A. Anotações sobre trabalho e gênero. **Cadernos de Pesquisa**, v.43 n.149, p.404-421, 2013.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. **O Trabalho Duplicado: A divisão sexual do trabalho e na reprodução - um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, Edição 2011.

OIT - **Organização Internacional do Trabalho. Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación.** Genebra, 2010.

OLIVEIRA, Tibério Lima. **Corpos transgressores: a inserção das travestis no mercado de trabalho em tempos de crise do capital.** In.: XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, v. 16, n. 1, 2018. Anais. Vitória: ABEPSS, 2018. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufes.br/ABEPSS/article/view/22425/14932>>. Acesso em 25 mai. 2019.

SAFFIOTI, Helleieth. **A Mulher na Sociedade de Classes: mito e realidade.** São Paulo: Expressão Popular, 2013.

Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing. **Direitos do operador de telemarketing – NR 17.** Disponível em: <<http://www.sintratel.org.br/site/index.php/seus-direitos/1540-direitos-do-operador-de-telemarketing-nr-17>> Acesso em 25 mai. 2019.