

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Da Sra. SILVYE ALVES)

Dispõe sobre medidas de valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras operadoras de telemarketing.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre medidas de valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras do setor de telemarketing.

Parágrafo único. Para efeitos desta lei, consideram-se trabalhadoras operadoras de telemarketing aquelas que, trabalhando com telemarketing ativo ou passivo, atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.

Art. 2º Sem prejuízo dos direitos previstos na legislação trabalhista e nas convenções coletivas da categoria, as empresas deverão garantir aos operadores de telemarketing:

I – Jornada e intervalos de trabalho condizentes com a atividade, a saúde e a dignidade do trabalhador e da trabalhadora;

II – Ausência de restrições de pautas para o atendimento de necessidades fisiológicas, sob pena de responsabilização;

III – Mobiliário equipamento e condições sanitárias e ambientais de trabalho adequadas;

IV - Capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção, inclusive para os trabalhadores temporários;



V – Capacitação em técnicas de descompressão emocional e métodos de enfrentamento do estresse laboral;

VI – Programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais.

VII - Planos de transição para trabalhadoras e trabalhadores cujas funções estejam em risco de automação, garantindo oportunidades e orientações de requalificação profissional oferecidas nos setores público e privado.

VIII – Implementação de políticas de conformidade contra o assédio sexual, moral e outras formas de violência no ambiente de trabalho.

§ 1º Na provisão dos direitos previstos neste artigo, será conferida especial atenção às mulheres, às pessoas com deficiência e outros grupos em situação de desvantagem.

§ 2º A disposição de convenção ou regulamento mais benéfico ao trabalhador deve prevalecer sobre o disposto neste artigo.

§ 3º O disposto neste artigo será fiscalizado e sancionado, em caso de descumprimento, nos termos da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

Art. 3º Fica criada a Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing, com o objetivo de promover as condições laborais destas trabalhadoras, suas qualificações profissionais, suas proteções contra a automação e mobilidade no mercado de trabalho.

Parágrafo único. Para orientar a política de que trata o caput, o Ministério do Trabalho e Emprego manterá e divulgará dados sobre o mercado de trabalho do telemarketing, incluindo informações sobre contratação, demissão, remuneração e condições de trabalho, desagregados sexo, idade e outros critérios relevantes para a análise do setor.

Art. 4º Constituem instrumentos da política de que trata o Art. 3º:



I – Constituição de mesas de diálogo entre governo, representantes das empresas e trabalhadoras, com objetivo de realizar avaliações periódicas sobre as tendências do mercado, o impacto da automação e implementar medidas preventivas contra demissões e para minimizar os efeitos negativos sobre as trabalhadoras;

II – Requalificação profissional, por meio de linhas para as trabalhadoras do telemarketing em programas do Executivo Federal e parcerias com serviços autônomos e o setor privado;

III – Promoção da empregabilidade, por meio do Sistema Nacional do Emprego, do Programa Emprega + Mulheres, estabelecido pela Lei Nº 14457, de 21 de setembro de 2022, e outras ferramentas do Executivo Federal;

III – Promoção de programas de estímulo ao crédito, ao empreendedorismo e à abertura de negócios e cooperativas por operadoras de telemarketing.

Parágrafo único: a Política Nacional de Educação Digital deverá contemplar as mulheres do telemarketing e setores análogos, promovendo a capacitação digital específica para essas trabalhadoras, nos termos do disposto no Art. 4º da Lei Nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023.

Art. 5º O § 1º do Art. 9º da Lei Nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, passa a vigorar acrescido o seguinte inciso IV:

“IV - Programas, projetos, planos, atividades e iniciativas de proteção aos trabalhadores das telecomunicações, telemarketing e setores análogos contra a automação e de promoção de suas requalificações profissionais e empreendedorismo, com prioridade para as mulheres”. (NR)

Art 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO



Este projeto de lei visa estabelecer medidas de valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras operadoras de telemarketing, esse setor, caracterizado por altas demandas emocionais e físicas, requer regulamentações específicas para garantir condições de trabalho dignas e seguras, principalmente para as mulheres, que constituem uma parcela significativa dessa força de trabalho. Conforme levantamento da Associação Brasileira de Telemarketing – ABT ¹.

Hoje é sabido que o setor de telemarketing no Brasil emprega milhares de pessoas, predominantemente mulheres, que atuam em condições que frequentemente expõem esses trabalhadores a altos níveis de estresse, jornadas extenuantes e riscos de saúde física e mental. Além disso, essas trabalhadoras enfrentam desafios adicionais, como a possibilidade de automação de suas funções e mudanças nos próprios modelos de negócios e suas regulações, o que ameaça a estabilidade de seus empregos. É crucial que sejam estabelecidas, portanto, diretrizes e políticas que garantam a valorização e proteção dessas profissionais, assegurando seus direitos laborais e promovendo sua capacitação contínua.

O projeto trata, dessa maneira, de direitos trabalhistas, mas, fundamentalmente de uma **Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing, com a criação** de uma política específica para promover as condições laborais, qualificação profissional, e proteção contra a automação.

Prevê, em resumo, como instrumentos de implementação, 1) constituição de mesas de diálogo entre governo, empresas e trabalhadoras para avaliar o mercado e implementar medidas preventivas, 2) promoção da requalificação profissional e da empregabilidade através de programas federais e o estímulo ao crédito, empreendedorismo e criação de cooperativas por operadoras de telemarketing.

Essa proposta legislativa constitui, dessa maneira, uma resposta necessária às condições desafiadoras enfrentadas pelas mulheres no setor.

Ao estabelecer uma base legal robusta para a proteção e valorização dessas trabalhadoras, a proposta busca não apenas melhorar suas condições de trabalho, mas também assegurar sua continuidade no mercado



de trabalho diante das mudanças tecnológicas. Ademais, ao fomentar a requalificação profissional e o empreendedorismo, o projeto contribui para a sustentabilidade econômica e a igualdade de oportunidades para essas profissionais. A implementação dessas medidas fortalecerá a dignidade, a saúde e a segurança das trabalhadoras de telemarketing, promovendo um ambiente de trabalho mais justo e humano.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputada Federal SILVYE ALVES/UB/GO

1- Anexo – Associação Brasileira de Telemarketing - ABT

Telesserviços – O caminho para o emprego do jovem e a inclusão

- Setor que mais contrata **jovens e mulheres**
- Oportunidade de **primeiro emprego** e **qualificação profissional**
- **Inclusão** e apoio à **diversidade**
- Facilita a concretização de **formação no ensino superior**, inclusive por meio de convênios das instituições com as empresas.

Temos uma jornada reduzida, a qual significa mais **tempo para os estudos e qualificação profissional**

06 h/dia
(36h/semana)
Telesserviços

Indicadores de inclusão

70%
Mulheres

+50%
Mulheres Negras

70%
Pretos e pardos

58%
Têm filhos

63%
18-24 anos

17%
Ensino Superior

83%
Ensino Médio

40 – 60%
Primeiro Emprego
(conforme região)

3

