

COMISSÃO ESPECIAL DESTINADA A PROFERIR PARECER AO PROJETO DE LEI Nº 6787, DE 2016, DO PODER EXECUTIVO, QUE "ALTERA O DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943 - CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO, E A LEI Nº 6.019, DE 3 DE JANEIRO DE 1974, PARA DISPOR SOBRE ELEIÇÕES DE REPRESENTANTES DOS TRABALHADORES NO LOCAL DE TRABALHO E SOBRE TRABALHO TEMPORÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS" - PL6787/16

PROJETO DE LEI Nº 6.787, DE 2016

Altera o Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 - Consolidação das Leis do Trabalho, e a Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, para dispor sobre eleições de representantes dos trabalhadores no local de trabalho e sobre trabalho temporário, e dá outras providências.

EMENDA SUPRESSIVA Nº DE 2017

Acresce os artigos 231-A e seguintes à CLT e regula a profissão dos teleatendentes, operadores de telemarketing e call center, alterado pelo art. 1º do Projeto de Lei, e as alíneas *a*, *b* e *d* do inciso I do art. 3º do Projeto de Lei.

“ TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

Art. 231-A A presente seção estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

Art. 231-B As disposições desta seção aplicam-se a todos os operadores e as empresas que mantêm serviço de teleatendimento, telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em

centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

§ 1º - Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

§2º - Esta seção aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

§3º - Entende-se como trabalho de teleatendimento, telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

231-C - O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento, telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias e trinta e seis semanais, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

231-D - Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

231-C - As pausas deverão ser concedidas fora do posto de trabalho, em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

231-D - A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

231-E- O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 15 (quinze) minutos.

231-F - As pausas para descanso devem ser pré-anotadas em registro impresso ou eletrônico.

~~231-G~~ - Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

231-H - Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

231-I A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

231-J- É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como: estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho; exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda; exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.”

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda visa regular as novas profissões criadas em virtude de novas tecnologias como a informática e a telemática. Entre as profissões que precisam ser atualizadas está a do operador de telemarketing

ou teleatendimento, já regulada pela NR 17, anexo II, aprovado pela Portaria 09/07 do Ministério do Trabalho.

Dessa forma, apresentamos a presente emenda com a regulamentação por lei da nova profissão de operador de telemarketing e teleatendimento.

Contribuições encaminhadas pela desembargadora do Tribunal Regional do Trabalho - 1ª Região Dra. Vólia Bomfim Cassar.

Sala da Comissão, em de de 2017.

Deputada Federal LAURA CARNEIRO

2017-