

COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO.

PROJETO DE LEI Nº 6.979, DE 2010

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre a duração da jornada máxima de trabalho dos operadores de teleatendimento ou telemarketing.

Autora: Deputada MANUELA D'ÁVILA

Relator: Deputado EVANDRO MILHOMEN

I - RELATÓRIO

O projeto de lei em epígrafe, de autoria da Deputada Manuela D'ávila, altera a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, de forma a reduzir a jornada dos operadores de teleatendimento ou telemarketing.

O art. 1º da proposição estabelece que a duração máxima da jornada de trabalho desses operadores seja de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais. O art. 2º dispõe que a Lei entra em vigor na data de sua publicação.

De acordo com a justificação do autor, a saúde física e psíquica dos operadores de teleatendimento e telemarketing seriam significativamente afetadas pelas péssimas condições de trabalho oferecidas, pelo assédio moral e pelas exigências de produtividade de que seriam vítimas constantes. Ademais, seria uma categoria profissional em expansão, sendo previsto que, em 2010, seria alcançada a cifra de 1 milhão de trabalhadores no setor. Desta forma, propõe a referida redução da jornada máxima de trabalho

para a categoria, consoante com a jornada dos trabalhadores em telefonia, telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonia.

O Projeto, que tramita em regime ordinário, está sujeito à apreciação conclusiva e foi distribuído às Comissões de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio; de Trabalho, Administração e Serviço Público; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição em análise trata do importante tema da duração da jornada de trabalho dos operadores de teleatendimento ou *telemarketing*.

Consideramos tratar-se de projeto relevante em função de sua abrangência e das atuais condições de trabalho a que estão submetidos os integrantes dessa categoria profissional.

A relevância decorre da expansão das atividades de teleatendimento e telemarketing em nosso País. De acordo com o autor da proposição, esta categoria profissional, em franca expansão, atingiria já em 2010 a cifra de 1 milhão de trabalhadores.

Não obstante, consideramos que as condições às quais esses trabalhadores estão submetidos continuam a poder acarretar consequências negativas à saúde desses trabalhadores. Muitas vezes, são realizadas ligações telefônicas durante toda a jornada de trabalho de forma concomitante à realização de serviços de digitação.

Com efeito, a Revista Brasileira de Medicina do Trabalho apontou 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.

Entretanto, muito embora as condições de trabalho dos operadores de teleatendimento e *telemarketing* sejam similares ou mesmo mais desgastantes que a dos telefonistas, a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, em seu art. 227, determina, entre outros, que nas empresas que explorem o serviço de telefonia a duração máxima da jornada de trabalho é de seis horas contínuas de trabalho por dia ou trinta e seis horas semanais.

Não obstante, o Tribunal Superior do Trabalho –TST decidiu contrariamente à extensão da jornada de seis horas diárias e de trinta e seis horas semanais aos operadores de teleatendimento ou *telemarketing*.

É oportuno destacar que o Ministério do Trabalho e Emprego editou a Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, que aprova o anexo II da Norma Regulamentadora nº 17, que estabeleceu que o tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, seis horas diárias, e de trinta e seis horas semanais, dentre diversas outras disposições. Contudo, o TST considera que essa determinação não é aplicável, face à ausência de lei que determine expressamente essa jornada, de forma que o tema não poderia ser tratado por norma infra-legal.

Feitas essas considerações, manifestamo-nos favoravelmente ao mérito da proposição, uma vez que se trata de reconhecimento legítimo das semelhanças dos desgastes físicos das telefonistas de mesa e dos operadores de teleatendimento e de *telemarketing*.

Contudo, entendemos que, do ponto de vista econômico, seria razoável estipular um prazo para a entrada em vigor da Lei, de forma que as empresas possam efetuar as adequações referentes a turnos de trabalho e contratações necessárias decorrentes da implementação da medida. Desta forma, propomos um prazo de 180 dias para a entrada em vigor desta Lei.

Quanto ao salário, consideramos que a alternativa mais adequada seria a realização de ajuste por meio de negociação coletiva que, a propósito, pode até mesmo estipular reduções de salário, conforme previsto no art. 7º, inciso VI, da Constituição Federal. A esse respeito, entendemos que,

muito embora a manutenção nominal do salário possa aparentemente ser medida de interesse dos trabalhadores, as empresas poderiam, nesse caso, contornar essa limitação por meio da gradual substituição dos operadores que tivessem assegurado o valor do salário correspondente a 44 horas semanais mesmo após a redução de jornada para 36 horas, por operadores contratados após a medida, acarretando uma rotatividade no setor que não seria benéfica nem aos trabalhadores, nem às próprias empresas. Desta forma, entendemos que não seria oportuna a inclusão de dispositivo que tratasse, na proposição, a respeito do tema.

Assim, ante o exposto, **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 6.979, de 2010, com a emenda modificativa anexa**, cuja redação procura contemplar os aspectos comentados.

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado EVANDRO MILHOMEN
Relator

**COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA
E COMÉRCIO**

PROJETO DE LEI Nº 6.979, DE 2010

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre a duração da jornada máxima de trabalho dos operadores de teleatendimento ou telemarketing.

EMENDA MODIFICATIVA

Dê-se a seguinte redação ao art. 2º da proposição:

"Art. 2º. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação."

Sala da Comissão, em de de 2010.

Deputado EVANDRO MILHOMEN
Relator