

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº _____, DE 2007

(Do Sr. Júlio Delgado)

Requer a realização de Audiência Pública destinada a debater, avaliar e apresentar soluções relativas ao tema “O Telemarketing ou call center e as relações trabalhistas como qualidade da prestação dos serviços.”

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 24, III, c/c o art. 255, todos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro, a Vossa Excelência, a realização de Audiência Pública destinada a debater, avaliar e apresentar soluções relativas ao tema “O Telemarketing ou *call center* e as relações trabalhistas como qualidade da prestação dos serviços”, com a presença dos seguintes convidados:

- Sr. Marcos Roberto Emílio

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing - SINTRATEL

- Sr. Topázio Silveira Neto

Presidente da Associação Brasileira de Telesserviços – ABT

- Sr. Efraim Kapulski

Presidente da Associação Brasileira de Marketing Direto - ABEMD

- Sr. Alexandre Diogo

Presidente do Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente - IBRC

- Sr. Roberto Meir

Presidente da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC

- Representante da Agência Nacional das Telecomunicações – ANATEL

- Representante do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE

JUSTIFICAÇÃO

A baixa qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de telemarketing ou *call centers*, relacionada à falta de capacitação dos funcionários e precária infraestrutura das empresas, trazem à tona uma questão também polêmica no setor que emprega mais de 600 mil pessoas, atualmente, em nosso país: as condições de trabalho.

Além de se fazer necessária a vigência de uma norma regulamentadora para o exercício da atividade dos teleatendentes, providência já sugerida ao Ministério do Trabalho e Emprego, existe um outro ponto a ser discutido que diz respeito aos problemas de saúde que estes operadores estão submetidos, tais quais, as doenças desenvolvidas no ambiente de trabalho.

Muitos profissionais desenvolvem Lesões por Esforço Repetitivo (LER), problemas de audição e nas cordas vocais. Além disso, a ansiedade e o estresse, por conta da pressão para cumprir metas de vendas ou por ter de seguir um diálogo rígido durante a conversa com o consumidor, podem levar os empregados a desenvolver desde hipertensão até quadros mais graves de depressão e síndrome do pânico, o que, sem dúvida, influencia diretamente na qualidade do serviço prestado.

É nesse sentido que sugerimos a realização de audiência pública no âmbito desta comissão, fundada na garantia da boa prestação dos serviços de telemarketing ou *call center*, bem como na qualidade de vida como sinônimo de produtividade, além da preocupação com o bem-estar, a segurança e a higiene no trabalho.

Pela pertinência da matéria, convidamos a Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público para participar desta audiência pública.

Por todo exposto, contamos com o apoio dos nobres Pares para a realização do que ora se requer.

Sala das comissões, em de maio de 2007.

Deputado **JÚLIO DELGADO**
PSB/MG