



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **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

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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 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.*

*§ 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 constaram 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 Radiotelefoneia**

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

**FIM DO DOCUMENTO**