



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.979-A, DE 2010

(Da Sra. Manuela D'ávila)

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; tendo parecer da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. EVANDRO MILHOMEN).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO;
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II – Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:

- parecer do relator
- emenda oferecida pelo relator
- parecer da Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 passa a vigorar acrescido do seguinte Artigo 227-A:

“Art. 227 A. A duração máxima da jornada de trabalho dos operadores de teleatendimento ou telemarketing é de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Tem sido assustadora a repercussão na saúde física e psíquica dos operadores de teleatendimento e telemarketing pelas péssimas condições de trabalho a eles oferecidas, principalmente, pelo assédio moral e absurdas exigências de produtividade de que são vítimas constantes. Tais adoecimentos, a par de causarem dor e sofrimento aos trabalhadores, repercutem nos gastos previdenciários de forma crescente.

Trata-se de uma categoria profissional em expansão, constituindo atualmente 800.000 pessoas no Brasil, sendo previsto que, em 2010, alcance a cifra de 1 milhão de pessoas. Por isso buscamos, com a apresentação do presente Projeto de Lei, estabelecer a duração máxima da jornada de trabalho dos operadores de teleatendimento ou telemarketing.

A alteração propõe a jornada de trabalho máxima de seis horas para esta categoria, consoante com a jornada dos trabalhadores em telefonia, telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonia.

Assim, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposta.

Sala das Sessões, em 17 de março de 2010.

Deputada Manuela d'Ávila
PCdoB/RS

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 III
DAS NORMAS ESPECIAIS DE TUTELA DO TRABALHO

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS SOBRE DURAÇÃO E CONDIÇÕES DE TRABALHO

.....

Seção II
Dos Empregados nos Serviços de Telefonia, de Telegrafia Submarina e Subfluvial, de Radiotelegrafia e Radiotelefonia

Art. 227. Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de 6 (seis) horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais. [*“Caput” do artigo retificado pelo Decreto-Lei nº 6.353, de 20/3/1944*](#)

§ 1º Quando, em caso de indeclinável necessidade, forem os operadores obrigados a permanecer em serviço além do período normal fixado neste artigo, a empresa pagar-lhes-á extraordinariamente o tempo excedente com acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o seu salário-hora normal.

§ 2º O trabalho aos domingos, feriados e dias santos de guarda será considerado extraordinário e obedecerá, quanto à sua execução e remuneração, ao que dispuserem empregadores e empregados em acordo, ou os respectivos sindicatos em contrato coletivo de trabalho. [*\(Parágrafo retificado pelo Decreto-Lei nº 6.353, de 20/3/1944\)*](#)

Art. 228. Os operadores não poderão trabalhar, de modo ininterrupto, na transmissão manual, bem como na recepção visual, auditiva, com escrita manual ou datilográfica, quando a velocidade for superior a 25 (vinte e cinco) palavras por minuto.

.....

.....

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

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 16 de junho de 2010.

Deputado EVANDRO MILHOMEN
Relator

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 16 de junho de 2010.

Deputado EVANDRO MILHOMEN
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com emenda, o Projeto de Lei nº 6.979/2010, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Evandro Milhomen.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Dr. Ubiali - Presidente, Laurez Moreira e Evandro Milhomen - Vice-Presidentes, André Vargas, Edson Ezequiel, João Maia, Nelson Pellegrino, Antônio Andrade, Francisco Praciano, Guilherme Campos, Jairo Ataíde, Silas Brasileiro e Simão Sessim.

Sala da Comissão, em 7 de julho de 2010.

Deputado DR. UBIALI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
