

# COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

## PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007

(Apensos: Projetos de Lei nºs 4.899, de 2009 e 5.851, de 2009)

“Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre as condições especiais sobre a duração e condições do trabalho em teleatendimento (telemarketing).”

**Autores:** Deputados JORGE BITTAR e LUIZ SERGIO

**Relator:** Deputado VICENTINHO

## I - RELATÓRIO

A iniciativa em epígrafe tem por escopo inserir a Seção XXIII-A ao Capítulo I, do Título III, da CLT, para regular os serviços prestados em teleatendimento, estabelecendo o seu conceito (Art. 350-A); a duração normal da jornada de trabalho (Art. 350-B); os períodos de repouso intrajornada (Art. 350-C); a vedação de prorrogação de jornada, salvo se houver força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto (Art. 350-D); a vedação, como regra geral, de prestação de serviços aos sábados e domingos, salvo nas hipóteses do art. 68 da CLT (Art. 350-E) e a regulação do trabalho em tempo parcial quanto à sua jornada, intervalo diário para descanso e sistema remuneratório (Art. 350-F).

Encontram-se apensadas as seguintes proposições legislativas:

**a) Projeto de Lei nº 4.899, de 2009, do Deputado DR. TALMIR,** que “Altera a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre o descanso intrajornada dos operadores de telemarketing.

Em suma, a proposição apensada propõe a inclusão de Art. 72-A à Seção III do Capítulo II do Título II da CLT para assegurar aos operadores de *telemarketing* quatro períodos de dez minutos contínuos, computados na jornada normal de trabalho, distribuídos equitativamente, sendo o primeiro concedido após os primeiros sessenta minutos de trabalho.

**b) Projeto de Lei nº 5.851, de 2009, do Deputado Carlos Willian,** que “Dispõe sobre a regulamentação da profissão de operador de telemarketing”.

O projeto fixa a jornada máxima de trabalho semanal, vedando a sua prorrogação; estabelece intervalos intrajornada, além de exigir para o exercício da profissão curso técnico de, no mínimo, cento e vinte horas.

Encerrado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas aos projetos.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

Até a presente data, inexistente regulação do denominado *telemarketing* ou teletendimento, e conforme destacam os **Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio**, “mais de 700 mil pessoas” estão empregadas nesse setor, que tende a crescer ainda mais.

É questão de ordem pública regulamentar a atividade, já que ocorrem enfermidades, especialmente DORT-LER, no desempenho laboral do teletendimento, como consta da justificativa do Projeto:

“As enfermidades mais comuns encontradas entre os operadores de telemarketing são: transtornos mentais, perda auditiva, lesões por esforços repetitivos (LER), danos ortopédicos, cistite hemorrágica. No caso das LER, a incapacitação pode levar a uma invalidez permanente para o trabalho.”

Nessa mesma linha de entendimento, defendendo a proteção dos que lidam diariamente com os serviços de *telemarketing* ou teletendimento, o **Deputado Dr. Talmir** adverte para o fato de que a matéria reveste-se de um “elevado interesse para a proteção à saúde dos trabalhadores”, já que “lidam com computadores e/ou fones de

ouvido” e “estão sujeitos, em razão disso, a desenvolver distúrbios visuais ou otológicos, como miopia e perda auditiva, entre outros”.

Também o **Deputado Carlos Willian** defende a regulamentação da profissão de operador de telemarketing afirmando, em sua justificativa, que a iniciativa “consagra uma evolução e tem por objetivo proteger a categoria, que reúne cerca de um milhão de pessoas”.

Outro detalhe importante é o fato de a maioria da força de trabalho em questão ser composta por mulheres, como também consta da justificativa da proposição principal, *in verbis*:

“a feminização do trabalho em telemarketing, com procedimentos altamente padronizados e controlados, no intuito de aumentar sua eficiência e diminuir os custos, é uma das expressões de sua racionalização. Persistindo uma segmentação do mercado de trabalho pela divisão sexual do trabalho com a permanência de guetos ocupacionais (...) são reafirmadas as posições hierárquicas diferenciadas, sendo reservado às mulheres salários inferiores em relação aos homens”.

A iniciativa está em sintonia com os ditames sociais, em especial, o que impõe a “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança”, como consta expressamente do art. 7º, inciso XXII, da Constituição Federal.

Corroborando nossas afirmativas, a Nota Técnica nº 96/2008/DSST/SIT do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, segunda a qual:

“O tema selecionado reflete a preocupação, muito pertinente, de gerar ações eficazes na prevenção do adoecimento da grande e jovem população envolvida nessa atividade. O teleatendimento expandiu-se de maneira rápida nos últimos anos, empregando em 2007 cerca de 800 mil pessoas em nosso país, transformando-se no maior empregador na área de serviços. (...)”

Mais adiante:

“A forma de organização atual das centrais de atendimento telefônico e de relacionamento com cliente impõe, de forma simultânea, trabalho sob grande pressão de tempo, elevado esforço

mental, elevado esforço visual, exigência de grande responsabilidade, acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho, rigidez postural, sobrecarga estática de segmentos corporais, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos, incentivos ou premiação por produção. Não têm sido implementadas pelas empresas condições adequadas de trabalho à natureza da atividade, nem intervenções no campo da ergonomia que assegure o bem estar dos operadores gerando desgaste evidente, demonstrado pelas altas taxas de absenteísmo, adoecimento e rotatividade nessa classe de trabalhadores.”

Afigura-se-nos inequívoca a necessidade de aprovar as proposições aqui discutidas.

Francisco Izidoro, do **Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações do Estado do Rio de Janeiro**, apresentou tese ao 3º Congresso da FENATTEL – Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, defendendo, acertadamente, a regulamentação da profissão de operador de telemarketing como categoria diferenciada, inclusive com jornada de trabalho semanal máxima de trinta e seis horas.

Todavia os Projetos merecem aperfeiçoamento, razão pela qual optamos por apresentar um **Substitutivo**, que contemple os conteúdos apresentados pelos ilustres Parlamentares, além de observar várias sugestões a nós endereçadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, através de sua Secretaria de Inspeção do Trabalho, pelo seu Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, cujo teor foi ratificado pela respectiva Consultoria Jurídica (Advocacia-Geral da União).

Os projetos em análise estão em perfeita harmonia com todo o arcabouço teórico e legislativo pertinente ao Direito do Trabalho e à proteção do meio ambiente e da saúde e segurança dos trabalhadores, preocupando-se, inclusive, com os limites da jornada de trabalho e do descanso semanal remunerado, representando uma defesa do ser humano como valor fundante e mais importante do ordenamento jurídico, um fim em si mesmo.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.673, de 2007, dos Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio, e dos Projetos de Lei nºs 4.899 e 5.851, ambos de 2009, respectivamente dos Deputados Dr. Talmir e Carlos Willian, na forma do **Substitutivo** anexo, deles destacando os seus fundamentos jurídicos e sociais.

Sala da Comissão, em        de        de 2009.

**Deputado VICENTINHO**  
**Relator**

2009\_13516

## COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.673, DE 2007

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de *telemarketing*.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, passa a vigorar acrescido da seguinte Seção XIII-A:

“Seção XIII-A

Dos Serviços de teleatendimento ou *telemarketing*

Art. 350-A Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de *telemarketing* a atividade de 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. 350-B A jornada normal de trabalho para trabalhadores que executem continuamente serviços de teleatendimento ou operações de *telemarketing* não será superior a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Art. 350-C A cada período de cinquenta minutos de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos para descanso, incluído na jornada diária.

§ 1º Os intervalos deverão ocorrer fora do posto de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho.

§ 2º A instituição de intervalos obrigatórios não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do Art. 71.

§ 3º Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico.

Art. 350-D 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 inexecução possa acarretar prejuízo manifesto.

Parágrafo Único Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.

Art. 350-E O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68.

Parágrafo único. 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.

Art. 350-F O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de *telemarketing* não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais.

Parágrafo único. Assegura-se ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.”

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

Sala da Comissão, em                    de                    de 2009.

**Deputado VICENTINHO**  
**Relator**