



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.777-A, DE 2024 **(Da Sra. Silvyne Alves)**

Dispõe sobre medidas de valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras operadoras de telemarketing; tendo parecer da Comissão de Comunicação, pela aprovação (relator: DEP. CLEBER VERDE).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE
COMUNICAÇÃO;
DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER;
TRABALHO;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54 RICD) E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIACÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Comunicação:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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

40 – 60%

Primeiro Emprego (conforme região)

17%

Ensino Superior

83%

Ensino Médio

3

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD249706371700>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Silvye Alves

6



CÂMARA DOS DEPUTADOS

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 14.457, DE 21 DE SETEMBRO DE 2022	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:202209-21;14457
LEI Nº 14.533, DE 11 DE JANEIRO DE 2023	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:202301-11;14533
LEI Nº 9.998, DE 17 DE AGOSTO DE 2000	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:200008-17;9998

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 ano¹.

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

¹ 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





Câmara dos Deputados

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 2.777, DE 2024

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Comunicação, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.777/2024, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cleber Verde.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Julio Cesar Ribeiro - Presidente, Amaro Neto, André Figueiredo, Antonio Andrade, Bia Kicis, Cabo Gilberto Silva, Cleber Verde, David Soares, Fábio Teruel, Flávio Nogueira, Gervásio Maia, Jadyel Alencar, Ossesio Silva, Paulo Magalhães, Rodrigo da Zaeli, Silas Câmara, Simone Marquette, Albuquerque, Bibó Nunes, Delegado Paulo Bilynskyj, Franciane Bayer, Gilvan Maximo, Gustavo Gayer, Lucas Ramos, Marcel van Hattem, Orlando Silva, Pastor Diniz e Rosana Valle.

Sala da Comissão, em 23 de abril de 2025.

Deputado JULIO CESAR RIBEIRO
Presidente

