



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.851, DE 2009 **(Do Sr. Carlos Willian)**

Dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de telemarketing.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2673/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 cinqüenta 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 25 de agosto de 2009.

Deputado CARLOS WILLIAN

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943

Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, usando da atribuição que lhe confere o art. 180 da Constituição,

DECRETA:

.....

TÍTULO II
DAS NORMAS GERAIS DE TUTELA DO TRABALHO

.....

CAPÍTULO II
DA DURAÇÃO DO TRABALHO

.....

Seção III
Dos Períodos de Descanso

.....

Art. 68. O trabalho em domingo, seja total ou parcial, na forma do art.67, será sempre subordinado à permissão prévia da autoridade competente em matéria de trabalho.

Parágrafo único. A permissão será concedida a título permanente nas atividades que, por sua natureza ou pela conveniência pública, devem ser exercidas aos domingos, cabendo ao Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio expedir instruções em que sejam especificadas tais atividades. Nos demais casos, ela será dada sob forma transitória, com discriminação do período autorizado, o qual, de cada vez, não excederá de 60 (sessenta) dias.

Art. 69. Na regulamentação do funcionamento de atividades sujeitas ao regime deste Capítulo, os municípios atenderão aos preceitos nele estabelecidos, e as regras que venham a fixar não poderão contrariar tais preceitos nem as instruções que, para seu cumprimento, forem expedidas pelas autoridades competentes em matéria de trabalho.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
