



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.516-B, DE 2004

(Do Sr. Bernardo Ariston)

Dispõe sobre a duração da jornada de trabalho dos Operadores de Telemarketing; tendo pareceres: da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. TARCÍSIO ZIMMERMANN); e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa deste, nos termos do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público (relator: DEP. GERALDO PUDIM).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

III - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A duração da jornada de trabalho dos operadores de *telemarketing* é de cinco horas.

Parágrafo único. Após duas horas e trinta minutos de trabalho, haverá um intervalo de quinze minutos para repouso, não computado na jornada de trabalho.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o maior salário previsto em sua folha de pagamentos.

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

JUSTIFICAÇÃO

No Brasil, o *telemarketing* ganhou impulso no final dos anos 80. Hoje é cada vez mais difundido nos mais diversos setores da economia.

Segundo estimativa da Associação Brasileira de Telemarketing - ABT, em 2001, cerca de R\$ 67,4 bilhões foram movimentados através de operações feitas por *telemarketing*.

Em termos de geração de empregos pelo setor, com base nos resultados da VI Pesquisa ABT de Telemarketing, a área gera aproximadamente 450.000 postos de trabalho, dos quais 150.000 em empresas fornecedoras de serviços e 300.000 em operação própria de empresas usuárias.

O *telemarketing*, atualmente, é ferramenta de marketing utilizada em empresas de todos os setores da economia, favorecendo, no mercado, o crescimento de empresas especializadas na fabricação e revenda de equipamentos para *call centers*, prestadoras de serviços de terceirização de *telemarketing* e de consultorias.

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, porque, além de prestarem atendimento, suporte e venda por telefone, respondem a consultas e prestam orientações, recebem pedidos de compra e os encaminham ao setor competente, tomam a iniciativa do contato com o cliente, oferecendo novos produtos ou a reposição de estoques.

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

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*.

Por isso pretendemos fazer justiça com esta categoria, estabelecendo uma jornada de trabalho reduzida, inclusive mais favorável que a dos telefonistas.

Isto posto, pedimos o apoio dos ilustres Pares desta Casa para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 24 de novembro de 2004.

Deputado BERNARDO ARISTON

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

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 30 de março de 2006.

Deputado TARCÍSIO ZIMMERMANN
Relator

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 30 de março de 2006.

Deputado TARCÍSIO ZIMMERMANN
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião extraordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 4.516/2004, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Tarcísio Zimmermann.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Daniel Almeida, Dra. Clair, Edir Oliveira, Enio Tatico, Henrique Eduardo Alves, João Fontes, Jovair Arantes, Osvaldo Reis, Pedro Henry, Tarcísio Zimmermann, Vanessa Grazziotin, Vicentinho, Walter Barelli, Carlos Alberto Leréia, Isaías Silvestre, Leonardo Picciani e Sandro Mabel.

Sala da Comissão, em 25 de abril de 2006.

Deputado JOVAIR ARANTES
Presidente em exercício

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe assegura 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. O descumprimento da norma gerará 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”. Argumenta que os operadores de telemarketing não estão protegidos por nenhuma legislação especial, em razão de ser uma atividade relativamente recente. Aponta que alguns 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. Considera, porém que “o trabalho realizado pelos operadores de telemarketing é muito mais desgastante, pois convivem com o estresse e com o desconforto físico e mental na realização de suas tarefas.

A proposição foi aprovada pela Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público na forma do substitutivo apresentado pelo relator que propõe a inclusão da proposta no texto da Consolidação das Leis do Trabalho, fixa a jornada em conformidade com os empregados dos serviços de telefonia (seis horas diárias ou trinta e seis horas semanais) e estabelece que as pausas devam ocorrer após menos tempo de trabalho (dez minutos a cada noventa de trabalho consecutivo), sendo-lhes pertinente o disposto no art. 72 da CLT, conforme dispõe o atendimento jurisprudencial sumulado pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto nesta Comissão.

II - VOTO DO RELATOR

Conforme determina o art. 32, inciso IV, alínea a, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, cumpre a esta Comissão se pronunciar acerca da constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 4.516, de 2004 e do substitutivo apresentado pela Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público.

Estão obedecidos os requisitos constitucionais relativos à competência da União (art. 22, I, CF), às atribuições do Congresso Nacional (art. 48, *caput* e VIII, CF) e à iniciativa, neste caso, ampla e não reservada (art. 61, *caput*, CF).

Igualmente constatamos que o projeto e o substitutivo não contrariam preceitos ou princípios da Constituição em vigor, nada havendo, pois, a objetar no tocante à sua constitucionalidade material.

No que tange à juridicidade, o projeto e o substitutivo estão em conformidade com o ordenamento jurídico vigente, especialmente as alterações propostas pelo substitutivo que adequaram a proposição à legislação específica para os empregados dos serviços de telefonia e à jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho.

A técnica legislativa e a redação empregadas estão de acordo com as normas estabelecidas pela Lei Complementar nº 95, de 1998, alterada pela

Lei Complementar nº 107, de 2001. O substitutivo corretamente inseriu novo artigo na Consolidação das Leis do Trabalho dentro da seção que trata dos empregados nos serviços de telefonia, de telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonia.

Isto posto, nosso voto é no sentido da constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa do Projeto de Lei nº 4.516, de 2004, na forma do substitutivo apresentado pela Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público.

Sala da Comissão, em 20 de maio de 2008.

Deputado GERALDO PUDIM

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, em reunião ordinária realizada hoje, opinou unanimemente pela constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa do Projeto de Lei nº 4.516-A/2004, nos termos do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Geraldo Pudim.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eduardo Cunha - Presidente, Regis de Oliveira, Maurício Quintella Lessa e João Campos - Vice-Presidentes, Antonio Carlos Biscaia, Arolde de Oliveira, Augusto Farias, Bonifácio de Andrada, Cândido Vaccarezza, Edmar Moreira, Fábio Ramalho, Felipe Maia, Flávio Dino, Francisco Tenorio, Geraldo Pudim, Gerson Peres, José Eduardo Cardozo, José Genoíno, Magela, Marcelo Itagiba, Marcelo Ortiz, Mauro Benevides, Mendonça Prado, Moreira Mendes, Neucimar Fraga, Pastor Pedro Ribeiro, Roberto Magalhães, Sandra Rosado, Sérgio Barradas Carneiro, Vilson Covatti, Zenaldo Coutinho, Alexandre Silveira, Antônio Carlos Biffi, Antonio Carlos Magalhães Neto, Arnaldo Faria de Sá, Bernardo Ariston, Carlos Alberto Leréia, Chico Lopes, Colbert Martins, Dilceu Sperafico, Domingos Dutra, Edmilson Valentim, Eduardo Valverde, Hugo Leal, Jaime Martins, João

Magalhães, Jorginho Maluly, Luiz Couto, Márcio França, Odílio Balbinotti, Ricardo Barros e William Woo.

Sala da Comissão, em 9 de dezembro de 2008.

Deputado EDUARDO CUNHA
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
