

## COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

### PROJETO DE LEI Nº 6.875, DE 2013.

(Apensados: Projetos de Lei nºs 132, de 2015, e 431, de 2015 e 5.709, de 2016)

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

**Autor:** Deputado Ademir Camilo

**Relator:** Deputado Benjamin Maranhão

**Relator Substituto:** Assis Melo

## I - RELATÓRIO

Na reunião ordinária deliberativa de hoje, desta Comissão, em decorrência da ausência do relator, Deputado Benjamin Maranhão, tive a honra de ser designado Relator Substituto da presente proposição e acatei, na íntegra, o parecer do nobre parlamentar, nos seguintes termos:

“O ilustre Deputado Ademir Camilo apresenta ao Congresso Nacional o Projeto de Lei em epígrafe com o objetivo de regulamentar o exercício da profissão de operador de *telemarketing*.

De acordo com a proposta, a conceituação do profissional fica vinculada ao descrito sob o código 4223 da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). A iniciativa também fixa uma jornada normal de trabalho de seis horas diárias e trinta e seis semanais, duas pausas de dez minutos fora do posto de trabalho, uma pausa para repouso e alimentação de vinte minutos e a vedação de prestação de serviços aos domingos e feriados, salvo permissão prévia da autoridade competente em matéria de trabalho.

Além disso, a proposta dispõe que cabe a instrumento coletivo a alteração da jornada, a fixação de salários, de condições de trabalho e a oferta de programas e ações de educação, formação e qualificação profissional.

Finalmente, o Projeto institui o 4 de julho como o dia do Operador de *Telemarketing*.

O primeiro apensado, de autoria do Deputado João Derly, e o segundo apensado, de autoria da Deputada Alice Portugal, ocupam-se da fixação da jornada máxima de trabalho dos operadores de *telemarketing* em seis horas diárias e trinta e seis horas semanais. O terceiro apensado pretende considerar insalubres as atividades desempenhadas pelos operadores de *telemarketing*.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) já possui disposições especiais sobre duração e condições de trabalho em telefonia (arts. 227 e seguintes). Apesar das semelhanças entre as atividades descritas na CLT, discutiu-se muito, na doutrina e nos tribunais, se seriam aplicáveis as disposições ali expressas ao operador de *telemarketing* e teleatendimento, especialmente sobre a jornada especial de trabalho.

Dois eventos normativos são importantes para compreender a evolução da legislação trabalhista em relação a esse tema. O primeiro foi o surgimento, em 1990, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17), editada pelo Ministério do Trabalho. O Anexo II dessa Norma é inteiramente dedicado ao setor e, além das disposições sobre ergonomia do mobiliário e cuidados com o ambiente de trabalho, trouxe normas detalhadas para a higiene dos equipamentos, das operações e da organização do trabalho, inclusive com disposições sobre a jornada.

Outro evento importante foi o cancelamento, em 2011, da Orientação Jurisprudencial nº 273 (OJ 273) da Seção de Dissídios Individuais I (SDI-I) do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Essa OJ entendia não ser aplicável aos operadores do *telemarketing* a jornada especial prevista na CLT para trabalhadores em telefonia. A partir de então, os tribunais trabalhistas

passaram a entender que a jornada da categoria é a mesma prevista no art. 227 da CLT, seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Tendo esse quadro em perspectiva, observa-se da leitura do Projeto principal e dos dois apensados que as proposições não introduzem novidade de vulto no mundo jurídico, limitando a corroborar as normas já traduzidas pela NR 17 e pelo TST. Especialmente no caso do Projeto principal, em razão da extensão do seu texto, observamos uma repetição reiterada das normas previstas na NR e em outros diplomas legais. Como é comum no caso de transcrição de dispositivos de um diploma jurídico para outro, perde-se o contexto e a conexão entre as normas, criando-se inconsistências e impropriedades.

Em razão disso, embora não vislumbremos óbices ao mérito da matéria, algumas correções se impõem, para assegurar a higidez da norma jurídica que se pretende editar.

A primeira delas decorre do fato de que a matéria deve ser inserida no Título II da CLT, que contém as normas especiais de tutela do trabalho e onde estão descritos o regramento específico para diversas categorias, tais como bancários, músicos, motoristas profissionais, ferroviários e os próprios operadores de telefonia, entre outros. Evidentemente, não há razão para dispor sobre as condições especiais de trabalho dessa categoria fora da CLT, em legislação apartada.

Outras correções decorrem do exame detido da repetição de normas já previstas na CLT e na NR 17 ou de sua própria inconveniência ou inadequação.

No caso da Constituição Federal e da CLT, por exemplo, em se tratando de normas já descritas nesses diplomas e aplicáveis aos trabalhadores em geral, não há razão para repeti-las ao se construir normas especiais aplicáveis a uma determinada categoria.

No caso da NR 17, é necessário observar que as normas regulamentadoras são atos administrativos destinados a regulamentar de forma específica e minuciosa os comandos legais já existentes. É da natureza desse ato administrativo ser relativamente ágil e flexível, tornando-se apto para

regulamentar direitos e deveres criados pela lei ordinária, adaptando-se às transformações do mundo do trabalho, sempre em contínua evolução. Por isso, é preciso ser cuidadoso para engessar na lei disposições que podem e devem estar no ato infralegal.

Assim, de forma sintética, destacamos os seguintes dispositivos do Projeto de Lei principal:

a) conceituação do operador de *telemarketing* e teleatendimento, com base na remissão a código da CBO. A CBO é um catálogo em constante desenvolvimento conforme evoluem as formas de ocupação no mercado de trabalho brasileiro. Além do código 4223, referido no Projeto, existem outros códigos que remetem a verbetes em que a atividade é descrita. Esses verbetes e códigos podem certamente ser suprimidos, ampliados, fundidos ou inteiramente modificados;

b) repouso e alimentação de vinte minutos. Trata-se de norma criada pela NR 17. A CLT prevê para qualquer categoria ou modalidade de trabalho a parada para repouso ou alimentação apenas no caso de a duração da jornada exceder a seis horas. No caso de a jornada de trabalho ultrapassar quatro horas, o intervalo mínimo é de quinze minutos, não computados na jornada. Considerando a jornada de seis horas e os dois intervalos já asseguradas pensamos que não há razão para tal disposição. Aqui, parece-nos haver a NR 17 exorbitado de sua função reguladora e criado uma disposição que prejudica a atividade, inserindo norma não prevista em lei e que difere de forma desfundamentada do disposto para as demais categorias, inclusive as que laboram em condições especiais de trabalho;

c) organização do trabalho de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, salvo o disposto no art. 68 da CLT. A previsão repete o disposto na Consolidação para os demais trabalhadores. Além disso, o parágrafo único do art. 68 da CLT prevê a permissão concedida a título permanente nas atividades que, por sua natureza ou pela conveniência pública, devem ser exercidas aos domingos. A transcrição do dispositivo dá a entender que, para o setor, não se admite a hipótese do referido parágrafo;

d) piso salarial fixado em convenção ou acordo coletivo de trabalho, nos termos do inciso V do art. 7º da Constituição Federal. Trata-se de

previsão desnecessária, pois, como está expresso no texto do Projeto, a matéria já está normatizada no art. 7º da Constituição;

e) piso salarial do operador de *telemarketing* não inferior ao salário mínimo federal ou estadual, se mais favorável. Previsão desnecessária, pois nenhum trabalhador pode receber menos que o salário mínimo nacional. Havendo piso estadual, na região, aplica-se conforme a Lei Complementar nº 103, de 14 de julho de 2000;

f) possibilidade de a remuneração do operador de *telemarketing* ser composta por outras verbas, além do piso salarial, conforme avençado em convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho. Trata-se de previsão desnecessária dada a soberania dos instrumentos coletivos de trabalho, conforme previsão expressão do art. 7º, XXVI, da Constituição;

g) previsão de que 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. Aplica-se o que dissemos sobre o item “f”;

h) previsão de que as condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* deverão estar em consonância com as normas regulamentadoras editadas pelo Ministério do Trabalho. As normas regulamentadoras decorrem de previsão expressa do art. 200 da CLT. Sua expedição, aplicação e observância já fazem parte da cultura do Direito do Trabalho no País, não sendo necessária tal previsão em disposição específica para a categoria.

Quanto ao Projeto de Lei nº 5.709, de 2016 sua pretensão de conceder a insalubridade aos operadores de telemarketing apoia-se em decisão nesse sentido da 4ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho de São Paulo, que fundamentou seu julgado nas semelhanças dessa atividade com as do operador de telefonia.

Parece-nos que o nobre autor incorre em grave equívoco. A insalubridade para todo e qualquer categoria é concedida nos termos do art. 189 da CLT, que considera “atividades ou operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos”,

conforme a regulamentação expedida pelo Ministério do Trabalho, por meio de NR específica. Basta reler os artigos 227 e 231 da CLT que dispõem sobre as condições especiais de trabalho dos empregados em telefonia para constatar que não há nenhuma disposição expressa concedendo a esses trabalhadores o direito à insalubridade. Percebe-se, pois, pela própria fundamentação do autor que não é necessário, pois, disposição especial para cada categoria de modo a conceder individualmente a cada uma delas o direito à insalubridade, bastando o disposto na legislação em vigor.

Em razão do exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 6.875, de 2013 e dos apensados nºs 132, de 2015, e 431, de 2015, na forma do substitutivo anexo e pela rejeição do Projeto de Lei nº 5.709, de 2016.

Sala da Comissão, em            de            de 2017.

Deputado Benjamim Maranhão  
Relator

**COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO****SUBSTITUTIVO AOS PROJETOS DE LEI NºS 6.875, DE 2013, 132, DE 2015, E 431, DE 2015**

Acrescenta dispositivo à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para dispor sobre as condições especiais de trabalho do operador de *telemarketing* (teleatendimento).

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigor acrescido da seguinte Seção II-A:

**SEÇÃO II-A****DOS EMPREGADOS NOS SERVIÇOS DE TELEMARKETING  
(TELEATENDIMENTO)**

*Art. 231-A. A jornada normal de trabalho dos operadores de telemarketing (teleatendimento) é de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.*

*Parágrafo único. São obrigatórios dois intervalos de dez minutos, usufruídos fora do posto de trabalho e computados na jornada, após os primeiros e antes dos últimos sessenta minutos de trabalho.*

*Art. 231-B. É vedada a prorrogação da jornada de trabalho dos operadores, 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. 2º É instituído o Dia do Operador de *Telemarketing* (Teleatendimento), a ser comemorado no dia 4 de julho de cada ano.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em            de            de 2017.

Deputado Benjamim Maranhão  
Relator”

Sala da Comissão, em 20 de setembro de 2017.

Deputado Assis Melo  
Relator Substituto