

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007 (Apenso o Projeto de Lei nº 4.899, 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).

Autores: Deputados JORGE BITTAR e LUIZ SERGIO

Relator: Deputado VICENTINHO

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



042B002839

parcial quanto à sua jornada, intervalo diário para descanso e sistema remuneratório (Art. 350-F).

O 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”, encontra-se apensado.

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 equitativamente, sendo o primeiro concedido após os primeiros sessenta minutos de trabalho.

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”.

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.

Corroborando 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.

Todavia os Projetos merecem aperfeiçoamento, razão pela qual optamos por apresentar um Substitutivo, que contemple os conteúdos apresentados pela ilustre tríade de 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 do Projeto de Lei nº 4.899, de 2009, do Deputado Dr. Talmir, na forma do Substitutivo anexo, deles destacando os seus fundamentos jurídicos e sociais.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputado VICENTINHO
Relator



042B002839

ArquivoTempV.doc **COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E
SERVIÇO PÚBLICO**

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



042B002839

descanso, incluído na jornada diária. Os intervalos deverão ocorrer:

fora do posto de trabalho;

após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho.

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

§ 2º 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 de de 2009.

Deputado VICENTINHO
Relator



042B002839

ArquivoTempV.doc

