

COMISSÃO DA DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER
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.

Relatora: Deputada ERIKA HILTON.

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.777/2024, de autoria da Deputada Silvye Alves (União-GO), dispõe sobre medidas de valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras operadoras de telemarketing.

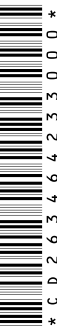
Apresentado em 08/7/2024, o Projeto de Lei em tela foi distribuído para a Comissão de Comunicação, para a Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher, para a Comissão de Trabalho, para a Comissão de Finanças e Tributação e para a Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Como argumenta a autora da matéria, na justificção do seu Projeto de Lei, “a iniciativa legislativa trata dos direitos trabalhistas e 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, a qualificação profissional, e a proteção contra a automação”.

Na Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher, em 26/05/2025, recebi a honra de ser nomeada como relatora do Projeto de Lei em tela.

Na Comissão de Comunicação, em 21/11/2025, o Projeto de Lei em tela recebeu o Parecer pela aprovação, assinado pelo Deputado Cleber Verde.

A matéria sujeita-se a regime de tramitação ordinário e à apreciação conclusiva pelas Comissões.



Não foram apensadas outras proposições ao Projeto original.

Ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas ao Projeto original.

É o relatório.

II - VOTO DA RELATORA

Sem sombra de dúvida, a iniciativa legislativa voltada para a melhoria dos direitos e das condições de trabalho das operadoras de telemarketing merece elogios e a aprovação da presente Comissão.

Inicialmente, como medida didática, o Projeto de Lei nº 2.777/2024 define claramente quem são as pessoas que exercem o trabalho de telemarketing: “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”.

Além dessa definição importante, como lembra o Projeto de Lei da Deputada Silvyne Alves, o “setor de telemarketing emprega milhares de pessoas, **predominantemente mulheres**, que atuam em condições que frequentemente expõem essas trabalhadoras a altos níveis de estresse, jornadas extenuantes e riscos para a saúde física e mental”.

Diante dessa realidade, o texto que estamos analisando nessa Comissão prevê que as empresas do setor de telemarketing devem obedecer e respeitar uma jornada específica e intervalos de trabalho condizentes com a atividade, a saúde e a dignidade do trabalhador e da trabalhadora. Como é sabido, a jornada de trabalho de um operador de telemarketing é de 6 horas diárias e 36 horas semanais, em 6 dias de trabalho por semana, devido à natureza da atividade, conforme a legislação trabalhista e a jurisprudência que equipara a função à de telefonista.

Nesse contexto, o Projeto de Lei que estamos analisando prevê que a jornada e os intervalos de trabalho devem ser condizentes à atividade, a saúde e a dignidade do



trabalhador ou trabalhadora, além de prever ausência de restrições de pautas para o atendimento de necessidades fisiológicas, sob pena de responsabilização.

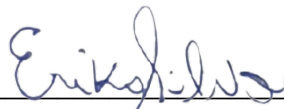
Ademais, as empresas de telemarketing devem instalar mobiliário e equipamento em condições sanitárias e ambientais de trabalho adequadas, promover capacitação em técnicas de decompressão emocional e métodos de enfrentamento do estresse laboral. Nessa linha de ação, o Projeto também prevê programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais.

Em síntese, no Projeto de Lei que estamos analisando aqui, a autora da matéria propõe uma verdadeira "política nacional de valorização e proteção das trabalhadoras operadoras de telemarketing". O objetivo é promover melhorias nas condições laborais dessas trabalhadoras, suas qualificações profissionais, assim como promover proteção contra a automação e a mobilidade no mercado de trabalho.

Se o Projeto for aprovado, estaremos diante de um conjunto de diretrizes nacionais para a proteção dessas trabalhadoras, incluindo o combate ao assédio, a promoção da qualificação profissional e o acompanhamento das condições de trabalho. Além disso, a proposta também prevê a criação de mesas de diálogo entre governo, empresas e trabalhadoras para avaliar o mercado de trabalho e implementar medidas de segurança, o que poderá proporcionar avanços concretos para essas trabalhadoras.

Diante do exposto, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 2.777/2024 com substitutivo anexo.

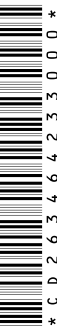
Sala da Comissão, em _____ de abril de 2026.



ERIKA HILTON

Deputada Federal - PSOL/SP

Relatora



COMISSÃO DA DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER
PROJETO DE LEI Nº 2.777, DE 2024

Dispõe sobre a valorização, proteção e promoção dos direitos das mulheres trabalhadoras operadoras de telemarketing e institui a Política Nacional de Valorização e Proteção das Trabalhadoras de Telemarketing.

O Congresso Nacional DECRETA:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing, com o objetivo de promover as condições laborais destas trabalhadoras, de qualificações profissionais e proteções contra a automação e mobilidade no mercado de trabalho.

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 Fica instituída a Política Nacional de Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing, sob coordenação do Ministério do Trabalho e Emprego, com os seguintes objetivos:

I - promoção da qualificação profissional contínua e inclusão digital;



II - proteção da força de trabalho frente aos riscos de substituição por automação e inteligência artificial;

III - estímulo à empregabilidade e mobilidade no mercado de trabalho.

Art. 3º São instrumentos da Política Nacional pela Valorização e Proteção das Trabalhadoras Operadoras de Telemarketing:

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 implementação de medidas preventivas contra demissões e para minimizar os efeitos negativos sobre as trabalhadoras;

II - requalificação profissional, por meio da oferta de cursos de transição profissional para setores de maior complexidade tecnológica em programas, instituições 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;

IV - promoção de programas de estímulo ao crédito, ao empreendedorismo e à abertura de negócios e cooperativas por operadoras de telemarketing.

Art. 4º 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 decompressão 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. 5º O Ministério do Trabalho e Emprego manterá e divulgará dados sobre o mercado de trabalho do telemarketing, incluindo informações sobre contratação, demissão, remuneração, condições e jornada de trabalho, desagregados sexo, raça, idade e outros critérios relevantes para a análise do setor.

Art. 6º 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. 6º O § 1º do Art. 1º 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 direcionadas aos trabalhadores das telecomunicações, telemarketing e setores análogos de proteção contra a automação e de promoção da requalificação profissional e de empreendedorismo, com prioridade para as mulheres”. (NR)

Art 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em _____ de abril de 2026.



ERIKA HILTON

Deputada Federal - PSOL/SP

Relatora

