

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. REIMONT)

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre a jornada do profissional de teleatendimento, telemarketing e Telefonistas

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 227-A. A jornada de trabalho para os trabalhadores em efetiva atividade de teleatendimento, telemarketing e Telefonistas é de, no máximo, 36 (trinta e seis) horas semanais, assim distribuídas:

I - 6 (seis) horas diárias, incluídas as pausas de 10 (dez) minutos a cada 50 (cinquenta) minutos trabalhados, sem prejuízo da remuneração, durante, no máximo, 6 (seis) dias por semana; em serviços de atendimento considerados essenciais ou,

II - 7 (sete) horas e 12 (doze) minutos diárias, com um intervalo para repouso ou alimentação de 1 (uma) hora, não remunerado e não computado na jornada de trabalho, somadas a duas pausas 10 (dez) minutos, estas sem prejuízo da remuneração, durante, no máximo, 5 (cinco) dias por semana com 2 dias de folga na escala 5x2. Ambas respeitando a carga horária máxima semanal de 36h e mensal de 180h.



Parágrafo único. Entende-se como atividade de teleatendimento, telemarketing e telefonistas aqueles cuja comunicação com interlocutores, clientes e usuários é realizada a distância, por meio de voz ou de mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição ou escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.” (NR)

“Art. 227-B. O empregador deve permitir que os trabalhadores em atividade de teleatendimento, telemarketing e telefonistas saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações, para satisfação das necessidades fisiológicas.” (NR)

“Art. 227-C. O atendimento ao consumidor por meio de sistemas eletrônicos de atendimento telefônico automatizado não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do total de atendimentos realizados, a cada ciclo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 1º Em todos os serviços de teleatendimento, telemarketing e telefonistas deverá ser disponibilizada, de forma clara e objetiva, a opção de transferência para atendimento humano.

§ 2º A opção de que trata o § 1º deve ser oferecida ao consumidor a qualquer momento durante a interação, inclusive nos atendimentos iniciados por meio de sistemas eletrônicos.” (NR)

Art . 2º O salário mínimo por serviços prestados pelos profissionais em efetiva atividade de teleatendimento, telemarketing e telefonistas deve seguir a remuneração mínima obrigatória pelo salário mínimo nacional federal vigente.

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

JUSTIFICAÇÃO



Uma matéria jornalística no ano de 2018 já retratava as condições de trabalho estressantes e difíceis dos trabalhadores de telemarketing no Brasil. Entre os aspectos negativos encontram-se as longas jornadas de trabalho, a pressão constante por resultados e o abuso verbal que esses trabalhadores enfrentam.

Segundo a reportagem da BBC Brasil, os trabalhadores de telemarketing eram frequentemente submetidos a abusos verbais por parte dos clientes. Xingamentos, ameaças e humilhações são fatores causadores de estresse e podem levar a problemas de saúde mental. Além disso, metas de desempenho rigorosas podem levar a erros e exaustão.

A imposição de horários rígidos, que monitoram até mesmo as idas ao banheiro, cria um ambiente de trabalho altamente estressante para os atendentes de telemarketing. Essas condições de trabalho podem levar a problemas de saúde mental, a exemplo de ansiedade, depressão e insônia, como também a dificuldades de ordem física, como problemas digestivos.

Desse modo, a proposição pretende promover o trabalho decente no setor, fixando limites máximos de jornada e pausas específicas para a atividade. Além disso, expressamente ressalva o direito a pausas fisiológicas. Mas a proposição vai adiante.

Segundo dados do Ministério do Trabalho, apenas em 2023 foram fechados 4.188 postos de trabalho operador de telemarketing (ativo e receptivo) no País. Segundo notícia do ano de 2023, o setor de teleatendimento, que já foi um dos maiores empregadores do país (principalmente de jovens em primeiro emprego e trabalhadores com baixa ocupação), foi o que mais fechou postos de trabalho em 2022 no Brasil.

Na verdade, a perda de postos, que já alcançou a marca de mais de 65 mil vagas, começou ainda em 2015. Entre as causas da redução são apontados o aumento do atendimento via robôs, a proibição das ligações para números



cadastrados e a restrição de ligações em horários tardios. A presente proposição visa combater a primeira dessas causas: a automatização do atendimento.

Desse modo, propomos o estabelecimento de um limite para ao atendimento eletrônico, qual seja, de 20% (vinte por cento) do total de atendimentos realizados em um período de 24 (vinte e quatro) horas. Além disso, propõe a obrigatoriedade da possibilidade de transferência do atendimento eletrônico para atendimento humano.

Por tudo que foi proposto, o projeto de lei pretende o equilíbrio entre o capital e o trabalho, promovendo o trabalho decente no âmbito do telemarketing e do teleatendimento, sem comprometer o desenvolvimento do setor.

Pelas razões apresentadas, contamos com o apoio dos nobres colegas na aprovação da presente proposição, na certeza de que muito contribuirá para a constante evolução relações de trabalho no país, e conseqüentemente, para o progresso da Nação.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado REIMONT

