



...CAMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER AO 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.

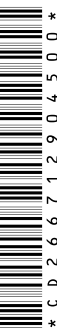
O Congresso Nacional DECRETA:

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. 7º 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. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 10 de junho de 2026.

Deputada **CÉLIA XAKRIABÁ**
No exercício da Presidência

