

# COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

## PROJETO DE LEI Nº 2.777, DE 2024

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

**Autora:** Deputada SILVYE ALVES

**Relator:** Deputado CLEBER VERDE

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.777, de 2024, de autoria da eminente Deputada Silvye Alves, institui medidas de valorização das trabalhadoras da área de telemarketing. Nesse sentido, cria a *Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing*, no intuito de “promover as condições laborais destas trabalhadoras, suas qualificações profissionais, suas proteções contra a automação e mobilidade no mercado de trabalho”. Para orientar a política proposta, o Ministério do Trabalho e Emprego manterá e divulgará dados detalhados sobre o mercado de trabalho do telemarketing.

Ainda segundo a proposição, a *Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing* deverá ser constituída dos seguintes instrumentos: I) constituição de mesas de diálogo entre representantes do governo, empresas e trabalhadoras para implementar medidas preventivas contra demissões e minimizar os efeitos negativos sobre as trabalhadoras; II) requalificação profissional para trabalhadoras do telemarketing; III) promoção da empregabilidade, por meio do Sistema Nacional do Emprego, do Programa Emprega + Mulheres, entre outras



ferramentas; e IV) promoção de programas de estímulo ao crédito e empreendedorismo para operadoras de telemarketing.

O projeto também estabelece as seguintes garantias aos operadores de telemarketing: I) jornada e intervalos de trabalho condizentes com a atividade e a saúde do trabalhador; II) ausência de restrições para o atendimento de necessidades fisiológicas; III) mobiliário, equipamento e condições sanitárias e ambientais de trabalho adequadas; IV) capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à atividade e medidas para sua prevenção; 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 trabalhadores cujas funções estejam em risco de automação; e VIII) implementação de políticas de conformidade contra o assédio sexual, moral e outras formas de violência no ambiente de trabalho. Na provisão desses direitos, deverá ser conferida atenção especial às mulheres, às pessoas com deficiência e a outros grupos em situação de desvantagem.

Por fim, a iniciativa altera a Lei do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST (Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000), incluindo entre as suas possíveis destinações os investimentos em “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”.

O projeto foi distribuído para apreciação de mérito pelas Comissões de Comunicação, de Defesa dos Direitos da Mulher e de Trabalho, e para exame de admissibilidade pelas Comissões de Finanças e Tributação e de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD.

A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do RICD. O projeto não possui apensos e, durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas à matéria.



É o relatório.

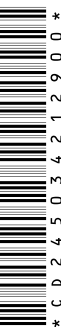
## II - VOTO DO RELATOR

Nas últimas décadas, o setor de telemarketing tem sido responsável pela geração e manutenção de uma quantidade expressiva de postos de trabalho no País, além de oferecer oportunidade de primeiro emprego para milhares de jovens. No entanto, a incorporação de novas tecnologias às centrais de atendimento, inclusive com o uso de inteligência artificial, vem causando queda significativa no nível de emprego: de dezembro de 2021 a dezembro de 2022, o estoque de empregos formais na área de teleatendimento sofreu um decréscimo de 502.959 para 467.376, o que representa uma diminuição de 7% da massa de trabalhadores no período de apenas um ano<sup>1</sup>.

Trata-se de tendência que vem sendo sistematicamente registrada desde 2015, quando o mercado de trabalho na área de telemarketing passou a apontar sinais recorrentes de desaquecimento, com sucessivas quedas no nível de emprego. Esse cenário adquire contornos ainda mais preocupantes ao considerarmos a rotina extenuante a que são submetidos os trabalhadores de telemarketing, com jornadas de trabalho desgastantes e elevado grau de estresse físico e emocional, que por vezes inclui até mesmo restrições para o atendimento de necessidades fisiológicas. Essa realidade afeta mais drasticamente as mulheres, que ocupam maior proporção entre os trabalhadores que atuam no segmento.

Diante desse quadro, consideramos meritória a iniciativa da autora do projeto de lei em exame de propor a instituição da *Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing* e outros instrumentos de proteção aos profissionais que operam no setor. Entendemos que as medidas propostas representam uma contribuição valiosa desta Casa para garantir condições laborais mínimas às mulheres que

<sup>1</sup> Fonte: Portal G1, com base em levantamento da LCA Consultores com dados do Caged. Informação disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/02/12/setor-de-teleatendimento-foi-o-que-mais-fechou-vagas-em-2022-perda-de-postos-comecou-em-2015.ghtml>, consultada em 21/10/24.



trabalham nas atividades de telemarketing, além de promover ações de proteção das trabalhadoras diante da crescente perspectiva de redução de postos de trabalho, decorrente do processo de automação.

Ainda sob o prisma da competência temática desta Comissão de Comunicação, consideramos especialmente pertinente a proposta de incluir, entre as possíveis destinações do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST, os investimentos em programas de proteção dos trabalhadores das áreas de telecomunicações e telemarketing contra o impacto da automação, bem como em projetos de requalificação profissional e estímulo ao empreendedorismo, com prioridade para o atendimento de mulheres trabalhadoras.

É oportuno lembrar que, somente em 2023, o FUST arrecadou cerca de R\$ 1,3 bilhão. Desse modo, o dispositivo proposto pelo projeto permitirá que uma parcela do montante recolhido anualmente ao fundo possa ser destinada para financiar a *Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing* e outras iniciativas voltadas à capacitação, requalificação, promoção e proteção dos direitos dos profissionais que atuam nos setores de telecomunicações e telemarketing, especialmente as mulheres.

Ante o exposto, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 2.777, de 2024.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2024.

Deputado CLEBER VERDE  
Relator

2024-15017

