

PROJETO DE LEI Nº , DE 2009
(Do Sr. Carlos Willian)

Dispõe sobre a regulamentação da
profissão de operador de telemarketing.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Considera-se operador de telemarketing todo aquele que trabalha em serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing, envolvendo a comunicação com clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens eletrônicas, realizada à distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

Art. 2º O operador de telemarketing deve, para habilitar-se ao respectivo exercício profissional, possuir curso técnico de, no mínimo, cento e vinte horas.

Parágrafo único. O curso técnico de que trata o *caput* deverá prever em seus conteúdos disciplina de estudo pertinente aos efeitos danosos à saúde oriundos do respectivo exercício profissional e conhecimentos sobre os métodos preventivos de tais moléstias.

Art. 3º A duração normal do trabalho em serviços de teleatendimento ou telemarketing não será superior a cinco horas diárias e a trinta e cinco horas semanais.

§ 1º Após duas horas e trinta minutos de trabalho, haverá um intervalo mínimo de vinte minutos para repouso, não computado na jornada normal de trabalho.

§ 2º A cada período de cinquenta minutos de trabalho observar-se-á um intervalo mínimo de dez minutos, para descanso, incluído na jornada normal de trabalho.

§ 3º É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja execução possa acarretar prejuízo manifesto.

§ 4º Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo improrrogável de dez dias.

§ 5º O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

§ 6º Em caso de trabalho aos domingos ou feriados será assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com um sábado e domingo a cada mês, independente de metas, faltas ou produtividade, sem qualquer tipo de compensação.

§ 7º O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de telemarketing não excederá a três horas diárias e a dezoito horas semanais, assegurado um intervalo diário mínimo de quinze minutos para descanso, incluído na jornada da trabalho.

§ 8º Assegura-se ao operador de telemarketing no regime de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Esta proposição consagra uma evolução e tem por objetivo proteger a categoria, que reúne cerca de um milhão de pessoas que é formada principalmente por mulheres jovens, no seu primeiro emprego, mas que correm o risco de se incapacitar para o mercado de trabalho.

Nesse segmento, que vai além dos SACs, os trabalhadores atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança, filantropia e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, para captar, reter ou recuperar clientes, envolvendo as Centrais de Atendimento (*Call centers*, *Contact Centers*, *Help Desks*, Central de Telemarketing e outras denominações similares).

Em 2009 a categoria somou 850 mil trabalhadores em todo o Brasil. De acordo com a Abrarec (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente) e a E-Consulting, que realizaram uma pesquisa sobre o mercado de relacionamento com o cliente, o setor é hoje o que mais contrata, sendo que de cada quatro vagas geradas pela iniciativa privada, uma delas ocupada por agentes de atendimento. A cada ano, 35% desse total correspondem às novas vagas que surgem nas centrais de atendimento.

Outro dado apontado pelo estudo é quanto à escolaridade desses profissionais: 84% possuem 2º grau completo e 16%, superior completo ou incompleto. Em média, as equipes de atendentes e/ou operadores têm idade em torno de 23 e 25 anos, variando ainda de 18 a 29 anos, com a predominância de mulheres.

A justificativa para isso seria o horário flexível, a paciência para ouvir com maior atenção os variados casos, e, por último, a prontidão em resolvê-los satisfatoriamente num curto espaço de tempo.

Pelo todo exposto, pela relevância do projeto, e pelos benefícios que dele advirão, esperamos dos nobres pares apoio.

Sala das Sessões, em de de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN