



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 8.100-A, DE 2017** **(Do Sr. Veneziano Vital do Rêgo)**

Obriga empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados; tendo parecer da Comissão de Seguridade Social e Família, pela aprovação (relator: DEP. ODORICO MONTEIRO).

**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

### **SUMÁRIO**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Seguridade Social e Família:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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**

A profissão de operadora ou operador de teleatendimento, ou telemarketing, representa atualmente uma das maiores categorias profissionais do Brasil, com mais de um milhão de trabalhadores. Com o aumento do acesso à 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 conseqüentemente 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 teleatendimento 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.

Pelo exposto, peço o apoio dos ilustres colegas parlamentares na aprovação deste projeto de lei, uma vez que é possível criar, com as medidas propostas, um ambiente menos insalubre para estes profissionais tão importantes para o consumidor.

Sala das Sessões, em 13 de julho de 2017.

Deputado VENEZIANO VITAL DO RÊGO

## COMISSÃO DE SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei em epígrafe, de autoria do nobre Deputado Veneziano Vital do Rêgo, pretende obrigar empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.

O autor do Projeto justifica sua iniciativa apontando que esses profissionais atuam com excesso de estresse e exposição a ambientes não ergonômicos.

O Projeto, que tramita sob o rito ordinário, está sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões. Foi distribuído às Comissões de Seguridade Social e Família; e de Constituição e Justiça e de Cidadania, cabendo à primeira a análise do mérito.

No âmbito desta Comissão de Seguridade Social e Família, o Projeto não recebeu emendas no decurso do prazo regimental.

É o Relatório.

### II - VOTO DO RELATOR

Cabe a esta Comissão a apreciação da Proposição, quanto ao mérito, no que tange a questões referentes a seu campo temático e áreas de atividade, nos termos regimentais.

Os profissionais de telemarketing ou teleatendimento são uma das categorias de maior crescimento no Brasil. É um trabalho com predomínio de mulheres e jovens, muitas vezes o primeiro trabalho dessas pessoas.

Este trabalho geralmente é intenso, com cobrança constante para o atendimento de metas. O pesquisador e auditor do trabalho Airton Marinho da Silva apontou, em sua Dissertação de Mestrado<sup>1</sup>, que há “controles rígidos de tempo, fala e comportamento”, que esta atividade está associada a problemas como “fadiga visual, distúrbios do sono, sintomas digestivos e gerais, distúrbios da personalidade e

---

<sup>1</sup> Marinho da Silva, A. A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios. UFMG. 2004.

da vida relacional”, além de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).

O Projeto de Lei sob análise pretende obrigar às empresas de telemarketing ou teleatendimento a realização permanente de serviços de ginástica laboral e o atendimento psicológico para seus funcionários.

A ginástica laboral é uma ferramenta importante de prevenção de DORT, com o uso de exercícios específicos. O atendimento psicológico também tem grande relevância neste ambiente de estresse e pressões, especialmente para trabalhadores e trabalhadoras jovens, que estão entrando no mercado de trabalho.

O ilustre autor do Projeto teve o cuidado de estabelecer um critério, em número de funcionários, para que a empresa seja obrigada a oferecer estes serviços. Isso é importante porque as empresas menores teriam grande dificuldade de atender a essa demanda.

Ressalte-se que algumas das grandes empresas deste setor já possuem serviços semelhantes a estes propostos neste Projeto, e sua conversão em Lei expandiria estas medidas protetivas à maior parte dos operadores e operadoras de telemarketing.

Pelas razões expostas, na certeza do mérito e oportunidade da proposição, meu voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 8.100, de 2017.

Sala da Comissão, em 6 de junho de 2018.

Deputado ODORICO MONTEIRO  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Seguridade Social e Família, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 8.100/2017, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Odorico Monteiro.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Juscelino Filho - Presidente, Odorico Monteiro, Ságuas Moraes e Miguel Lombardi - Vice-Presidentes, Adelson Barreto, Alan Rick, Alexandre Serfiotis, Antonio Brito, Antônio Jácome, Assis Carvalho, Benedita da Silva, Carlos Manato, Carmen Zanotto, Célio Silveira, Conceição Sampaio, Darcísio Perondi, Dr. Jorge Silva,

Eduardo Barbosa, Flavinho, Geovania de Sá, Geraldo Resende, Hiran Gonçalves, Jandira Feghali, Jean Wyllys, João Marcelo Souza, Jorge Solla, Leandre, Luciano Ducci, Mara Gabrielli, Mário Heringer, Norma Ayub, Padre João, Pepe Vargas, Ricardo Barros, Rosangela Gomes, Toninho Pinheiro, Zenaide Maia, Afonso Hamm, Chico D'Angelo, Diego Garcia, Fabio Reis, Flávia Moraes, Giovani Cherini, João Campos, Laercio Oliveira, Marcus Pestana, Raimundo Gomes de Matos, Roberto Britto, Rôney Nemer, Sérgio Moraes e Veneziano Vital do Rêgo.

Sala da Comissão, em 28 de novembro de 2018.

Deputado JUSCELINO FILHO  
Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**