



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.673-C, DE 2007 **(Dos Srs. Jorge Bittar e Luiz Sérgio)**

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); tendo parecer: da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela aprovação deste e do de nº 5.851/09, apensado, na forma do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, com subemenda; e, pela rejeição da Emenda apresentada na Comissão (relator: DEP. AFONSO FLORENCE); da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e do de nº 5.851/09, apensado, com substitutivo (relator: DEP. VICENTINHO); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deste e do de nº 5.851/09, apensado, nos termos do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, com a Subemenda da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (relator: DEP. VALMIR PRASCIDELLI).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO;
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

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

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 5851/09

III - Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

- Emenda apresentada
- Parecer do relator
- Complementação de voto
- Subemenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Subemenda adotada pela Comissão

IV - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Parecer da Comissão

V - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O capítulo I, do título III da CLT, passa a vigorar acrescida seguinte seção XIII -A

“Seção XXIII-A

Dos Serviços em teleatendimento

Art. 350 A Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing a atividade de comunicação com clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens eletrônicas, realizada à distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

Art. 350 B A duração normal do trabalho em serviços de teleatendimento ou telemarketing não será superior a seis horas diárias e a trinta e seis horas semanais

Art. 350-C A cada período de cinquenta minutos de trabalho observar-se-á um intervalo mínimo de dez minutos, para descanso. incluído na jornada diária.

Art. 350 D É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja execução possa acarretar prejuízo manifesto.

Parágrafo Único Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.

Art. 350-E O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68.

Parágrafo único Em caso de trabalho aos domingos ou feriados será assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com um sábado e domingo a cada mês, independente de metas, faltas ou produtividade, sem qualquer tipo de compensação.

Art. 350-F O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de telemarketing não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais, assegurado, um intervalo diário de dez minutos, para descanso, incluído na jornada da trabalho.

Parágrafo único Assegura-se ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em sua tese de doutorado apresentado à Banca Examinadora da Escola Nacional de Saúde Pública, da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz), em outubro de 2007, a pesquisadora Simone Santos Silva Oliveira, observa:...”o trabalho é como a vida: está sempre se modificando e sua relação com o corpo dos que trabalham também se modifica. (...) O trabalho revela que é no próprio corpo que ‘reside a inteligência do mundo, que é antes de tudo pelo seu corpo que o sujeito investe no mundo para fazê-lo seu, para habitá-lo’. A própria inteligência do corpo se forma no e pelo trabalho; ela não é inata, mas adquirida no exercício da atividade. (...) O sujeito não é um brinquedo passivo das pressões organizacionais, ele

pensa a sua relação com o trabalho, produz interpretações de sua situação e de suas condições, reage e se organiza mentalmente, afetiva e fisicamente, em função de suas interpretações, age, enfim, sobre o próprio processo de trabalho”.

A atividade de operador de telemarketing é, hoje, uma das que mais empregam no país. Segundo dados da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) de 2003 a 2006 o setor cresceu 235%. São mais de 700 mil pessoas empregadas na atividade em todo o país e embora a maioria esteja concentrada no eixo Rio/São Paulo, há ainda importantes call centers nos estados de Minas Gerais, Bahia, Paraná, Santa Catarina, Ceará e Goiás.

O mercado brasileiro emprega principalmente jovens entre 16 e 24 anos, a maioria deles do sexo feminino, em início de carreira. Apesar disso, o setor de telemarketing é também um dos que registram um dos mais altos índices de doenças ocupacionais. Os grandes problemas destacados pelos trabalhadores no processo de trabalho são: clima organizacional ruim, pressão psicológica, excesso de cobrança e permanente monitoramento, não atendimento de solicitação de pausa para necessidades fisiológicas e deficiência de mobiliário e equipamento. Tratados como robôs, esses trabalhadores ficam excessivamente tensos, atendem mal os clientes, adoecem e são demitidos.

As enfermidades mais comuns encontradas entre os operadores de telemarketing são: transtornos mentais, perda auditiva, lesões por esforços repetitivos (LER), danos ortopédicos, cistite hemorrágica. No caso das LER, a incapacitação pode levar a uma invalidez permanente para o trabalho.

Ainda em sua tese, Simone Oliveira mostra que “a feminização do trabalho em telemarketing, com procedimentos altamente padronizados e controlados, no intuito de aumentar sua eficiência e diminuir os custos, é uma das expressões de sua racionalização. Persistindo uma segmentação do mercado de trabalho pela divisão sexual do trabalho com a permanência de guetos ocupacionais (...) são reafirmadas as posições hierárquicas diferenciadas, sendo reservado às mulheres salários inferiores em relação aos homens”.

Por uma jornada de seis horas diárias, a maioria desses trabalhadores recebe uma remuneração composta de uma parcela fixa e outra variável, sendo que a parcela fixa em geral está bem abaixo do salário mínimo. Como resultado, a esmagadora maioria da categoria não chega a receber líquido, ao fim de cada mês, nem mesmo um salário mínimo integral (atualmente R\$ 380,00).

As atividades no telemarketing assumem duas formas: ativa e receptiva. No telemarketing ativo o operador toma a iniciativa do contato telefônico com o cliente, oferecendo serviços e produtos. No telemarketing receptivo, a iniciativa é do cliente,

seja para reclamar, seja para buscar informações sobre produtos e serviços, seja para tirar dúvidas.

A ABT define telemarketing como “toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e multimídia, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”. O Código Brasileiro de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho e Emprego tem quatro classificações para a atividade:

4223-05 - Operador de telemarketing ativo - Operador de teleatendimento ativo (telemarketing) , Teleoperador ativo (telemarketing)

4223-10 - Operador de telemarketing ativo e receptivo - Operador de teleatendimento híbrido (telemarketing) , Operador de telemarketing (operações híbridas) , Teleoperador de marketing (híbrido)

4223-15 - Operador de telemarketing receptivo - Atendente central telemarketing , Atendente de informações (telemarketing) , Atendente de telemarketing , Operador de atendimento receptivo (telemarketing) , Teleoperador receptivo (telemarketing)

4223-20 - Operador de telemarketing técnico - Operador de suporte técnico (telemarketing) , Operador de telemarketing bilíngüe , Operador de telemarketing especializado , Teleoperador de apoio (telemarketing) , Teleoperador de suporte técnico (telemarketing).

As características dessas ocupações são assim descritas pelo CBO: “Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes”.

Mesmo sendo majoritariamente composto por jovens em primeiro emprego, o perfil do operador de telemarketing tem características que são cobradas pelas empresas: ensino médio completo, experiência em uso de computadores, agilidade no uso do teclado, conhecimento dos produtos oferecidos pela empresa, conhecimento sobre os sistemas utilizados, habilidades como correta compreensão verbal, correta expressão verbal, dicção, vocalização, correta ortografia, voz agradável, escuta ativa, capacidade de análise de problemas, capacidade de comunicação, capacidade de aprendizado, tolerância ao estresse, disciplina, sensibilidade interpessoal, boa argumentação, empatia.

Como nos últimos anos, em função da organização dos sindicatos dos trabalhadores em busca da melhoria das condições de trabalho no segmento foram regulamentadas várias normas referentes à atividade, as empresas buscam fugir da denominação de “operador de telemarketing” registrando na carteira de trabalho denominações diferenciadas que lhes permitam burlar as normas. Embora todos exerçam a atividade exatamente da forma como é descrita no CBO, a mudança na

nomenclatura tem trazido prejuízos aos trabalhadores no momento de terem seus direitos reconhecidos.

Em março de 2007, depois de um processo de elaboração que durou alguns anos e foi discutido e negociado numa Comissão Tripartite formada por representantes dos trabalhadores, representantes das empresas e representantes do Ministério do Trabalho e Emprego, foi aprovado o Anexo II da Norma Regulamentadora 17, norma esta que se reporta à ergonomia e às condições de trabalho e estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características do trabalhador. A NR-17 é aplicável a todas as categorias e o Anexo II, formulado a partir do resultado de pesquisas, dos relatórios técnicos das inspeções do Ministério do Trabalho e Emprego e das inúmeras queixas de adoecimento dos operadores, refere-se exclusivamente à operação de telemarketing em suas duas formas.

Apesar do avanço que representa e da demorada negociação entre as partes, a implementação do Anexo II se dá num contexto de falta de informação e intransigência das empresas. Um dos pontos mais polêmicos refere-se à implantação de duas pausas de 10 minutos cada uma, ao longo da jornada. Até a implantação do Anexo, boa parte das empresas praticavam a jornada de seis horas com o intervalo de 15 minutos para o lanche incluído na jornada. Como o Anexo II estabelece as duas pausas e aumenta o tempo da pausa lanche para 20 minutos, as empresas, recorrendo a um dos artigos da CLT, decidiram que o intervalo do lanche se somaria às seis horas. Com isso, a jornada, na prática, aumentou 20 minutos.

O fato de o Anexo não ser uma lei contribui para que interpretações diversas sobre a norma sejam utilizadas, a critério de cada parte envolvida. Nesse contexto, a regulamentação das condições de trabalho em do operador de telemarketing torna-se essencial e urgente.

Em razão do exposto, solicito aos nobres pares o apoio à proposta,

Sala das Sessões, em 19 de dezembro de 2007.

Deputado JORGE BITTAR

Deputado LUIZ SÉRGIO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943

Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

.....

TÍTULO III
DAS NORMAS ESPECIAIS DE TUTELA DO TRABALHO

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS SOBRE DURAÇÃO E CONDIÇÕES DE TRABALHO

Seção XIII
Dos Químicos

Art. 350. O químico que assumir a direção técnica ou cargo de químico de qualquer usina, fábrica, ou laboratório industrial ou de análise deverá, dentro de 24 (vinte e quatro) horas e por escrito, comunicar essa ocorrência ao órgão fiscalizador, contraindo, desde essa data, a responsabilidade da parte técnica referente à sua profissão, assim como a responsabilidade técnica dos produtos manufaturados.

§ 1º Firmando-se contrato entre o químico e o proprietário da usina, fábrica ou laboratório, será esse documento apresentado, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, para registro, ao órgão fiscalizador.

§ 2º Comunicação idêntica à de que trata a primeira parte deste artigo fará o químico quando deixar a direção técnica ou o cargo de químico, em cujo exercício se encontrava, a fim de ressaltar a sua responsabilidade e fazer-se o cancelamento do contrato. Em caso de falência do estabelecimento, a comunicação será feita pela firma proprietária.

Seção XIV
Das Penalidades

Art. 351. Os infratores dos dispositivos do presente capítulo incorrerão na multa de cinquenta a cinco mil cruzeiros, segundo a natureza da infração, sua extensão e a intenção de quem a praticou, aplicada em dobro no caso de reincidência, oposição à fiscalização ou desacato à autoridade.

Parágrafo único. São competentes para impor penalidades as autoridades de primeira instância incumbidas de fiscalização dos preceitos constantes do presente Capítulo.

NR 17 - ERGONOMIA (117.000-7)

17.1. Esta Norma Regulamentadora 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.

17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho, e à própria organização do trabalho.

17.1.2. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a

mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.2.1. Para efeito desta Norma Regulamentadora:

17.2.1.1. Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a deposição da carga.

17.2.1.2. Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas.

17.2.1.3. Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a 18 (dezoito) anos e maior de 14 (quatorze) anos.

17.2.2. Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança. (117.001-5 / II)

17.2.3. Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar, com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes. (117.002-3 / I2)

17.2.4. Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas, deverão ser usados meios técnicos apropriados.

17.2.5. Quando mulheres e trabalhadores jovens forem designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou a sua segurança. (117.003-1 / II)

17.2.6. O transporte e a descarga de materiais feitos por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança. (117.004-0 / II)

17.2.7. O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança. (117.005-8 / II)

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição. (117.006-6 / II)

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento; (117.007-4 / I2)

b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador; (117.008-2 / I2)

c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais. (117.009-0 / I2)

17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado. (117.010-4 / I2)

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida; (117.011-2 / II)

b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento; (117.012-0 / II)

c) borda frontal arredondada; (117.013-9 / II)

d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar. (117.014-7 / II)

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés, que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador. (117.015-5 / II)

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas. (117.016-3 / I2)

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho.

17.4.1. Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação freqüente do pescoço e fadiga visual; (117.017-1 / II)

b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento. (117.018-0 / II)

17.4.3. Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador; (117.019-8 / I2)
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas; (117.020-1 / I2)
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olhoteclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais; (117.021-0 / I2)
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável. (117.022-8 / I2)

17.4.3.1. Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências previstas no subitem 17.4.3, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

17.5. Condições ambientais de trabalho.

17.5.1. As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO; (117.023-6 / I2)
- b) índice de temperatura efetiva entre 20oC (vinte) e 23oC (vinte e três graus centígrados); (117.024-4 / I2)
- c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s; (117.025-2 / I2)
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento. (117.026-0 / I2)

17.5.2.1. Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

17.5.2.2. Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador.

17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

17.5.3.1. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

17.5.3.2. A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

17.5.3.3. Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO. (117.027-9 / I2)

17.5.3.4. A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência. (117.028-7 / I2)

17.5.3.5. Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4, este será um plano horizontal a 0,75m (setenta e cinco centímetros) do piso.

17.6. Organização do trabalho.

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.6.2. A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo:

- a) as normas de produção;
- b) o modo operatório;
- c) a exigência de tempo;
- d) a determinação do conteúdo de tempo; e) o ritmo de trabalho;
- f) o conteúdo das tarefas.

17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

para efeito de remuneração e vantagens de qualquer

espécie deve levar em consideração as repercussões sobre

a saúde dos trabalhadores; (117.029-5 / I3)

b) devem ser incluídas pausas para descanso; (117.030-9 / I3)

c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento. (117.031-7 / I3)

17.6.4. Nas atividades de processamento eletrônico de dados, deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte:

a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie; (117.032-5)

b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8 (oito) mil por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado; (117.033-3 / I3)

c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que, no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual; (117.034-1 / I3)

d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 (dez) minutos para cada 50 (cinquenta) minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho; (117.035-0 / I3)

e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciado em níveis inferiores do máximo estabelecido na alínea "b" e ser ampliada progressivamente. (117.036-8 / I3)

PROJETO DE LEI N.º 5.851, DE 2009

(Do Sr. Carlos Willian)

Dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de telemarketing.

DESPACHO:
APENSE-SE À (AO) PL-2673/2007.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Considera-se operador de telemarketing todo aquele que trabalha em serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing, envolvendo a comunicação com clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens

eletrônicas, realizada à distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

Art. 2º O operador de telemarketing deve, para habilitar-se ao respectivo exercício profissional, possuir curso técnico de, no mínimo, cento e vinte horas.

Parágrafo único. O curso técnico de que trata o *caput* deverá prever em seus conteúdos disciplina de estudo pertinente aos efeitos danosos à saúde oriundos do respectivo exercício profissional e conhecimentos sobre os métodos preventivos de tais moléstias.

Art. 3º A duração normal do trabalho em serviços de teleatendimento ou telemarketing não será superior a cinco horas diárias e a trinta e cinco horas semanais.

§ 1º Após duas horas e trinta minutos de trabalho, haverá um intervalo mínimo de vinte minutos para repouso, não computado na jornada normal de trabalho.

§ 2º A cada período de cinqüenta minutos de trabalho observar-se-á um intervalo mínimo de dez minutos, para descanso, incluído na jornada normal de trabalho.

§ 3º É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja execução possa acarretar prejuízo manifesto.

§ 4º Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo improrrogável de dez dias.

§ 5º O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

§ 6º Em caso de trabalho aos domingos ou feriados será assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com um sábado e domingo a cada mês, independente de metas, faltas ou produtividade, sem qualquer tipo de compensação.

§ 7º O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de telemarketing não excederá a três horas diárias e a dezoito horas semanais, assegurado um intervalo diário mínimo de quinze minutos para descanso, incluído na jornada da trabalho.

§ 8º Assegura-se ao operador de telemarketing no regime de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição consagra uma evolução e tem por objetivo proteger a categoria, que reúne cerca de um milhão de pessoas que é formada principalmente por mulheres jovens, no seu primeiro emprego, mas que correm o risco de se incapacitar para o mercado de trabalho.

Nesse segmento, que vai além dos SACs, os trabalhadores atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança, filantropia e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, para captar, reter ou recuperar clientes, envolvendo as Centrais de Atendimento (*Call centers, Contact Centers, Help Desks*, Central de Telemarketing e outras denominações similares).

Em 2009 a categoria somou 850 mil trabalhadores em todo o Brasil. De acordo com a Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente) e a E-Consulting, que realizaram uma pesquisa sobre o mercado de relacionamento com o cliente, o setor é hoje o que mais contrata, sendo que de cada quatro vagas geradas pela iniciativa privada, uma delas ocupada por agentes de atendimento. A cada ano, 35% desse total correspondem às novas vagas que surgem nas centrais de atendimento.

Outro dado apontado pelo estudo é quanto à escolaridade desses profissionais: 84% possuem 2º grau completo e 16%, superior completo ou incompleto. Em média, as equipes de atendentes e/ou operadores têm idade em torno de 23 e 25 anos, variando ainda de 18 a 29 anos, com a predominância de mulheres.

A justificativa para isso seria o horário flexível, a paciência para ouvir com maior atenção os variados casos, e, por último, a prontidão em resolvê-los satisfatoriamente num curto espaço de tempo.

Pelo todo exposto, pela relevância do projeto, e pelos benefícios que dele advirão, esperamos dos nobres pares apoioamento.

Sala das Sessões, em 25 de agosto de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943

Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, usando da atribuição que lhe confere o art. 180 da Constituição,

DECRETA:

.....

TÍTULO II
DAS NORMAS GERAIS DE TUTELA DO TRABALHO

.....

CAPÍTULO II
DA DURAÇÃO DO TRABALHO

.....

Seção III
Dos Períodos de Descanso

.....

Art. 68. O trabalho em domingo, seja total ou parcial, na forma do art.67, será sempre subordinado à permissão prévia da autoridade competente em matéria de trabalho.

Parágrafo único. A permissão será concedida a título permanente nas atividades que, por sua natureza ou pela conveniência pública, devem ser exercidas aos domingos, cabendo ao Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio expedir instruções em que sejam especificadas tais atividades. Nos demais casos, ela será dada sob forma transitória, com discriminação do período autorizado, o qual, de cada vez, não excederá de 60 (sessenta) dias.

Art. 69. Na regulamentação do funcionamento de atividades sujeitas ao regime deste Capítulo, os municípios atenderão aos preceitos nele estabelecidos, e as regras que venham a fixar não poderão contrariar tais preceitos nem as instruções que, para seu cumprimento, forem expedidas pelas autoridades competentes em matéria de trabalho.

.....

.....

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO**EMENDA MODIFICATIVA**

Dê-se ao caput do artigo 350-C da CLT, alterado pelo art. 1º do projeto, a seguinte redação:

“Art. 350-C As pausas de descanso e intervalos de repouso deverão ser concedidas em 2 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos, não computados na jornada de trabalho.

.....”

JUSTIFICAÇÃO

O acréscimo de 10 (dez) minutos de intervalo a cada 50 (cinquenta) minutos trabalhados, restando apenas 5 (cinco) horas de efetivo trabalho ao operador de telemarketing, sem contar o tempo consumido em pós-atendimento (conclusão de atendimento) e demais treinamentos, não condiz de nenhuma forma com a realidade econômica e social que nos encontramos atualmente.

Apresentamos a presente emenda a fim de resguardar as funções do operador de telemarketing sem prejudicar o atendimento aos clientes ou onerar os empregadores. Tal emenda tem como base o Anexo II, da NR-17, da Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho e Emprego - norma regulamentadora do trabalho de Teleatendimento/ Telemarketing que vigora atualmente.

A proposta visa adequar o texto da norma supracitada, devendo ser cumprida fielmente por todos os empregadores, sob pena de autuação do Ministério do Trabalho, dentre outras penalidades aplicáveis pelo descumprimento das normas e legislações trabalhistas.

O referido Anexo II da NR-17, em vigor, estabelece parâmetros detalhados para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. Cada assunto é abordado peculiarmente para atingir às completas necessidades

dos profissionais da área, ou seja, vai além do proposto no Projeto de Lei sob comento.

É aconselhável que a regulamentação pautar-se em normas regulamentadoras específicas que tratam o assunto com a amplitude necessária e que já são cumpridas pela grande maioria dos empregadores.

Diante disso, sugerimos a alteração proposta sobre a qual contamos com o apoio dos nobres pares.

Sala da Comissão, de novembro de 2009.

Deputado **PAES LANDIM**

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 epigrafado.

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 01 de abril de 2014.

Deputado AFONSO FLORENCE
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na reunião de 07/05/2014, o Projeto de Lei nº 2.673/2007, que “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).” foi por nós relatado, com parecer pela aprovação, na forma do substitutivo aprovado na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público. Entretanto, faz-se necessária a modernização de alguns termos utilizados no substitutivo, visto que a Proposição apresentada em 2009 ainda não utilizava linguagem atualmente condizente com a modernização e automação dos sistemas de comunicação.

Dessa forma, realizamos a modificação no art. 350-A do Substitutivo, de forma a adequá-lo à terminologia atual.

Sala da Comissão, em 07 de maio de 2014.

Deputado AFONSO FLORENCE
Relator

**SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E
SERVIÇO PÚBLICO AO PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007**

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de *telemarketing*.

EMENDA Nº 1

O artigo 350-A do Substitutivo passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 350- A – Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing a atividade de telecomunicação com clientes e usuários, realizada à distância, por meios físicos e sinais digitais de telecomunicações, transmissão de voz, dados, imagens e/ou mensagens eletrônicas, utilizando, simultaneamente, equipamentos de audição, escuta e fala telefônica, sistemas informatizados ou manuais de processamento para a oferta, venda, propaganda, marketing de serviços, cobrança, e outros.” (N.R)

Sala da Comissão, 07 de maio de 2014.

Deputado AFONSO FLORENCE
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com complementação de voto, o Projeto de Lei nº 2.673/2007 e o PL 5.851/2009, apensado, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, com subemenda, e rejeitou a Emenda 1/2009 da CDEIC, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Afonso Florence.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Augusto Coutinho - Presidente, Aureo e Sebastião Bala Rocha
- Vice-Presidentes, Devanir Ribeiro, Edson Pimenta, Jânio Natal, Mendonça Filho,

Rebecca Garcia, Renan Filho, Renato Molling, Ronaldo Zulke, Valdivino de Oliveira, Afonso Florence, Guilherme Campos e Luiz Nishimori.

Sala da Comissão, em 7 de maio de 2014.

Deputado AUGUSTO COUTINHO
Presidente

SUBEMENDA ADOTADA PELA CDEIC AO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO AO PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de *telemarketing*.

SUBEMENDA Nº 1

O artigo 350-A do Substitutivo passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 350- A – Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing a atividade de telecomunicação com clientes e usuários, realizada à distância, por meios físicos e sinais digitais de telecomunicações, transmissão de voz, dados, imagens e/ou mensagens eletrônicas, utilizando, simultaneamente, equipamentos de audição, escuta e fala telefônica, sistemas informatizados ou manuais de processamento para a oferta, venda, propaganda, marketing de serviços, cobrança, e outros.” (N.R)

Sala da Comissão, 07 de maio de 2014.

Deputado Augusto Coutinho
Presidente

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

I - RELATÓRIO

A iniciativa em epígrafe tem por escopo inserir a Seção XXIII-A ao Capítulo I, do Título III, da CLT, para regular os serviços prestados em

teleatendimento, estabelecendo o seu conceito (Art. 350-A); a duração normal da jornada de trabalho (Art. 350-B); os períodos de repouso intrajornada (Art. 350-C); a vedação de prorrogação de jornada, salvo se houver força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto (Art. 350-D); a vedação, como regra geral, de prestação de serviços aos sábados e domingos, salvo nas hipóteses do art. 68 da CLT (Art. 350-E) e a regulação do trabalho em tempo parcial quanto à sua jornada, intervalo diário para descanso e sistema remuneratório (Art. 350-F).

Encontram-se apensadas as seguintes proposições legislativas:

a) Projeto de Lei nº 4.899, de 2009, do Deputado DR. TALMIR, que “Altera a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre o descanso intrajornada dos operadores de telemarketing.

Em suma, a proposição apensada propõe a inclusão de Art. 72-A à Seção III do Capítulo II do Título II da CLT para assegurar aos operadores de *telemarketing* quatro períodos de dez minutos contínuos, computados na jornada normal de trabalho, distribuídos eqüitativamente, sendo o primeiro concedido após os primeiros sessenta minutos de trabalho.

b) Projeto de Lei nº 5.851, de 2009, do Deputado Carlos Willian, que “Dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de telemarketing”.

O projeto fixa a jornada máxima de trabalho semanal, vedando a sua prorrogação; estabelece intervalos intrajornada, além de exigir para o exercício da profissão curso técnico de, no mínimo, cento e vinte horas.

Encerrado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas aos projetos.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Até a presente data, inexistente regulação do denominado *telemarketing* ou teleatendimento, e conforme destacam os **Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio**, “mais de 700 mil pessoas” estão empregadas nesse setor, que tende a crescer ainda mais.

É questão de ordem pública regulamentar a atividade, já que ocorrem enfermidades, especialmente DORT-LER, no desempenho laboral do teleatendimento, como consta da justificativa do Projeto:

“As enfermidades mais comuns encontradas entre os operadores de telemarketing são: transtornos mentais, perda auditiva, lesões por esforços repetitivos (LER), danos ortopédicos, cistite hemorrágica. No caso das LER, a incapacitação pode levar a uma invalidez permanente para o trabalho.”

Nessa mesma linha de entendimento, defendendo a proteção dos que lidam diariamente com os serviços de *telemarketing* ou teleatendimento, o **Deputado Dr. Talmir** adverte para o fato de que a matéria reveste-se de um “elevado interesse para a proteção à saúde dos trabalhadores”, já que “lidam com computadores e/ou fones de ouvido” e “estão sujeitos, em razão disso, a desenvolver distúrbios visuais ou otológicos, como miopia e perda auditiva, entre outros”.

Também o **Deputado Carlos Willian** defende a regulamentação da profissão de operador de telemarketing afirmando, em sua justificativa, que a iniciativa “consagra uma evolução e tem por objetivo proteger a categoria, que reúne cerca de um milhão de pessoas”.

Outro detalhe importante é o fato de a maioria da força de trabalho em questão ser composta por mulheres, como também consta da justificativa da proposição principal, *in verbis*:

“a feminização do trabalho em telemarketing, com procedimentos altamente padronizados e controlados, no intuito de aumentar sua eficiência e diminuir os custos, é uma das expressões de sua racionalização. Persistindo uma segmentação do mercado de trabalho pela divisão sexual do trabalho com a permanência de guetos ocupacionais (...) são reafirmadas as posições hierárquicas diferenciadas, sendo reservado às mulheres salários inferiores em relação aos homens”.

A iniciativa está em sintonia com os ditames sociais, em especial, o que impõe a “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de

normas de saúde, higiene e segurança”, como consta expressamente do art. 7º, inciso XXII, da Constituição Federal.

Corroboram nossas afirmativas, a Nota Técnica nº 96/2008/DSST/SIT do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, segunda a qual:

“O tema selecionado reflete a preocupação, muito pertinente, de gerar ações eficazes na prevenção do adoecimento da grande e jovem população envolvida nessa atividade. O teleatendimento expandiu-se de maneira rápida nos últimos anos, empregando em 2007 cerca de 800 mil pessoas em nosso país, transformando-se no maior empregador na área de serviços. (...)”

Mais adiante:

“A forma de organização atual das centrais de atendimento telefônico e de relacionamento com cliente impõe, de forma simultânea, trabalho sob grande pressão de tempo, elevado esforço mental, elevado esforço visual, exigência de grande responsabilidade, acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho, rigidez postural, sobrecarga estática de segmentos corporais, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos, incentivos ou premiação por produção. Não têm sido implementadas pelas empresas condições adequadas de trabalho à natureza da atividade, nem intervenções no campo da ergonomia que assegure o bem estar dos operadores gerando desgaste evidente, demonstrado pelas altas taxas de absenteísmo, adoecimento e rotatividade nessa classe de trabalhadores.”

Afigura-se nos inequívoca a necessidade de aprovar as proposições aqui discutidas.

Francisco Izidoro, do **Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações do Estado do Rio de Janeiro**, apresentou tese ao 3º Congresso da FENATTEL – Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, defendendo, acertadamente, a regulamentação da profissão de operador de telemarketing como categoria diferenciada, inclusive com jornada de trabalho semanal máxima de trinta e seis horas.

Todavia os Projetos merecem aperfeiçoamento, razão pela qual optamos por apresentar um **Substitutivo**, que contemple os conteúdos apresentados pelos ilustres Parlamentares, além de observar várias sugestões a nós endereçadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, através de sua Secretaria de Inspeção do Trabalho, pelo seu Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, cujo teor foi ratificado pela respectiva Consultoria Jurídica (Advocacia-Geral da União).

Os projetos em análise estão em perfeita harmonia com todo o arcabouço teórico e legislativo pertinente ao Direito do Trabalho e à proteção do meio ambiente e da saúde e segurança dos trabalhadores, preocupando-se, inclusive, com os limites da jornada de trabalho e do descanso semanal remunerado, representando uma defesa do ser humano como valor fundante e mais importante do ordenamento jurídico, um fim em si mesmo.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.673, de 2007, dos Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio, e dos Projetos de Lei nºs 4.899 e 5.851, ambos de 2009, respectivamente dos Deputados Dr. Talmir e Carlos Willian, na forma do **Substitutivo** anexo, deles destacando os seus fundamentos jurídicos e sociais.

Sala da Comissão, em 08 de outubro de 2009.

Deputado VICENTINHO
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de *telemarketing*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, passa a vigorar acrescido da seguinte Seção XIII-A:

“Seção XIII-A

Dos Serviços de teleatendimento ou *telemarketing*

Art. 350-A Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de *telemarketing* a atividade de comunicação com

clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens eletrônicas, realizada à distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

Art. 350-B A jornada normal de trabalho para trabalhadores que executem continuamente serviços de teleatendimento ou operações de *telemarketing* não será superior a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Art. 350-C A cada período de cinquenta minutos de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos para descanso, incluído na jornada diária.

§ 1º Os intervalos deverão ocorrer fora do posto de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho.

§ 2º A instituição de intervalos obrigatórios não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do Art. 71.

§ 3º Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico.

Art. 350-D É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto.

Parágrafo Único Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.

Art. 350-E O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68.

Parágrafo único. Em caso de trabalho aos domingos ou feriados será assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com um sábado e domingo a cada mês, independente de metas, faltas ou produtividade, sem qualquer tipo de compensação.

Art. 350-F O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de *telemarketing* não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais.

Parágrafo único. Assegura-se ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 08 de outubro de 2009.

Deputado VICENTINHO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 2.673/07 e os Projetos de Leis nºs 4.899/09 e 5.851/09, apensados, com substitutivo, nos termos do parecer do relator, Deputado Vicentinho.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Sabino Castelo Branco - Presidente, Sérgio Moraes e Manuela D'ávila - Vice-Presidentes, Andreia Zito, Daniel Almeida, Edgar Moury, Eudes Xavier, Fernando Nascimento, Gorete Pereira, Luciano Castro, Luiz Carlos Busato, Mauro Nazif, Milton Monti, Paulo Pereira da Silva, Paulo Rocha, Roberto Santiago, Thelma de Oliveira, Vicentinho, Wilson Braga, Armando Abílio, Eduardo Barbosa, Efraim Filho, Emilia Fernandes, Ilderlei Cordeiro e Sebastião Bala Rocha.

Sala da Comissão, em 28 de outubro de 2009

Deputado SABINO CASTELO BRANCO
Presidente

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.673, de 2007 visa a regulamentar a atividade exercida em serviços de teleatendimento, definindo quem são seus operadores; estabelecendo jornada de trabalho de 6 (seis) horas e seus intervalos; vedando a sua prorrogação, salvo em caso de força maior; proibindo o trabalho aos domingos e feriados; e dispondo, ainda, sobre esse trabalho em tempo parcial que não poderá exceder 4 (quatro) horas diárias.

Em sua justificção, o autor assevera que *“a atividade de operador de telemarketing é, hoje, uma das que mais empregam no país. Segundo dados da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) de 2003 a 2006 o setor cresceu 235%. São mais de 700 mil pessoas empregadas na atividade em todo o país e embora a maioria esteja concentrada no eixo Rio/São Paulo, há ainda importantes call centers nos estados de Minas Gerais, Bahia, Paraná, Santa Catarina, Ceará e Goiás”*.

Alega, também, que a Norma Regulamentadora nº17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) foi bem elaborada por uma comissão

tripartite, mas que gera ainda interpretações divergentes, razão por que elaborou essa proposição.

Encontra-se a ele apensado o Projeto de Lei nº 5.851, de 2009, de autoria do Deputado Carlos Willian, que “*Dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de telemarketing*”, impondo também limitações de jornada e exigindo o curso técnico de, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas, com justificação semelhante ao projeto principal.

Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (CTASP), foi aprovado o Substitutivo oferecido ao Projeto de Lei, pelo Deputado Vicentinho, que aperfeiçoou a proposição com sugestões feitas pela Secretaria de Inspeção do Trabalho do MTE.

Houve requerimento do Deputado José Carlos Vieira para que fosse também ouvida a Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio (CDEIC), que foi deferido pelo Presidente desta Casa, tendo sido apresentada nessa comissão uma emenda modificativa do Deputado Paes Landim.

A CDEIC aprovou o PL nº 2.673, de 2007, e o PL nº 5.851, de 2009, na forma do substitutivo aprovado na CTASP, com subemenda para modernizar a nomenclatura utilizada e rejeitou a Emenda nº 1/2009, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Afonso Florence.

Distribuídos a esta Comissão, não foram apresentadas emendas no prazo regimental, cabendo-nos a análise, nos termos do art. 54, inciso I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados que dispõe ser terminativo o parecer da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania quanto à constitucionalidade ou juridicidade da matéria.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Nos termos regimentais desta Egrégia Casa, nesta Comissão devemos examinar a proposição em epígrafe do ponto de vista de sua constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

Estão obedecidas as normas constitucionais nos dois Projetos de Lei, no Substitutivo e na Subemenda aprovados, cujo exame cabe a esta Comissão, quais sejam:

- Competência legislativa (art. 22, inciso I);
- Atribuição do Congresso Nacional, com posterior pronunciamento do Presidente da República (art. 48);
- Legitimidade da iniciativa concorrente (art. 61, *caput*).

A competência legislativa está mais do que estabelecida por caber privativamente à União legislar sobre o Direito do Trabalho, constituindo, assim, atribuição do Congresso Nacional, com a posterior sanção do Presidente da República, dispor sobre essa matéria.

Quanto à juridicidade, os dois Projetos de Lei, bem como o Substitutivo da CTASP e a Subemenda da CDEIC estão em consonância com todos os princípios do Direito. Para corroborar a conformidade com esses princípios jurídicos, permitimo-nos transcrever a definição do Professor Gustavo Mello Knoplok que salienta *in verbis*:

“O princípio da juridicidade corresponde ao que se enunciava como um “princípio da legalidade”, se tomado em sentido amplo, ou seja, não se o restringindo à mera submissão à lei, como produto das fontes legislativas, mas de reverência a toda a ordem jurídica”.

Com efeito, o teleatendimento é um dos setores que mais empregam trabalhadores, principalmente jovens que estão entrando pela primeira vez no mercado de trabalho.

Como é um tipo de trabalho, relativamente novo, para que esses trabalhadores não sejam prejudicados, há necessidade de um arcabouço legal mínimo que lhes permita desenvolver suas atividades, com tranquilidade, sem receio de perder seus direitos trabalhistas e previdenciários. Nesse sentido, estão também satisfeitos os requisitos do ponto de vista da juridicidade.

No que concerne à técnica legislativa, o projeto de lei principal foi aprimorado nos termos do Substitutivo da CTASP, não havendo reparos a fazer quanto ao apensado. Nessa mesma linha, merece atenção a redação dada à Subemenda aprovada pela CDEIC, que modernizou os termos técnicos usados no Art. 350-A do Substitutivo, de modo a adequá-lo à terminologia atual.

Diante do exposto, somos pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica do Projeto de Lei nº 2.673, de 2007, e do Projeto de Lei nº 5.851, de 2009, nos termos do Substitutivo aprovado na CTASP, com a Subemenda aprovada na CDEIC.

Sala da Comissão, em 11 de agosto de 2015.

Deputado VALMIR PRASCIDELLI

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 2.673/2007 e do Projeto de Lei nº 5.851/2009, apensado, nos termos do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, com a Subemenda da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, conforme o Parecer do Relator, Deputado Valmir Prascidelli.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Arthur Lira - Presidente, Aguinaldo Ribeiro, Osmar Serraglio e Veneziano Vital do Rêgo - Vice-Presidentes, Alessandro Molon, Altineu Côrtes, Andre Moura, Antonio Bulhões, Arnaldo Faria de Sá, Bacelar, Betinho Gomes, Bruno Covas, Capitão Augusto, Chico Alencar, Covatti Filho, Cristiane Brasil, Décio Lima, Esperidião Amin, Evandro Gussi, Fausto Pinato, Giovanni Cherini, Jorginho Mello, José Fogaça, Júlio Delgado, Juscelino Filho, Jutahy Junior, Luciano Ducci, Luis Tibé, Luiz Couto, Luiz Sérgio, Marcelo Aro, Marco Tebaldi, Maurício Quintella Lessa, Padre João, Pastor Eurico, Paulo Teixeira, Pr. Marco Feliciano, Rodrigo Pacheco, Rogério Rosso, Ronaldo Fonseca, Rubens Pereira Júnior, Sergio Souza, Sergio Zveiter, Tadeu Alencar, Valmir Prascidelli, Wadih Damous, Alexandre Leite, Célio Silveira, Delegado Waldir, Efraim Filho, Félix Mendonça Júnior, Jerônimo Goergen, Laudivio Carvalho, Lincoln Portela, Manoel Junior, Marcio Alvino, Mário Negromonte Jr., Odelmo Leão, Odorico Monteiro, Paulo Freire, Pedro Cunha Lima, Sandro Alex, Valtenir Pereira, Vitor Valim e Wolney Queiroz.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2015.

Deputado ARTHUR LIRA

Presidente

FIM DO DOCUMENTO