

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO.

PROJETO DE LEI Nº 2.673-A, DE 2007. (Apenso o Projeto de Lei nº 5.851, de 2009).

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre as condições especiais sobre a duração e condições do trabalho em teleatendimento (*telemarketing*).

Autor: Deputado JORGE BITTAR

Relator: Deputado MARCELO MATOS

I – RELATÓRIO

O projeto em epígrafe, de autoria dos ilustres Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio, acrescenta seção ao Título III do Capítulo I da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, de forma a incluir o trabalho em teleatendimento (*telemarketing*) entre aqueles regidos por normas especiais.

A nova seção proposta pelo projeto é composta por seis artigos que estabelecem o conceito de teleatendimento, a duração normal da jornada de trabalho, os períodos de repouso ao longo da jornada, a vedação da prorrogação da jornada de trabalho, salvo motivo de força maior, a proibição de atividades em domingos e feriados, ressalvado o disposto no art. 68 da CLT, e a regulação do trabalho em tempo parcial.

Em sua justificativa, os nobres autores argumentam que a regulamentação da atividade de *telemarketing*, por meio de norma do Ministério do Trabalho e Emprego editada em 2007, não tem sido observada por

empresários, o que torna o estabelecimento de condições especiais de trabalho, definidas em lei, “essencial e urgente”.

Nos termos dos arts. 139, inciso I, e 142 do Regimento Interno, foram apensados os Projetos de Lei de nº 4.899 e nº 5.851, ambos de 2009, de autoria dos nobres Deputados Dr. Talmir e Carlos Willian, respectivamente, por tratarem de matéria correlata à do epígrafado.

Em consonância com o inciso II do artigo 24 do Regimento Interno desta Casa, as proposições foram distribuídas, em 30/01/2008, às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania.

Na primeira Comissão a qual foram distribuídas, as proposições foram aprovadas unanimemente, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Vicentinho.

Em 30/10/09, a Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio foi incluída no novo despacho dado aos projetos, sendo a matéria encaminhada, em 26/11/09, a este douto Colegiado. Em 25/02/10, o PL nº 4.899/09 foi automaticamente desapensado, em face de seu arquivamento, restando apensado apenas o PL 5.851/09.

O projeto acessório de autoria do Deputado Carlos Willian regulamenta a atividade de operador de *telemarketing* e, diferentemente da proposição original, estabelece que, para o respectivo exercício profissional, o operador deverá possuir curso técnico, de no mínimo, cento e vinte horas. A duração do trabalho de teleatendimento previsto na iniciativa apensada é inferior e o período de descanso é superior aos estabelecidos pelo projeto principal.

Recebemos, em 23/03/10, a honrosa missão de apreciar os referidos projetos quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, VI, do Regimento Interno desta Casa.

No prazo regimental, foi apresentada uma emenda às proposições, de autoria do ilustre Deputado Paes Landim. A emenda modifica o art. 350-C proposto pelo projeto principal, de forma a restringir as pausas de descanso dos operadores de *telemarketing* a dois períodos de dez minutos contínuos, não computados na jornada de trabalho.

II – VOTO DO RELATOR

Os projetos de lei em apreço regulamentam uma atividade de grande relevância para o país – o trabalho em teleatendimento -, que, por suas características, merece estar sujeita a condições de trabalho especiais. Tendo em vista a repetição de movimentos, a permanência em uma mesma posição por longos períodos e a pressão a que estão sujeitos pela padronização de procedimentos e rotinas, os operadores de *telemarketing* estão suscetíveis a uma série de doenças ocupacionais, dentre as quais se destacam as lesões por esforços repetitivos (LER) e outros problemas ortopédicos.

Do ponto de vista econômico, condições de trabalho que não levam em conta sua natureza resultam, em geral, em absenteísmos e redução da produtividade do trabalhador, acarretando sérios prejuízos para a atividade econômica. Por esses motivos, não apenas do ponto de vista da saúde dos operadores de *telemarketing* como também sob o prisma econômico, julgamos que as iniciativas em exame devam prosperar.

As peculiaridades do trabalho em teleatendimento foram reconhecidas pelo Ministério do Trabalho que, em 2 de abril de 2007, publicou a Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho nº 09 que aprova a NR nº 17, cujo Anexo II estabelece parâmetros mínimos para o trabalho de *telemarketing*.

Note-se que, em linhas gerais, o projeto de lei principal e a aludida Norma Regulamentadora estabelecem condições similares para o desempenho da atividade de *telemarketing*. A iniciativa acessória, por sua vez, concede mais direitos, visto ser a duração da jornada de trabalho menor (5 horas diárias e trinta e cinco horas semanais) e o intervalo mínimo de vinte minutos para repouso não computado na jornada.

As duas proposições sob exame se assemelham, porém, na concessão de dez minutos de descanso a cada cinquenta minutos de trabalho, diferentemente da diretriz inscrita na norma do Ministério do Trabalho e Emprego. No tocante a essa condição, a NR estabelece pausas concedidas em dois períodos de dez minutos contínuos. Essa regra é reestabelecida pela Emenda apresentada nesta douta Comissão.

A nosso ver, como bem concluiu o relator na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania, uma nova regulamentação das pausas para descanso se faz necessária em atendimento às reivindicações da categoria, razão pela qual optamos por rejeitar a citada emenda que reestabelece a diretriz do Ministério do Trabalho para a questão.

Estamos convictos que, dessa forma, preservam-se os interesses dos operadores de *telemarketing*, que terão seus direitos trabalhistas assegurados na CLT, e dos empresários do setor, os quais preservarão o equilíbrio econômico-financeiro de suas atividades com a elevação da produtividade da mão-de-obra, mediante um acréscimo de custo que poderá ser absorvido sem o comprometimento da atividade econômica.

Ante o exposto, **votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.673, de 2007, e nº 5.851, de 2009, apenso, na forma do substitutivo aprovado na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, e pela rejeição da Emenda oferecida nesta Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio.**

Sala da Comissão, em de de 2013.

Deputado MARCELO MATOS
Relator