

**COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO
PÚBLICO**

PROJETO DE LEI Nº 4.516, DE 2004.

*“Dispõe sobre a jornada de trabalho
dos Operadores de Telemarketing.”*

Autor: Deputado BERNARDO ARISTON

Relator: Deputado TARCÍSIO ZIMMERMANN

I – RELATÓRIO

Por meio da proposição em apreço o Nobre Signatário intenta assegurar aos operadores de telemarketing a jornada de cinco horas diárias, com intervalo, após duas horas e trinta minutos de trabalho, de quinze minutos para repouso, não computado na jornada. Pelo descumprimento da norma, o Projeto propõe a multa, em favor do empregado, no valor de dez vezes o maior salário previsto na folha de pagamento da empresa.

Justificando a medida, o Autor ressalta a importância da atividade nos mais diversos setores da economia, gerando “aproximadamente 450.000 postos de trabalho, dos quais 150.000 em empresas fornecedoras de serviços e 300.000 em operação própria de empresas usuárias”. Ainda, argumenta:

“Por ser uma atividade relativamente recente, os operadores de telemarketing não estão protegidos por nenhuma legislação especial. Alguns ainda conseguem, por meio de negociações firmadas por seus sindicatos, jornada de trabalho semelhante à dos empregados nos serviços de telefonia, ou seja, jornada de seis horas, mas muitos profissionais ainda têm que cumprir jornada de oito horas.

“Entretanto o trabalho realizado pelos operadores de telemarketing é muito mais desgastante (...).

“Neste contexto, convivem com o estresse e com o desconforto físico e mental quotidianamente por conta do número de ligações que são obrigados a receber e fazer, do nível de poluição auditiva a que são submetidos e dos esforços repetitivos requeridos na realização de suas tarefas.”

Esgotado o prazo regimental, este Órgão técnico não recebeu Emendas ao Projeto.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

A medida merece o nosso apoio. São indiscutíveis os danos progressivos à saúde daqueles que trabalham com essa atividade, de forma sistemática e contínua. Aliás, conforme bem pontuado pelo nobre Signatário, “Recente estudo publicado na Revista Brasileira de Medicina do Trabalho aponta que cada operador de telemarketing atende de 90 a 150 ligações por dia, com tempo médio de um a três minutos. Os trabalhadores permanecem sentados em postura estática 95% do tempo, com fone de ouvido, consultando a tela do computador e digitando dados no teclado. O estudo concluiu que os principais fatores de estresse são a alta demanda qualitativa e quantitativa no trabalho, o grande volume de informações a ser manipulado, dificuldades para manter a qualidade e executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento, presença da fila de espera e relações conflituosas com clientes. A conclusão do estudo aponta para a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho dos operadores de telemarketing.”

Entre as práticas ergonômicas recomendadas, a redução de jornada e as pausas regulares são providências apontadas como indispensáveis por fisioterapeutas e higienistas ocupacionais.

Todavia cremos que a fixação da jornada deve se dar em conformidade com os empregados dos serviços de telefonia, como de resto os

trabalhadores em questão reconhecem que já vem sendo firmado em negociações coletivas. No caso, a norma legislada terão mérito de beneficiar toda a categoria profissional, incluindo aqueles que não são afortunados pelas conquistas de um sindicato forte. Mesmo correndo o risco de repetir uma fala comum, não podemos esquecer a heterogeneidade de nosso país de dimensões continentais.

Quanto aos intervalos, tendo em vista a prática de digitação por esses trabalhadores, entendemos que as pausas devem ocorrer após menos tempo de trabalho, sendo-lhes pertinente o disposto no Art. 72 da CLT, na esteira do que dispõe o atendimento jurisprudencial sumulado pelo Tribunal Superior do Trabalho:

“Os digitadores, por aplicação analógica do art. 72 da CLT, equiparam-se aos trabalhadores nos serviços de mecanografia (datilografia, escrituração ou cálculo), razão pela qual têm direito a intervalos de descanso de (10) minutos a cada noventa (90) de trabalho consecutivo.” (Enunciado nº 346).

São indiscutíveis, portanto, a oportunidade e o alcance social da medida, razão pela qual somos pela aprovação do PL nº. 4.516/2004, nos termos do Substitutivo em anexo.

Sala da Comissão, em de março de 2006.

Deputado TARCÍSIO ZIMMERMANN
Relator

**COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO
PÚBLICO**

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.516/2004

Acrescenta a Seção II-A ao Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre a jornada especial de trabalho dos operadores de Telemarketing.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar acrescida da Seção II-A, inserida no Capítulo I, do Título III, que trata “Das Normas Especiais de Tutela do Trabalho”:

“CAPÍTULO I

**“DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS SOBRE DURAÇÃO E CONDIÇÕES
DE TRABALHO**

.....
“SEÇÃO II-A

“Art. 227-A A duração da jornada de trabalho dos operadores de telemarketing é de seis horas diárias ou trinta e seis horas semanais.

“Parágrafo único. A cada noventa (90) minutos de trabalho consecutivo, haverá intervalo de dez (10) minutos para repouso, não computado na jornada de trabalho.”

“Art. 227-B O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o valor do salário previsto em sua folha de pagamentos.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de março de 2006.

Deputado TARCÍSIO ZIMMERMANN
Relator