

**PROJETO DE LEI N° , DE 2004**  
**(Do Sr. Bernardo Ariston)**

Dispõe sobre a duração da jornada de trabalho dos operadores de *telemarketing*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A duração da jornada de trabalho dos operadores de *telemarketing* é de cinco horas.

Parágrafo único. Após duas horas e trinta minutos de trabalho, haverá um intervalo de quinze minutos para repouso, não computado na jornada de trabalho.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o maior salário previsto em sua folha de pagamentos.

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

## **JUSTIFICAÇÃO**

No Brasil, o *telemarketing* ganhou impulso no final dos anos 80. Hoje é cada vez mais difundido nos mais diversos setores da economia.

Segundo estimativa da Associação Brasileira de Telemarketing - ABT, em 2001, cerca de R\$ 67,4 bilhões foram movimentados através de operações feitas por *telemarketing*.

Em termos de geração de empregos pelo setor, com base nos resultados da VI Pesquisa ABT de Telemarketing, a área gera aproximadamente 450.000 postos de trabalho, dos quais 150.000 em empresas fornecedoras de serviços e 300.000 em operação própria de empresas usuárias.

O *telemarketing*, atualmente, é ferramenta de marketing utilizada em empresas de todos os setores da economia, favorecendo, no mercado, o crescimento de empresas especializadas na fabricação e revenda de equipamentos para *call centers*, prestadoras de serviços de terceirização de *telemarketing* e de consultorias.

Por ser uma atividade relativamente recente, os operadores de *telemarketing* não estão protegidos por nenhuma legislação especial. Alguns ainda conseguem, por meio de negociações firmadas por seus sindicatos, jornada de trabalho semelhante à dos empregados nos serviços de telefonia, ou seja, jornada de seis horas, mas muitos profissionais ainda têm que cumprir jornada de oito horas.

Entretanto o trabalho realizado pelos operadores de *telemarketing* é muito mais desgastante, porque, além de prestarem atendimento, suporte e venda por telefone, respondem a consultas e prestam orientações, recebem pedidos de compra e os encaminham ao setor competente, tomam a iniciativa do contato com o cliente, oferecendo novos produtos ou a reposição de estoques.

Nesse contexto, convivem com o estresse e com o desconforto físico e mental cotidianamente por conta do número de ligações telefônicas que são obrigados a receber e a fazer, do nível de poluição auditiva a que são submetidos e dos esforços repetitivos requeridos na realização de suas tarefas.

Recente estudo publicado na Revista Brasileira de Medicina do Trabalho aponta que cada operador de *telemarketing* atende de 90 a 150 ligações por dia, com tempo médio de um a três minutos. Os trabalhadores permanecem sentados em postura estática 95% do tempo, com fone de ouvido, consultando a tela do computador e digitando dados no teclado. O estudo concluiu que os principais fatores de estresse são a alta demanda qualitativa e quantitativa no trabalho, o grande volume de informações a ser manipulado, dificuldades para manter a qualidade e executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento, presença da fila de espera e relações conflituosas com

clientes. A conclusão do estudo aponta para a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho dos operadores de *telemarketing*.

Por isso pretendemos fazer justiça com esta categoria, estabelecendo uma jornada de trabalho reduzida, inclusive mais favorável que a dos telefonistas.

Isto posto, pedimos o apoio dos ilustres Pares desta Casa para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado BERNARDO ARISTON

2004.10726.138