

PROJETO DE LEI Nº __, DE __ DE _____ DE 2026

(Do Sr. Orlando Silva)

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre os intervalos intrajornada aplicáveis aos trabalhadores em atividades de teleatendimento, telemarketing e serviços correlatos.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para disciplinar os intervalos intrajornada aplicáveis aos trabalhadores empregados em atividades de teleatendimento, telemarketing e serviços correlatos.

Art. 2º A Consolidação das Leis do Trabalho - CLT passa a vigorar acrescida do seguinte art. 72-A:

“Art. 72-A. Aos empregados que exerçam atividades de teleatendimento, telemarketing e serviços correlatos, submetidos à jornada diária igual ou superior a 5 (cinco) horas e inferior a 8 (oito) horas, será assegurado:

I - intervalo intrajornada mínimo de 45 (quarenta e cinco) minutos destinado à refeição e ao descanso;

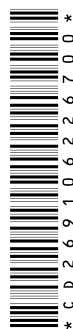
II - duas pausas adicionais de 10 (dez) minutos cada, destinadas à recuperação psicofisiológica e às necessidades pessoais do trabalhador.

§ 1º O intervalo previsto no inciso I será concedido em período contínuo, vedado seu fracionamento.

§ 2º O intervalo previsto no inciso I não será computado na duração da jornada de trabalho.

§ 3º As pausas previstas no inciso II serão computadas como tempo de serviço efetivo.

§ 4º A supressão total ou parcial do intervalo previsto no inciso I assegura ao trabalhador o pagamento do período correspondente, acrescido do adicional previsto no § 4º do art. 71 desta Consolidação, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.



§ 5º O disposto neste artigo aplica-se às empresas prestadoras de serviços de teleatendimento e telemarketing, bem como às empresas contratantes desses serviços, observado o regime de responsabilidade previsto na legislação trabalhista.”

(NR)

Art. 3º O empregador deverá organizar as escalas de trabalho, os sistemas de controle de jornada e os mecanismos de atendimento de modo a assegurar a fruição integral dos intervalos e pausas previstos nesta Lei, vedada a adoção de metas, mecanismos de monitoramento ou práticas de gestão que restrinjam ou inviabilizem o seu efetivo usufruto.

Art. 4º As condições previstas nesta Lei constituem normas mínimas de proteção à saúde do trabalhador, admitida negociação coletiva apenas para estabelecer condições mais benéficas.

Art. 5º As empresas abrangidas por esta Lei terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da data de sua publicação, para promover as adequações necessárias à organização das jornadas, escalas e sistemas operacionais.

Parágrafo único. Durante o período de adaptação previsto no caput, ficam preservadas as condições mais benéficas já asseguradas aos trabalhadores por contrato individual, regulamento interno ou instrumento coletivo de trabalho.

Art. 6º A fiscalização do cumprimento desta Lei caberá aos órgãos competentes do Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por finalidade fortalecer a proteção à saúde, à dignidade e às condições de trabalho dos empregados que exercem atividades de teleatendimento, telemarketing e serviços correlatos, segmento que concentra milhões de trabalhadores em todo o país e que apresenta elevados índices de adoecimento físico e mental decorrentes da intensa pressão produtiva, da repetitividade das tarefas e das condições ergonômicas frequentemente inadequadas.

As atividades de teleatendimento caracterizam-se por elevado desgaste psicofisiológico. O



trabalhador permanece submetido, durante toda a jornada, a atendimento contínuo, cobrança de metas, monitoramento permanente de desempenho e limitação do tempo destinado às necessidades básicas humanas, como alimentação, hidratação e utilização de sanitários.

Embora a legislação trabalhista e as normas regulamentadoras já prevejam mecanismos mínimos de proteção, a realidade prática demonstra que muitos trabalhadores submetidos a jornadas entre 5 (cinco) e 8 (oito) horas não usufruem de intervalo adequado para refeição e descanso, especialmente em estruturas de atendimento intensivo organizadas sob rígidos parâmetros de produtividade.

O Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), relativo ao trabalho em teleatendimento e telemarketing, reconhece expressamente a necessidade de pausas para recuperação psicofisiológica, em razão da natureza peculiar da atividade. Entretanto, persistem lacunas normativas quanto ao intervalo intrajornada aplicável às jornadas intermediárias, situação que tem gerado insegurança jurídica, judicialização recorrente e prejuízos à saúde dos trabalhadores.

A presente proposição busca suprir essa lacuna mediante a instituição de intervalo intrajornada mínimo de 45 (quarenta e cinco) minutos para jornadas iguais ou superiores a 5 (cinco) horas e inferiores a 8 (oito) horas, preservando-se também as pausas destinadas à recuperação psicofisiológica já reconhecidas pela regulamentação trabalhista.

Trata-se de medida compatível com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da valorização social do trabalho e da redução dos riscos inerentes ao trabalho, previstos nos arts. 1º, III e IV, 6º e 7º, XXII, da Constituição Federal.

Além da proteção à saúde física e mental dos trabalhadores, a medida contribui para:

- a) redução do adoecimento ocupacional;
- b) diminuição dos afastamentos previdenciários;
- c) melhoria do ambiente laboral;
- d) aumento sustentável da produtividade;
- e) redução da rotatividade no setor;



d) fortalecimento da segurança jurídica nas relações de trabalho.

Importa destacar que o projeto respeita a sistemática da Consolidação das Leis do Trabalho e a valorização da negociação coletiva, admitindo apenas pactuação mais benéfica ao trabalhador, em conformidade com a natureza de norma de saúde e segurança do trabalho.

Destarte, ante a relevância social da matéria e da necessidade de atualização das garantias trabalhistas aplicáveis ao setor de teleatendimento e telemarketing, contamos com o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2026

Orlando Silva
Deputado Federal – PCdoB/SP

