



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 1.686-A, DE 2011** **(Do Sr. Antônio Roberto)**

Altera os arts. 72 e 227 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para disciplinar a jornada de trabalho dos digitadores e dos operadores de telemarketing; tendo parecer da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, pela aprovação deste, e pela rejeição do de nº 2.187/11, apensado (relator: DEP. CARLOS ROBERTO).

### **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

## **SUMÁRIO**

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 2.187/11

III - Na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio:  
- parecer do relator  
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 72, a Seção II, do Capítulo I do Título III e o *caput* do art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943, passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 72 Nos serviços permanentes de mecanografia (datilografia, escrituração, cálculo ou digitação), a cada período de 90 (noventa) minutos de trabalho consecutivo corresponderá um repouso de 10 (dez) minutos não deduzidos da duração normal de trabalho.

Parágrafo único. A duração máxima da jornada de trabalho para os profissionais referidos no *caput* é de 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) semanais.”(NR)

.....  
“Seção II – Dos Empregados nos Serviços de Telefonia, de Telegrafia Submarina e Subfluvial, de Radiotelegrafia, de Radiotelefoneia e de Telemarketing (NR)

Art. 227 Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia, de radiotelefoneia ou de telemarketing, 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.” (NR)

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

### **JUSTIFICAÇÃO**

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foi promulgada em 1943, uma época em que não existiam as ocupações de digitador e de operador de telemarketing, que tiveram início apenas com a difusão de novidades tecnológicas, tais como o computador.

Todavia essas ocupações são, nos dias atuais, fortemente demandadas, haja vista o fato de que é impensável uma empresa qualquer funcionar sem o uso de computadores.

Diante dessa equação – legislação antiga x ocupações recentes – observamos que as categorias dos digitadores e dos operadores de telemarketing ficaram em uma espécie de limbo legislativo, sendo aplicados, por analogia, os dispositivos relacionados a outras atividades.

Nesse contexto, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) reconheceu aos digitadores a aplicação do art. 72 da CLT, garantindo-lhes intervalos

de descanso de dez minutos a cada noventa minutos trabalhados consecutivamente (Súmula 346).

Por outro lado, o mesmo Tribunal decidiu contrariamente à demanda pela extensão da jornada de seis horas diárias e de trinta e seis horas semanais, prevista no art. 227 da CLT, sob o argumento de que “o referido dispositivo legal destina-se aos empregados que desempenham atividades nos serviços de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, radiotelegrafia ou, ainda, radiotelegrafia, não sendo possível sua aplicação analógica ao digitador, porque exerce função totalmente distinta daquelas expressamente relacionadas”<sup>1</sup>, complementando que a vantagem garantida pela jurisprudência aos digitadores é a analogia com o art. 72, já mencionada acima.

Em outra decisão, o TST considerou que não se aplica ao digitador o art. 227 da CLT e, “assim sendo, por inexistir norma legal que estabeleça expressamente a vantagem da jornada reduzida de seis horas para o digitador, conclui-se que a sua jornada de trabalho é a prevista no inciso XIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988”<sup>2</sup>.

Ocorre que temos, de fato, uma atividade que é causadora de inúmeros problemas de saúde em face dos movimentos repetitivos, tanto assim que é objeto de atenção especial do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que editou a Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17), por intermédio da Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990, para dispor sobre Ergonomia.

A referida NR adotou um item específico para as atividades de processamento eletrônico de dados, estabelecendo alguns requisitos a serem observados na prática da atividade, entre eles um prevendo que “o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas” (17.6.4, alínea c). Houve, portanto, o reconhecimento expresso dos danos que podem advir do exercício da digitação por um tempo que exceda o mínimo aceitável.

Em princípio, essa portaria seria suficiente para fazer valer a jornada reduzida, em face do art. 200 da CLT que atribui competência ao MTE para estabelecer disposições complementares sobre medicina e segurança do trabalho. Todavia o TST entendeu que uma norma hierarquicamente inferior não pode prevalecer sobre a Consolidação e muito menos sobre a Constituição Federal, fixando a jornada em oito horas diárias.<sup>3</sup>

O TST defendeu o mesmo entendimento em relação aos operadores de telemarketing, quando, em decisão recente, a Seção Especializada em Dissídios Individuais 1 (SDI-1) daquele Tribunal, por maioria, entendeu que essa categoria também não faz jus à jornada reduzida, não podendo se falar em analogia com o art. 227, uma vez que não há lei prevendo essa jornada expressamente, em que pese a existência da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, que aprovou o Anexo II da NR 17 disciplinando o trabalho em

<sup>1</sup> RR 1529/2001-031-12-00.2, 1ª T, Rel. Ministro Lélío Bentes Corrêa, DJ 15/9/2006

<sup>2</sup> RR 467254/1998, 4ª T, Rel. Juiz Convocado Horácio R. de Senna Pires, DJ 1º/8/2003

<sup>3</sup> RR 467254/1998, ant. cit.

teleatendimento/telemarketing, que estipula jornada de seis horas para esses profissionais.<sup>4</sup>

Apesar da decisão, muitos Ministros defenderam a “necessidade da evolução da jurisprudência em relação ao reconhecimento das semelhanças dos desgastes físicos das telefonistas de mesa e dos operadores de “telemarketing”. Acrescentaram que “a descrição das condições de trabalho dos operadores de “telemarketing” é absolutamente idêntica à dos telefonistas, desde que exerçam sua função preponderantemente com o uso de equipamento telefônico” e que “os operadores estão sujeitos aos mesmos ou até a maiores desgastes físicos que os telefonistas de mesa”.<sup>5</sup>

Essas as razões pelas quais estamos propondo a alteração do art. 72 da CLT, a fim de incluir o digitador, bem como dispor sobre a jornada máxima de seis horas diárias e trinta e seis semanais, para os trabalhadores em serviços permanentes de mecanografia.

Além disso, alteramos a redação do título da Seção II, do Capítulo I, do Título III da CLT, bem como o art. 227, para dispor expressamente sobre o operador de telemarketing, garantindo-lhe jornada de trabalho de seis horas diárias e de trinta e seis horas semanais.

Diante do exposto, fica evidente o interesse público que deve revestir toda a legislação aprovada pelo Poder Legislativo, motivo pelo qual esperamos contar com o apoio de nossos Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 28 de junho de 2011.

Deputado ANTÔNIO ROBERTO

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

# CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL 1988

.....

## TÍTULO II DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

.....

<sup>4</sup> E-RR nº 2371300-86.2002.5.09.0900, SDI-1, Rel. Min. Maria de Assis Calsing, DJ 19/02/2010.

<sup>5</sup> Notícias do Tribunal Superior do Trabalho, consultado no endereço eletrônico [http://ext02.tst.jus.br/pls/no01/NO\\_NOTICIAS.Exibe\\_Noticia?p\\_cod\\_noticia=9940&p\\_cod\\_area\\_noticia=ASCS&p\\_txt\\_pesquisa=telemarketing](http://ext02.tst.jus.br/pls/no01/NO_NOTICIAS.Exibe_Noticia?p_cod_noticia=9940&p_cod_area_noticia=ASCS&p_txt_pesquisa=telemarketing), em 29 de abril de 2010.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

.....  
Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

I - relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;

II - seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário;

III - fundo de garantia do tempo de serviço;

IV - salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender às suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim;

V - piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho;

VI - irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo;

VII - garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável;

VIII - décimo terceiro salário com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria;

IX - remuneração do trabalho noturno superior à do diurno;

X - proteção do salário na forma da lei, constituindo crime sua retenção dolosa;

XI - participação nos lucros, ou resultados, desvinculada da remuneração, e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme definido em lei;

XII - salário-família pago em razão do dependente do trabalhador de baixa renda nos termos da lei; ([\*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\*](#))

XIII - duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho;

XIV - jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva;

XV - repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;

XVI - remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em cinquenta por cento à do normal;

XVII - gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal;

XVIII - licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de cento e vinte dias;

XIX - licença-paternidade, nos termos fixados em lei;

XX - proteção do mercado de trabalho da mulher, mediante incentivos específicos, nos termos da lei;

XXI - aviso prévio proporcional ao tempo de serviço, sendo no mínimo de trinta dias, nos termos da lei;

XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;

XXIII - adicional de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei;

XXIV - aposentadoria;

XXV - assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até 5 (cinco) anos de idade em creches e pré-escolas; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006](#))

XXVI - reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho;

XXVII - proteção em face da automação, na forma da lei;

XXVIII - seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa;

XXIX - ação, quanto aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 28, de 2000](#))

a) ([Alínea revogada pela Emenda Constitucional nº 28, de 2000](#))

b) ([Alínea revogada pela Emenda Constitucional nº 28, de 2000](#))

XXX - proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil;

XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência;

XXXII - proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos;

XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998](#))

XXXIV - igualdade de direitos entre o trabalhador com vínculo empregatício permanente e o trabalhador avulso.

Parágrafo único. São assegurados à categoria dos trabalhadores domésticos os direitos previstos nos incisos IV, VI, VIII, XV, XVII, XVIII, XIX, XXI e XXIV, bem como a sua integração à previdência social.

Art. 8º É livre a associação profissional ou sindical, observado o seguinte:

I - a lei não poderá exigir autorização do Estado para a fundação de sindicato, ressalvado o registro no órgão competente, vedadas ao poder público a interferência e a intervenção na organização sindical;

II - é vedada a criação de mais de uma organização sindical, em qualquer grau, representativa de categoria profissional ou econômica, na mesma base territorial, que será definida pelos trabalhadores ou empregadores interessados, não podendo ser inferior à área de um Município;

III - ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos ou individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas;

IV - a assembléia geral fixará a contribuição que, em se tratando de categoria profissional, será descontada em folha, para custeio do sistema confederativo da representação sindical respectiva, independentemente da contribuição prevista em lei;

- V - ninguém será obrigado a filiar-se ou a manter-se filiado a sindicato;
- VI - é obrigatória a participação dos sindicatos nas negociações coletivas de trabalho;
- VII - o aposentado filiado tem direito a votar e ser votado nas organizações sindicais;
- VIII - é vedada a dispensa do empregado sindicalizado a partir do registro da candidatura a cargo de direção ou representação sindical e, se eleito, ainda que suplente, até um ano após o final do mandato, salvo se cometer falta grave nos termos da lei.

Parágrafo único. As disposições deste artigo aplicam-se à organização de sindicatos rurais e de colônias de pescadores, atendidas as condições que a lei estabelecer.

.....

.....

## **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. 72. Nos serviços permanentes de mecanografia (datilografia, escrituração ou cálculo), a cada período de 90 (noventa) minutos de trabalho consecutivo corresponderá um repouso de 10 (dez) minutos não deduzidos da duração normal de trabalho.

#### **Seção IV Do Trabalho Noturno**

Art. 73. Salvo nos casos de revezamento semanal ou quinzenal, o trabalho noturno terá remuneração superior à do diurno e, para esse efeito, sua remuneração terá um acréscimo de 20% (vinte por cento), pelo menos, sobre a hora diurna. ([“Caput” do artigo com redação dada pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946](#)) ([Vide art. 7º, XVI da Constituição Federal de 1988](#))

§ 1º A hora do trabalho noturno será computada como de 52(cinquenta e dois) minutos e 30 (trinta) segundos. [\(Parágrafo com redação dada pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946\)](#)

§ 2º Considera-se noturno, para os efeitos deste artigo, o trabalho executado entre as 22 (vinte duas) horas de um dia e as 5 (cinco) horas do dia seguinte. [\(Parágrafo com redação dada pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946\)](#) [\(Vide art. 7º da Lei nº 5.889, de 8/7/1973\)](#)

§ 3º O acréscimo, a que se refere o presente artigo, em se tratando de empresas que não mantêm, pela natureza de suas atividades, trabalho noturno habitual, será feito, tendo em vista os quantitativos pagos por trabalhos diurnos de natureza semelhante. Em relação às empresas cujo trabalho noturno decorra da natureza de suas atividades, o aumento será calculado sobre o salário mínimo geral vigente na região, não sendo devido quando exceder desse limite, já acrescido da percentagem. [\(Parágrafo acrescido pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946\)](#)

§ 4º Nos horários mistos, assim entendidos os que abrangem períodos diurnos e noturnos, aplica-se às horas de trabalho noturno o disposto neste artigo e seus parágrafos. [\(Primitivo § 3º renumerado pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946\)](#)

§ 5º Às prorrogações do trabalho noturno aplica-se o disposto neste capítulo. [\(Primitivo § 4º renumerado pelo Decreto-Lei nº 9.666, de 28/8/1946\)](#)

.....

CAPÍTULO V  
DA SEGURANÇA E DA MEDICINA DO TRABALHO  
[\(Capítulo com redação dada pela Lei nº 6.514, de 22/12/1977\)](#)

.....

**Seção XV**  
**Das outras Medidas Especiais de Proteção**

Art. 200. Cabe ao Ministério do Trabalho estabelecer disposições complementares às normas de que trata este Capítulo, tendo em vista as peculiaridades de cada atividade ou setor de trabalho, especialmente sobre:

I - medidas de prevenção de acidentes e os equipamentos de proteção individual em obras de construção, demolição ou reparos;

II - depósitos, armazenagem e manuseio de combustíveis, inflamáveis e explosivos, bem como trânsito e permanência nas áreas respectivas;

III - trabalho em escavações, túneis, galerias, minas e pedreiras, sobretudo quanto à prevenção de explosões, incêndios, desmoronamentos e soterramentos, eliminação de poeiras, gases etc., e facilidades de rápida saída dos empregados;

IV - proteção contra incêndio em geral e as medidas preventivas adequadas, com exigências ao especial revestimento de portas e paredes, construção de paredes contra fogo, diques e outros anteparos, assim como garantia geral de fácil circulação, corredores de acesso e saídas amplas e protegidas, com suficiente sinalização;

V - proteção contra insolação, calor, frio, umidade e ventos, sobretudo no trabalho a céu aberto, com provisão, quanto a este, de água potável, alojamento e profilaxia de endemias;

VI - proteção do trabalhador exposto a substâncias químicas nocivas, radiações ionizantes e não ionizantes, ruídos, vibrações e trepidações ou pressões anormais ao ambiente de trabalho, com especificação das medidas cabíveis para eliminação ou atenuação desses efeitos, limites máximos quanto ao tempo de exposição, à intensidade da ação ou de seus efeitos sobre o organismo do trabalhador, exames médicos obrigatórios, limites de idade, controle permanente dos locais de trabalho e das demais exigências que se façam necessárias;

VII - higiene nos locais de trabalho, com discriminação das exigências, instalações sanitárias, com separação de sexos, chuveiros, lavatórios, vestiários e armários individuais, refeitórios ou condições de conforto por ocasião das refeições, fornecimento de água potável, condições de limpeza dos locais de trabalho e modo de sua execução, tratamento de resíduos industriais;

VIII - emprego das cores nos locais de trabalho, inclusive nas sinalizações de perigo.

Parágrafo único. Tratando-se de radiações ionizantes e explosivos, as normas a que se refere este artigo serão expedidas de acordo com as resoluções a respeito adotadas pelo órgão técnico. ([Artigo com redação dada pela Lei nº 6.514, de 22/12/1977](#))

## **Seção XVI Das Penalidades**

Art. 201. As infrações ao disposto neste Capítulo relativas à medicina do trabalho serão punidas com multa de 30 (trinta) a 300 (trezentas) vezes o valor de referência previsto no artigo 2º, parágrafo único, da Lei nº 6.205, de 29 de abril de 1975, e as concernentes à segurança do trabalho com multa de 50 (cinquenta) a 500 (quinhentas) vezes o mesmo valor. ([Vide art. 7º da Lei nº 6.986, de 13/4/1982](#))

Parágrafo único. Em caso de reincidência, embaraço ou resistência à fiscalização, emprego de artifício ou simulação com o objetivo de fraudar a lei, a multa será aplicada em seu valor máximo. ([Artigo com redação dada pela Lei nº 6.514, de 22/12/1977](#))

## 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 Radiotelefone**

Art. 227. Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefone, 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.

.....

.....

## SÚMULA Nº 346

DIGITADOR. INTERVALOS INTRAJORNADA. APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ART. 72 DA CLT

Os digitadores, por aplicação analógica do art. 72 da CLT, equiparam-se aos trabalhadores nos serviços de mecanografia (datilografia, escrituração ou cálculo), razão pela qual têm direito a intervalos de descanso de 10 (dez) minutos a cada 90 (noventa) de trabalho consecutivo.

## NORMAS REGULAMENTARES DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR

### NR 17 - ERGONOMIA

17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.1.2. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.1. Para efeito desta Norma Regulamentadora: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.1.1. Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a deposição da carga. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.1.2. Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.1.3. Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a 18 (dezoito) anos e maior de 14 (quatorze) anos. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.2. Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.3. Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.4. Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas, deverão ser usados meios técnicos apropriados. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.5. Quando mulheres e trabalhadores jovens foram designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou sua segurança. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.6. O transporte e a descarga de materiais feitos por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou sua segurança. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.2.7. O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou sua segurança. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS)

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2 os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) borda frontal arredondada; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS0)

d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.4.1. Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação freqüente do pescoço e fadiga visual; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.4.3. Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.4.3.1. Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências previstas no subitem 17.4.3 observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5. Condições ambientais de trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS)

17.5.1. As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) índice de temperatura efetiva entre 20°C (vinte) e 23°C (vinte e três graus centígrados); (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) velocidade do ar não-superior a 0,75m/s; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

d) umidade relativa do ar não-inferior a 40 (quarenta) por cento. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.2.1. Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não-superior a 60 dB. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.2.2. Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3.1. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3.2. A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3.3. Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3.4. A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.5.3.5. Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4, este será um plano horizontal a 0,75m (setenta e cinco centímetros) do piso. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.6. Organização do trabalho. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.6.2. A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) as normas de produção; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) o modo operatório; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) a exigência de tempo; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

d) a determinação do conteúdo de tempo; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

e) o ritmo de trabalho; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

f) o conteúdo das tarefas. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS ) a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) devem ser incluídas pausas para descanso; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigente na época anterior ao afastamento. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

17.6.4. Nas atividades de processamento eletrônico de dados, deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte: (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8 (oito) mil por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que, no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 (dez) minutos para cada 50 (cinquenta) minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho; (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciado em níveis inferiores do máximo estabelecido na alínea "b" e ser ampliada progressivamente. (Redação dada pelo(a) Portaria 3.751/1990/MTPS )

## ANEXO I

### TRABALHO DOS OPERADORES DE CHECKOUT

(Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

1. Objetivo e campo de aplicação (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

1.1. Esta Norma objetiva estabelecer parâmetros e diretrizes mínimas para adequação das condições de trabalho dos operadores de checkout, visando à prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionados ao trabalho. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

1.2. Esta Norma aplica-se aos empregadores que desenvolvam atividade comercial utilizando sistema de auto-serviço e checkout, como supermercados, hipermercados e comércio atacadista. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

2. O posto de trabalho (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

2.1. Em relação ao mobiliário do checkout e às suas dimensões, incluindo distâncias e alturas, no posto de trabalho deve-se: (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

a) atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão, ou seja, compatibilizando as áreas de visão com a manipulação; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

b) assegurar a postura para o trabalho na posição sentada e em pé, e as posições confortáveis dos membros superiores e inferiores, nessas duas situações; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

c) respeitar os ângulos limites e trajetórias naturais dos movimentos, durante a execução das tarefas, evitando a flexão e a torção do tronco; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

d) garantir um espaço adequado para livre movimentação do operador e colocação da cadeira, a fim de permitir a alternância do trabalho na posição em pé com o trabalho na posição sentada; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

e) manter uma cadeira de trabalho com assento e encosto para apoio lombar, com estofamento de densidade adequada, ajustáveis à estatura do trabalhador e à natureza da tarefa; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

f) colocar apoio para os pés, independente da cadeira; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

g) adotar, em cada posto de trabalho, sistema com esteira eletro-mecânica para facilitar a movimentação de mercadorias nos checkouts com comprimento de 2,70 metros ou mais; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

h) disponibilizar sistema de comunicação com pessoal de apoio e supervisão; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

i) manter mobiliário sem quinas vivas ou rebarbas, devendo os elementos de fixação (pregos, rebites, parafusos) ser mantidos de forma a não causar acidentes. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

2.2. Em relação ao equipamento e às ferramentas utilizadas pelos operadores de checkout para o cumprimento de seu trabalho, deve-se: (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

a) Escolhê-los de modo a favorecer os movimentos e ações próprias da função, sem exigência acentuada de força, pressão, prensão, flexão, extensão ou torção dos segmentos corporais; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

b) Posicioná-los no posto de trabalho dentro dos limites de alcance manual e visual do operador, permitindo a movimentação dos membros superiores e inferiores e respeitando a natureza da tarefa; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

c) Garantir proteção contra acidentes de natureza mecânica ou elétrica nos checkouts, com base no que está previsto nas normas regulamentadoras do MTE ou em outras normas nacionais, tecnicamente reconhecidas; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

d) Mantê-los em condições adequadas de funcionamento. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

2.3. Em relação ao ambiente físico de trabalho e ao conjunto do posto de trabalho, deve-se: (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

a) Manter as condições de iluminação, ruído, conforto térmico, bem como a proteção contra outros fatores de risco químico e físico, de acordo com o previsto na NR-17 e outras normas regulamentadoras; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

b) Proteger os operadores de checkout contra correntes de ar, vento ou grandes variações climáticas, quando necessário; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

c) Utilizar superfícies opacas, que evitem reflexos incômodos no campo visual do trabalhador. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

2.4. Na concepção do posto de trabalho do operador de checkout deve-se prever a possibilidade de fazer adequações ou ajustes localizados, exceto nos equipamentos fixos, considerando o conforto dos operadores. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 8/2007/SIT/MTE )

.....

## ANEXO II

(Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

### TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

(Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

## 2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco)

centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

j) os assentos devem ser dotados de: (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

6. borda frontal arredondada; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

7. características de pouca ou nenhuma conformação na base; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros; (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa. (Acrescentado(a) pelo(a) Portaria 9/2007/SIT/MTE )

.....

.....

## **PROJETO DE LEI N.º 2.187, DE 2011**

### **(Do Sr. Mendonça Filho)**

Altera o art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para disciplinar a jornada de trabalho dos operadores de telemarketing.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-1686/2011.

**APRECIÇÃO:**

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - O *caput* do art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 227 - Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia, submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia, de radiotelefone e de telemarketing, 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.” (NR)

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

### **JUSTIFICAÇÃO**

Os serviços de telefonia, por sua natureza, geram fadiga física e psíquica, notadamente estresse, justificando a tutela especial prevista nos artigos 227 a 231 da Consolidação das Leis do Trabalho; *in verbis*:

*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.*

*§ 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.*

Como se vê, apenas em caso de necessidade indeclinável é que se permite hora extra. Não constam do artigo 227 da CLT os telefonistas e operadores de telemarketing. Mesmo assim, entendemos, por força da natureza do labor do operador de telemarketing, aplica-se à espécie o disposto no artigo 71, § 1º, da CLT, que prevê intervalo de 15m para jornada que, ultrapassando quatro horas, não exceda de seis horas diárias.

Esse tipo de trabalho, pela frequência das comunicações é muito desgastante. Em especial por força da repetição de informações que operadores de telemarketing têm de transmitir, além de inexistir variação de vocabulário (as mesmas frases são repetidas exaustivamente), o que, causa significativa tensão nervosa.

Havia forte dissenso sobre o campo de aplicação dos artigos 227 a 231 da CLT, entendendo boa parte da doutrina que somente empregados de empresas que atuassem nos serviços indicados no artigo 227, “caput”, da CLT, poderiam ser enquadrados na jornada especial ali mencionada. Todavia, a Súmula 178 do TST pacificou a contenda doutrinária:

*178 - Telefonista. Art. 227, e parágrafos, da CLT. Aplicabilidade.*

Entretanto ainda não estendia aos operadores de telemarketing o entendimento da súmula acima citada. Porém em recente decisão, maio de 2011, o TST alterou o seu entendimento acerca do serviço prestado por atendentes de SAC, determinando que, assim como os telefonistas, os operadores de telemarketing teriam a jornada de trabalho de seis horas contínuas ou carga semanal de trinta e seis horas.

Diante do exposto, fica evidente o interesse público que deve revestir toda a legislação aprovada pelo Poder Legislativo, motivo pelo qual esperamos contar com o apoio de nossos Pares para a aprovação do presente projeto de lei.

Sala das Sessões, em 31 de agosto de 2011.

Deputado MENDONÇA FILHO

<b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b>
--

**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. 71. Em qualquer trabalho contínuo, cuja duração exceda de 6 (seis) horas, é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo, de 1 (uma) hora e, salvo acordo escrito ou contrato coletivo em contrário, não poderá exceder de 2 (duas) horas.

§ 1º Não excedendo de 6 (seis) horas o trabalho, será, entretanto, obrigatório um intervalo de 15 (quinze) minutos quando a duração ultrapassar 4 (quatro) horas.

§ 2º Os intervalos de descanso não serão computados na duração do trabalho.

§ 3º O limite mínimo de 1 (uma) hora para repouso ou refeição poderá ser reduzido por ato do Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio, quando ouvida o Serviço de Alimentação de Previdência Social, se verificar que o estabelecimento atende integralmente às exigências concernentes à organização dos refeitórios, e quando os respectivos empregados não estiverem sob regime de trabalho prorrogado a horas suplementares.

§ 4º Quando o intervalo para repouso e alimentação, previsto neste artigo, não for concedido pelo empregador, este ficará obrigado a remunerar o período correspondente com um acréscimo de no mínimo cinquenta por cento sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho. ([Parágrafo acrescido pela Lei nº 8.923, de 27/7/1994](#))

Art. 72. Nos serviços permanentes de mecanografia (datilografia, escrituração ou cálculo), a cada período de 90 (noventa) minutos de trabalho consecutivo corresponderá um repouso de 10 (dez) minutos não deduzidos da duração normal de trabalho.

.....

### 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 Radiotelefonía**

Art. 227. Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonía, 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.

Art. 229. Para os empregados sujeitos a horários variáveis, fica estabelecida a duração máxima de 7 (sete) horas diárias de trabalho e 17 (dezesete) horas de folga, deduzindo-se deste tempo 20 (vinte) minutos para descanso, de cada um dos empregados, sempre que se verificar um esforço contínuo de mais de 3 (três) horas.

§ 1º São considerados empregados sujeitos a horários variáveis, além dos operadores, cujas funções exijam classificação distinta, os que pertençam a seções de técnica, telefones, revisão, expedição, entrega e balcão. ([Parágrafo retificado pelo Decreto-Lei nº 6.353, de 20/3/1944](#))

§ 2º Quanto à execução e remuneração aos domingos, feriados e dias santos de guarda e às prorrogações de expediente, o trabalho dos empregados a que se refere o parágrafo anterior será regido pelo que se contém no § 1º do art. 227 desta Seção. ([Parágrafo retificado pelo Decreto-Lei nº 6.353, de 20/3/1944](#))

Art. 230. A direção das empresas deverá organizar as turmas de empregados, para a execução dos seus serviços, de maneira que prevaleça sempre o revezamento entre os que exercem a mesma função, quer em escalas diurnas, quer em noturnas.

§ 1º Aos empregados que exerçam a mesma função será permitida, entre si, a troca de turmas, desde que isso não importe em prejuízo dos serviços, cujo chefe ou encarregado resolverá sobre a oportunidade ou possibilidade dessa medida, dentro das prescrições desta Seção.

§ 2º As empresas não poderão organizar horários que obriguem os empregados a fazer a refeição do almoço antes das 10 (dez) e depois das 13 (treze) horas e a de jantar antes das 16 (dezesesseis) e depois das 19:30 (dezenove e trinta) horas.

Art. 231. As disposições desta Seção não abrangem o trabalho dos operadores de radiotelegrafia embarcados em navios ou aeronaves.

### **Seção III Dos Músicos Profissionais**

Art. 232. Será de seis horas a duração de trabalho dos músicos em teatro e congêneres.

Parágrafo único. Toda vez que o trabalho contínuo em espetáculo ultrapassar de seis horas, o tempo de duração excedente será pago um acréscimo de 25 % sobre o salário da hora normal.

.....  
.....

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

## SÚMULA 178

SUM-178 TELEFONISTA. ART. 227, E PARÁGRAFOS, DA CLT. APLICABILIDADE (mantida) - Res. 121/2003, DJ 19, 20 e 21.11.2003

É aplicável à telefonista de mesa de empresa que não explora o serviço de telefonia o disposto no art. 227, e seus parágrafos, da CLT (ex-Prejulgado nº 59).

## COMISSÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

### I – RELATÓRIO

O projeto em epígrafe, de autoria do ilustre Deputado Antônio Roberto, acrescenta os arts. 72 e 227 à Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, de forma estabelecer jornada de trabalho de seis horas diárias e 36 horas semanais para digitadores e operadores de telemarketing. Em relação aos primeiros, dispõe ainda que a cada período de 90 minutos de trabalho consecutivo corresponderá um repouso de 10 minutos não deduzidos da duração normal de trabalho.

Em sua justificção, o nobre autor argumenta que face a criação de novas ocupações, em razão do desenvolvimento tecnológico, há que se atualizar o ordenamento jurídico, visando a garantir direitos trabalhistas a essas categorias, os quais já são assegurados a outras ocupações similares.

Nos termos dos arts. 139, inciso I, e 142 do Regimento Interno, foi apensado o Projeto de Lei de nº 2.187, de 2011, de autoria do Deputado Mendonça Filho, por tratar de matéria correlata à do epigrafado. A proposição acessória também altera o art. 227 da CLT, de forma a estender aos operadores de telemarketing a jornada de trabalho de seis horas contínuas ou 36 horas semanais.

Em consonância com o inciso II do artigo 24 do Regimento Interno desta Casa, as proposições estão sujeitas à apreciação conclusiva por este Colegiado, que ora as examina, e pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público. Caberá à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania emitir parecer terminativo quanto à constitucionalidade e juridicidade dos projetos.

Coube-nos, nos termos do art. 32, inciso VI, a honrosa tarefa de relatar as referidas proposições, as quais, no prazo regimental, não receberam emendas.

É o relatório.

## II – VOTO DO RELATOR

O projeto de lei principal visa a regulamentar duas atividades de grande relevância para o país – o trabalho em teleatendimento e o de digitador -, as quais não existiam há algumas décadas, mas que, devido aos avanços tecnológicos, têm sido cada vez mais demandadas pela iniciativa privada. O projeto de lei acessório, por seu turno, é mais restrito que o projeto original, visto alterar apenas o art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, fixando jornada especial para os operadores de telemarketing.

Por se tratar de ocupações relativamente novas, nosso ordenamento jurídico não as contempla, merecendo, assim, revisão para inclusão dessas atividades no rol de outras ocupações semelhantes – como de datilografia, no caso da digitação, e dos empregados em serviços de telefonia, de telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e de radiotelefonia, no caso dos operadores de telemarketing – já disciplinadas pela CLT em seus artigos 77 e 227, respectivamente.

Convém destacar que o art. 77 trata exclusivamente dos serviços de mecanografia, definidos como a “arte, técnica ou processo de utilizar máquinas para apuração e organização de documentos, para auxiliar a escrita ou o cálculo, etc”, e que as ocupações citadas no dispositivo - datilografia, escrituração, cálculo ou digitação – possuem apenas caráter exemplificativo. Tais ocupações, comuns à época de publicação da CLT, praticamente já não mais existem e restringem-se a serviços de mecanografia, não incluindo, portanto, serviços de cálculo ou escrituração comuns a outras áreas. Sendo assim, julgamos que nada mais natural que promover o ajuste necessário na lei, incorporando a digitação entre os referidos serviços.

Por suas características, tanto a ocupação de digitador como de operador de telemarketing merecem estar sujeitas a condições de trabalho especiais. Tendo em vista a repetição de movimentos, a permanência em uma mesma posição por longos períodos e a pressão a que estão sujeitos pela padronização de procedimentos e rotinas, os operadores de *telemarketing* e os digitadores estão suscetíveis a uma série de doenças ocupacionais, dentre as quais

destacam-se as lesões por esforços repetitivos (LER) e outros problemas ortopédicos.

Do ponto de vista econômico, condições de trabalho que não levam em conta sua natureza resultam, em geral, em absenteísmos e redução da produtividade do trabalhador, acarretando sérios prejuízos para a atividade econômica. Por esses motivos, não apenas do ponto de vista da saúde dos operadores de *telemarketing* e dos digitadores como também sob o prisma econômico, julgamos que as iniciativas em exame devam prosperar.

As peculiaridades do trabalho em teleatendimento foram reconhecidas pelo Ministério do Trabalho que, em 2 de abril de 2007, publicou a Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho nº 09 que aprova a NR nº 17, cujo Anexo II estabelece parâmetros mínimos para o trabalho de *telemarketing*. Por sua vez, as particularidades do trabalho de digitação também foram admitidas pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), Súmula 346, a qual garante intervalos de descanso de dez minutos a cada noventa minutos trabalhados ininterruptamente.

A nosso ver, o projeto em apreço apenas adequa a legislação aos novos tempos e demandas trabalhistas de nossa sociedade. Dessa forma, promove o equilíbrio entre os direitos dos trabalhadores em teleatendimento e digitadores e a viabilidade econômica das empresas que contratam tais serviços. Estamos convictos que, dessa forma, preservam-se os interesses dos operadores de *telemarketing* e digitadores, que terão seus direitos trabalhistas assegurados na CLT, e dos empresários do setor, os quais preservarão o equilíbrio econômico-financeiro de suas atividades com a elevação da produtividade da mão-de-obra.

Assim, acatadas as mudanças sugeridas no projeto de lei principal, o projeto acessório também se encontra atendido, visto estar contido na iniciativa mais abrangente. Dessa forma, entendemos que o PL nº 2.187, de 2011, perde oportunidade.

Ante o exposto, **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 1.686, de 2011, e pela rejeição do Projeto de Lei nº 2.187, de 2011, a ele apensado.**

Sala da Comissão, em 29 de setembro de 2011.

Deputado CARLOS ROBERTO

Relator

### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 1.686/2011, e rejeitou o PL 2.187/2011, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Carlos Roberto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

João Maia - Presidente, Felipe Bornier, Natan Donadon e Romero Rodrigues - Vice-Presidentes, Andre Moura, Ângelo Agnolin, Antonio Balhmann, Armando Vergílio, Camilo Cola, José Augusto Maia, Miguel Corrêa, Renato Molling, Valdivino de Oliveira, Carlos Roberto, Giacobbo, Jesus Rodrigues e Luiz Alberto.

Sala da Comissão, em 19 de outubro de 2011.

Deputado JOÃO MAIA

Presidente

**FIM DO DOCUMENTO**