



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.168, DE 2019

(Do Sr. Carlos Henrique Gaguim)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei obriga empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.

Art. 2º As empresas de teleatendimento ou telemarketing com 50 funcionários ou mais deverão manter, durante todo o seu horário de funcionamento, um ou mais profissionais disponíveis para realização e tutoria de ginástica laboral para seus trabalhadores.

§1º A ginástica laboral deverá ser oferecida para todos os empregados que trabalhem no atendimento de clientes.

§2º A participação na ginástica laboral não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

§3º A ginástica laboral será realizada durante o horário de trabalho, não podendo ser realizada nos períodos de descanso previstos na legislação ou em acordo coletivo.

§4º Nas empresas com menos de 50 funcionários, deverá ser feito treinamento de ginástica laboral para os funcionários na admissão e a cada três meses, e sua prática deverá ser estimulada.

Art. 3º As empresas de teleatendimento ou telemarketing deverão oferecer serviço de atendimento psicológico a seus funcionários, próprio ou referenciado, sem custo para os mesmos.

Parágrafo único. Essas empresas deverão informar a seus funcionários sobre a existência e importância deste serviço.

Art. 4º Esta lei entra em vigor decorridos cento e oitenta dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Uma das maiores categorias profissionais do Brasil, a profissão de operadora ou operador de teleatendimento, ou telemarketing, representa mais de um milhão de trabalhadores.

Portanto, com o crescente crescimento do acesso da população à internet e seus serviços, esse número tende a aumentar. São profissionais que atuam em um ambiente de estresse significativo, com a necessidade de cumprimento de metas, muitas vezes agressivas, e cobrança constante dos supervisores, o que pode levar ao surgimento de doenças.

Além disso, a relação do operador de teleatendimento com os clientes nem sempre é amigável, o que também contribui para o sofrimento mental destes trabalhadores. Outro problema associado a essa profissão são os postos de trabalho pouco ergonômicos.

Os operadores e operadoras atuam em estações com teclado, monitor e mouse durante praticamente toda a jornada, em posições inadequadas e exercendo funções repetitivas, o que frequentemente leva a lesões osteomusculares.

Este Projeto de Lei pretende atuar nesses dois problemas, propondo que o empregador atue na prevenção, evitando o surgimento de problemas mais sérios, e consequentemente reduzindo o absenteísmo e o sofrimento.

A ginástica laboral é reconhecida como estratégia de prevenção e tratamento de doenças ortopédicas relacionadas ao trabalho. Pode ser constituída de etapa preparatória, no início da jornada de trabalho; etapa compensatória, no meio da jornada; e etapa de relaxamento, ao final do trabalho.

Entende-se que as empresas que possuem uma quantidade razoável de empregados na função de teletendimento deveriam manter profissionais capacitados para comandarem a ginástica laboral em caráter permanente, o que evitaria muitos problemas de saúde. Adicionalmente, a questão do sofrimento mental precisa ser reconhecida e abordada com seriedade.

Este Projeto prevê que essas empresas ofereçam tratamento e acompanhamento psicológico para todos seus funcionários, e informem os mesmos sobre este serviço, estimulando seu uso.

O trabalho como operadora ou operador de telemarketing é estressante por sua natureza, e por isso merece um tratamento diferenciado da legislação.

Por todo o exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares desta Casa para a aprovação do Projeto de Lei em tela.

Sala das Sessões, em 28 de maio de 2019.

Deputado CARLOS HENRIQUE GAGUIM

FIM DO DOCUMENTO
