

# COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

## PROJETO DE LEI N.º 6.979-A, 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:** MANUELA D'ÁVILA

**Relator:** VICENTINHO

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 6.979-A, de 2010, proposto pela ilustre Deputada Manuela D'ávila, altera a redação do art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para fixar a jornada máxima dos operadores de teleatendimento ou telemarketing em seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

A autora justifica a proposta com as sérias consequências físicas e psíquicas sofridas pelos trabalhadores submetidos às péssimas condições de trabalho, ao assédio moral e às pesadas exigências de produtividade.

Para minorar esses prejuízos à saúde, a autora propõe a equiparação da jornada dos trabalhadores em teleatendimento e telemarketing à dos trabalhadores em telefonia, telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonía.

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

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada no dia 7 de julho de 2010, aprovou unanimemente, com emenda, o Projeto de Lei nº 6.979/2010, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Evandro Milhomen, que propôs a postergação da vigência da lei.

No âmbito da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, houve uma colaboração ao processo legislativo por intermédio de emenda parlamentar.

O nobre Deputado Paes Landim ofereceu emenda substitutiva ao artigo 227-A, acrescentado à CLT pelo projeto, com a seguinte redação:

*“Art. 227 A - O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas duas pausas de 10 (dez) minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho nessa atividade, sem prejuízo da remuneração. (NR)*

*Art. 2º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.”*

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A proposição em análise é meritória. Como bem alinhavou o Relator da matéria na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio é grande a importância econômica do setor e enorme o número de profissionais que compõem o universo de operadores de teleatendimento ou telemarketing.

Muito nos preocupa a exposição desses trabalhadores às jornadas exaustivas e às pressões oriundas da alta demanda qualitativa e quantitativa no trabalho, do grande volume de informações a ser manipulado, das dificuldades para manter a qualidade e de executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento, da presença da fila de espera e das relações conflituosas com clientes.

O paradigma é realmente a função dos telefonistas já disciplinada pelo art. 227 da CLT. Esses profissionais são submetidos à jornadas máximas de seis horas contínuas de trabalho por dia ou trinta e seis horas semanais.

A emenda apresentada pelo ilustre Deputado Paes Landim propõe a criação de dois intervalos intrajornada de dez minutos cada. É extremamente oportuna sua colaboração. Como mencionamos, os fatores de desgaste físico e psíquico se avolumam nesse tipo de prestação laboral. Nada mais prudente do que fixar também intervalos durante a jornada.

Também concordamos que a matéria só entre em vigor após um prazo razoável que permita as necessárias adequações nas estruturas empresariais. Concordamos com a fixação do prazo de cento e oitenta dias como proposto pelo Substitutivo aprovada na Comissão antecedente e pela emenda modificativa apresentada na CTASP.

Diante do exposto, reconhecendo a importância da matéria, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 6.979-A, de 2010, e da Emenda Substitutiva nº 1, na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em            de            de 2011.

Deputado Vicentinho  
Relator

## COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 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.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar acrescida 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.*

*Parágrafo único. Durante a jornada diária de trabalho estão incluídas duas pausas de dez minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos sessenta minutos de trabalho, e com, pelo menos, sessenta minutos de trabalho intercalado entre os descansos.”*

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

Sala da Comissão, em                    de                    de 2011.

Deputado Vicentinho  
Relator