

**PROJETO DE LEI Nº       , DE 2013**  
**(Do Sr. Ademir Camilo)**

**Dispõe sobre a regulamentação do exercício  
da profissão de operador de telemarketing**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. Considera-se operador de telemarketing (teleatendimento), para os efeitos desta Lei, o profissional que esteja classificado sob o código 4223 da Classificação Brasileira de Ocupações, aprovada pela Portaria nº 397, de 9 de outubro de 2002, do Ministério do Trabalho e Emprego, membro da categoria profissional dos trabalhadores em telemarketing, ainda que sob nomenclatura distinta.

Art. 2º. A jornada normal de trabalho dos operadores de telemarketing (teleatendimento) é de 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) semanais, nela incluídas 02 (duas) pausas, sem prejuízo da remuneração.

§ 1º. As pausas serão concedidas fora do posto de trabalho, em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos e após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de telemarketing (teleatendimento).

§ 2º. Além das pausas, o operador de telemarketing gozará de intervalo obrigatório para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos.

Art. 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.

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

Art. 4º. O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68 da CLT.

**\*F7D4F61512\***

**F7D4F61512**

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. 5º. Somente mediante convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho poderá ser alterada a jornada normal de trabalho estabelecida no *caput* deste artigo.

Art. 6º. O piso salarial será fixado em convenção ou acordo coletivo de trabalho, nos termos do inciso V do art. 7º da Constituição Federal.

§ 1º. Assegura-se ao operador de telemarketing o piso salarial não inferior ao salário mínimo federal ou estadual, se mais favorável.

§ 2º. A remuneração do operador de telemarketing poderá ser composta por outras verbas, além do piso salarial, conforme avençado em convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.

Art. 7º. As entidades representativas das categorias econômica e profissional poderão, no âmbito da negociação coletiva, negociar a inclusão, no instrumento normativo, de cláusulas que instituem programas e ações de educação, formação e qualificação profissional.

Art. 8º. As condições de trabalho dos operadores de telemarketing deverão estar em consonância com as normas regulamentadoras editadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, sem prejuízo de outras normas que regulam a matéria, cabendo às empregadoras o seu estrito e fiel cumprimento.

Art. 9º. É instituído o Dia do Operador de Telemarketing, a ser comemorado no dia 04 de julho de cada ano.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

\*F7D4F61512\*

F7D4F61512

## Justificação

Para muita gente a profissão de operador de telemarketing é a porta de entrada para o mercado de trabalho. Mais da metade das pessoas que atuam no mercado de trabalho em telemarketing são os jovens em busca do primeiro emprego.

A área de telemarketing tem registrado um crescimento surpreendente nos últimos anos por conta de expansão de consumo. A competitividade entre as empresas na busca ou fidelização dos clientes tem resultado em contratações em todos os setores. Além disso, no Brasil, a legislação tem obrigado as empresas a atender com mais qualidade e agilidade, o que também tem gerado novas vagas.

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.

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

\*F7D4F61512\*

F7D4F61512

incapacitação pode levar a uma invalidez permanente para o trabalho.

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.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2013.

Deputado ADEMIR CAMILO

**\*F7D4F61512\***

F7D4F61512