



SENADO FEDERAL

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS

PAUTA DA 2ª REUNIÃO

(4ª Sessão Legislativa Ordinária da 57ª Legislatura)

**26/02/2026
QUINTA-FEIRA
às 09 horas**

**Presidente: Senador Marcelo Castro
Vice-Presidente: Senadora Dra. Eudócia**



Comissão de Assuntos Sociais

**2ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA, DA 4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA
DA 57ª LEGISLATURA, A REALIZAR-SE EM 26/02/2026.**

2ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA

quinta-feira, às 09 horas

SUMÁRIO

FINALIDADE	PÁGINA
Instruir o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, que “dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento”.	9

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS - CAS

PRESIDENTE: Senador Marcelo Castro

VICE-PRESIDENTE: Senadora Dra. Eudócia

(21 titulares e 21 suplentes)

TITULARES			SUPLENTE
Bloco Parlamentar Democracia(MDB, PSDB, PODEMOS, UNIÃO)			
Marcelo Castro(MDB)(1)(11)	PI 3303-6130 / 4078	1 Renan Calheiros(MDB)(1)(11)	AL 3303-2261 / 2262 / 2265 / 2268
Eduardo Braga(MDB)(1)(11)	AM 3303-6230	2 VAGO(1)(11)	
Efraim Filho(UNIÃO)(11)(3)	PB 3303-5934 / 5931	3 Veneziano Vital do Rêgo(MDB)(11)(29)(3)(31)	PB 3303-2252 / 2481
Jayme Campos(UNIÃO)(14)(11)(3)	MT 3303-2390 / 2384 / 2394	4 Soraya Thronicke(PODEMOS)(11)(3)	MS 3303-1775
Professora Dorinha Seabra(UNIÃO)(19)(15)	TO 3303-5990 / 5995 / 5900	5 Styvenson Valentim(PSDB)(8)(19)(11)(13)	RN 3303-1148
Plínio Valério(PSDB)(10)(11)	AM 3303-2898 / 2800	6 Fernando Dueire(MDB)(12)	PE 3303-3522
Bloco Parlamentar da Resistência Democrática(PSB, PSD)			
Jussara Lima(PSD)(4)	PI 3303-5800	1 Otto Alencar(PSD)(4)	BA 3303-3172 / 1464 / 1467
Mara Gabrilli(PSD)(4)	SP 3303-2191	2 Angelo Coronel(PSD)(4)	BA 3303-6103 / 6105
Zenaide Maia(PSD)(4)	RN 3303-2371 / 2372 / 2358	3 Lucas Barreto(PSD)(4)	AP 3303-4851
Sérgio Petecão(PSD)(4)	AC 3303-4086 / 6708 / 6709	4 Nelsinho Trad(PSD)(4)	MS 3303-6767 / 6768
Flávio Arns(PSB)(4)	PR 3303-6301	5 Daniella Ribeiro(PP)(9)	PB 3303-6788 / 6790
Bloco Parlamentar Vanguarda(PL, NOVO)			
Dra. Eudócia(PL)(2)	AL 3303-6083	1 Astronauta Marcos Pontes(PL)(2)	SP 3303-1177 / 1797
Eduardo Girão(NOVO)(23)(22)(20)(25)(2)(21)(26)	CE 3303-6677 / 6678 / 6679	2 Rogerio Marinho(PL)(2)	RN 3303-1826
Bruno Bonetti(PL)(32)(2)	RJ 3303-6519 / 6517 / 6520	3 Magno Malta(PL)(2)	ES 3303-6370
Wilder Moraes(PL)(2)	GO 3303-6440	4 Jaime Bagattoli(PL)(17)	RO 3303-2714
Bloco Parlamentar Pelo Brasil(PDT, PT)			
Fabiano Contarato(PT)(24)(6)(33)	ES 3303-9054 / 6743	1 Rogério Carvalho(PT)(30)(6)(34)	SE 3303-2201 / 2203
Humberto Costa(PT)(28)(30)(6)	PE 3303-6285 / 6286	2 Teresa Leitão(PT)(6)	PE 3303-2423
Ana Paula Lobato(PDT)(6)	MA 3303-2967	3 Leila Barros(PDT)(6)	DF 3303-6427
Bloco Parlamentar Aliança(PP, REPUBLICANOS)			
Laércio Oliveira(PP)(5)	SE 3303-1763 / 1764	1 Mecias de Jesus(REPUBLICANOS)(16)	RR 3303-5291 / 5292
Dr. Hiran(PP)(5)	RR 3303-6251	2 Esperidião Amin(PP)(18)	SC 3303-6446 / 6447 / 6454
Damara Alves(REPUBLICANOS)(5)	DF 3303-3265	3 Alan Rick(REPUBLICANOS)(27)(5)	AC 3303-6333

- (1) Em 18.02.2025, os Senadores Marcelo Castro e Eduardo Braga foram designados membros titulares e os Senadores Renan Calheiros e Veneziano Vital do Rêgo, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 020/2025-GLMDB).
- (2) Em 18.02.2025, os Senadores Dra. Eudócia, Eduardo Girão, Romário e Wilder Moraes foram designados membros titulares e os Senadores Astronauta Marcos Pontes, Rogerio Marinho e Magno Malta, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda, para compor a comissão (Of. nº 008/2025-BLVANG).
- (3) Em 18.02.2025, os Senadores Efraim Filho e Professora Dorinha Seabra foram designados membros titulares e os Senadores Alan Rick e Marcio Bittar, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 12/2025-GLUNIAO).
- (4) Em 18.02.2025, os Senadores Jussara Lima, Mara Gabrilli, Zenaide Maia, Sérgio Petecão e Flávio Arns foram designados membros titulares e os Senadores Otto Alencar, Angelo Coronel, Lucas Barreto e Nelsinho Trad, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar da Resistência Democrática, para compor a comissão (Of. nº 004/2025-GSEGAMA).
- (5) Em 18.02.2025, os Senadores Laércio Oliveira, Dr. Hiran e Damara Alves foram designados membros titulares e o Senador Cleitinho, membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Aliança, para compor a comissão (Of. nº 002/2025-GABLI/BLALIAN).
- (6) Em 18.02.2025, os Senadores Paulo Paim, Humberto Costa e Ana Paula Lobato foram designados membros titulares e os Senadores Fabiano Contarato, Teresa Leitão e Leila Barros, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil, para compor a comissão (Of. nº 026/2025-GLPDT).
- (7) Em 19.02.2025, a comissão reunida elegeu os Senadores Marcelo Castro e Dra. Eudócia, Presidente e Vice-Presidente, respectivamente, deste colegiado.
- (8) Em 19.02.2025, a Senadora Soraya Thronicke foi designada membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 010/2025-GLPODEMOS).
- (9) Em 19.02.2025, a Senadora Daniella Ribeiro foi designada membro suplente, pelo Bloco Parlamentar da Resistência Democrática, para compor a comissão (Of. nº 5/2025-GSEGAMA).
- (10) Em 19.02.2025, o Senador Plínio Valério foi designado membro titular, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 001/2025-GLPSDB).
- (11) Em 19.02.2025, os Senadores Marcelo Castro, Eduardo Braga, Efraim Filho, Professora Dorinha Seabra e Plínio Valério foram designados membros titulares e os Senadores Renan Calheiros, Alan Rick, Veneziano Vital do Rêgo, Soraya Thronicke e Marcio Bittar, membros suplentes, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 006/2025-BLDEM).
- (12) Em 19.02.2025, o Senador Fernando Dueire foi designado membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 007/2025-BLDEM).
- (13) Em 20.02.2025, o Senador Marcio Bittar deixou de compor a comissão (Of. nº 009/2025-BLDEM).
- (14) Em 20.02.2025, o Senador Jayme Campos foi designado membro titular, em substituição à Senadora Professora Dorinha Seabra, que deixa de compor a comissão pelo Bloco Parlamentar Democracia (Of. nº 012/2025-BLDEM).
- (15) Em 20.02.2025, a Senadora Professora Dorinha Seabra foi designada membro titular, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 013/2025-BLDEM).
- (16) Em 21.02.2025, o Senador Mecias de Jesus foi designado membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Aliança, para compor a comissão (Of. nº 007/2025-GABLI/BLALIAN).
- (17) Em 24.02.2025, o Senador Jaime Bagattoli foi designado membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda, para compor a comissão (Of. nº 011/2025-BLVANG).
- (18) Em 25.03.2025, o Senador Esperidião Amin foi designado membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Aliança, para compor a comissão (Of. nº 013/2025-GABLI/BLALIAN).

- (19) Em 07.04.2025, o Senador Styvenson Valentim foi designado membro suplente, pelo Bloco Parlamentar Democracia, para compor a comissão (Of. nº 028/2025-BLDEM).
- (20) Em 09.05.2025, o Senador Wellington Fagundes foi designado membro titular, em substituição ao Senador Eduardo Girão, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 045/2025-BLVANG).
- (21) Em 28.05.2025, o Senador Eduardo Girão foi designado membro titular, em substituição ao Senador Wellington Fagundes, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 057/2025-BLVANG).
- (22) Em 20.08.2025, o Senador Wellington Fagundes foi designado membro titular, em substituição ao Senador Eduardo Girão, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 075/2025-BLVANG).
- (23) Em 06.10.2025, o Senador Eduardo Girão foi designado membro titular, em substituição ao Senador Wellington Fagundes, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 098/2025-BLVANG).
- (24) Em 19.11.2025, o Senador Rogério Carvalho foi designado membro titular, em substituição ao Senador Paulo Paim, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil (Of. nº 40/2025-BLPBRA).
- (25) Em 24.11.2025, o Senador Izalci Lucas foi designado membro titular, em substituição ao Senador Eduardo Girão, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 128/2025-BLVANG).
- (26) Em 02.12.2025, o Senador Eduardo Girão foi designado membro titular, em substituição ao Senador Izalci Lucas, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 131/2025-BLVANG).
- (27) Em 02.12.2025, o Senador Alan Rick foi designado membro suplente, em substituição ao Senador Cleitinho, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Aliança (Of. nº 69/2025-GABLID/BLALIAN).
- (28) Em 03.12.2025, o Senador Jaques Wagner foi designado membro titular, em substituição ao Senador Humberto Costa, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil (Of. nº 42/2025-BLPBRA).
- (29) Em 04.12.2025, o Senador Alessandro Vieira foi designado membro suplente, em substituição ao Senador Veneziano Vital do Rêgo, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Democracia (Of. nº 97/2025-BLDEMO).
- (30) Em 08.12.2025, o Senador Humberto Costa foi designado membro titular, em substituição ao Senador Jaques Wagner, que deixa de compor a comissão; e o Senador Paulo Paim foi designado membro suplente, em substituição ao Senador Fabiano Contrato, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil (Of. nº 46/2025-BLPBRA).
- (31) Em 09.12.2025, o Senador Veneziano Vital do Rêgo foi designado membro suplente, em substituição ao Senador Alessandro Vieira, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Democracia (Of. nº 98/2025-BLDEMO).
- (32) Em 17.12.2025, o Senador Bruno Bonetti foi designado membro titular, em substituição ao Senador Romário, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Vanguarda (Of. nº 140/2025-BLVANG).
- (33) Em 17.12.2025, o Senador Fabiano Contarato foi designado membro titular, em substituição ao Senador Rogério Carvalho, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil (Of. nº 50/2025-BLPBRA).
- (34) Em 24.02.2026, o Senador Rogério Carvalho foi designado membro suplente, em substituição ao Senador Paulo Paim, que deixa de compor a comissão, pelo Bloco Parlamentar Pelo Brasil (Of. nº 51/2025-GSBLPBRA).

REUNIÕES ORDINÁRIAS:**SECRETÁRIO(A): SAULO KLÉBER RODRIGUES RIBEIRO****TELEFONE-SECRETARIA: 3303-4608****FAX:****TELEFONE - SALA DE REUNIÕES: 3303-4608****E-MAIL: cas@senado.leg.br**



SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA

4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA
57ª LEGISLATURA

Em 26 de fevereiro de 2026
(quinta-feira)
às 09h

PAUTA

2ª Reunião, Extraordinária

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS - CAS

	Audiência Pública Interativa
Local	Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 9

Atualizações:

1. Atualização dos convidados. (23/02/2026 11:59)
2. Atualização dos convidados. (26/02/2026 07:23)
3. Atualização dos convidados. (26/02/2026 09:10)

Audiência Pública Interativa

Assunto / Finalidade:

Instruir o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, que “dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento”.

Observações:

A reunião será interativa, transmitida ao vivo e aberta à participação dos interessados por meio do portal e-cidadania, na internet, em senado.leg.br/ecidadania ou pelo telefone da ouvidoria 0800 061 22 11.

Requerimentos de realização de audiência:

- [REQ 91/2024 - CAS](#), Senador Paulo Paim
- [REQ 45/2025 - CAS](#), Senador Paulo Paim

Reunião destinada a instruir a seguinte matéria:

- [PLS 447/2016](#), Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH)

Convidados:

Pedro Tourinho de Siqueira

Presidente da Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – Fundacentro
Videoconferência Confirmada

Vivian dos Santos Queiroz

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Campinas e Região – Sintratel
Presença Confirmada

Marco Aurélio Coelho de Oliveira

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo – Sintratel
Presença Confirmada

Luís Carlos Crem

Presidente do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos – Sintelmark
Presença Confirmada

Francisco Luiz Saraiva Costa

Secretário da Coordenação Administrativa-Política da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços – Contracs/CUT
Presença Confirmada

Gisela Nabuco Majela Sousa

Vice-Coordenadora Nacional de Defesa do Meio Ambiente do Trabalho e da Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora do Ministério Público do Trabalho – MPT

Presença Confirmada

Washington Domingues Neves

Representante da Central Única dos Trabalhadores – CUT

Videoconferência Confirmada

Crislaine Carneiro

Presidente do Sindicato dos Empregados em Empresas de Telemarketing e Rádio Chamada do Estado do Rio Grande do Sul – Sinratel

Presença Confirmada

Anderson Borja da Câmara

Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing do Estado do Ceará – Sinratel

Presença Confirmada

Marcos Pereira da Silva

Tesoureiro da Federação dos Trabalhadores, Empregados e Empregadas no Comércio e Serviços do Estado do Ceará – Fetrace

Presença Confirmada

Cláudio Tartarini

Consultor Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços – ABT

Videoconferência Confirmada

Renata Queiroz Dutra

Professora adjunta de Direito do Trabalho da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília – UnB

Presença Confirmada

Mirlene Fátima Simões

Pós-doutoranda no Núcleo de Estudos de Gênero da Universidade de Campinas – Unicamp

Presença Confirmada

Flávio Malta Fleury

Doutor em Direito do Trabalho e da Seguridade Social pela Universidade de São Paulo – USP

Presença Confirmada

Ubiraci Dantas de Oliveira

Vice-Presidente da Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil –
CTB

Presença Confirmada



PARECER Nº , DE 2022

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, de autoria da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (SF), que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento*.

Relator: Senador **PAULO PAIM**

I – RELATÓRIO

Submete-se ao exame desta Comissão de Assuntos Sociais (CAS) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 447, de 2016, que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento*.

A proposta foi apresentada como conclusão do Parecer nº 959, de 2016, sobre a Sugestão nº 7, de 2015, junto à Comissão de Direitos Humanos e Participação Legislativa.

A proposição tem por objeto a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento, bem como o estabelecimento de um marco normativo de saúde e segurança do trabalho para esses profissionais.

Para tanto, os arts. 1º e 2º delimitam o escopo da Lei, se aprovada, incluindo não apenas os trabalhadores das empresas de telemarketing, como também quaisquer trabalhadores que laborem nas atividades descritas no Projeto,





independentemente da denominação dada a seu cargo ou do fato de que seu empregador possui outro objeto social que não a prestação de serviços de telemarketing/teleatendimento.

Os arts. 3º a 6º dispõem sobre condições específicas de saúde do trabalho dos operadores de telemarketing, notadamente no tocante ao acompanhamento e proteção da saúde auditiva dos trabalhadores.

Os arts. 7º a 15 regulamentam a jornada de trabalho diária e semanal dos operadores de telemarketing, sua prorrogação e o trabalho noturno, repouso semanal remunerado e intervalos intrajornada.

Por sua vez, os arts. 16 a 19 dizem respeito à remuneração dos trabalhadores, os critérios de fixação e o pagamento do adicional de penosidade de 20% a 40%.

Finalmente, o art. 20 dispõe sobre a aplicabilidade das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência Social e o art. 21 estabelece que o dia do operador de telemarketing será comemorado em 04 de julho de cada ano, por ocasião de que os empregadores pagarão bônus de 1/30 avos do salário mensal aos trabalhadores.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Compete à Comissão de Assuntos Sociais, nos termos do art. 100, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), discutir e votar proposições que disponham sobre as condições para o exercício de profissões.

O setor do telemarketing no Brasil emprega cerca de 1,5 milhão de trabalhadores, sendo a ampla maioria jovens, mulheres e negros, com aproximadamente 72% de mulheres e 84% com idade entre 18 e 29 anos. Esse setor é o maior empregador na área de serviços do país, sendo a grande maioria das empresas terceirizadas que prestam serviço para grandes e renomadas empresas.



SF/22837.46972-81



Não nos estenderemos em descrever o quanto a profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento está sujeita a diversos tipos de doenças ocupacionais, como a LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo), ocasionada pelo rotineiro trabalho no computador; dores constantes nas costas, devido cadeiras inadequadas, nas quais o operador é obrigado a ficar sentado durante mais de 6 horas; sofre uma série de doenças de ordem psicológica, como o estresse – que ocasionalmente geram desmaios na operação, pressão alta, alergias, dores pelo corpo e de cabeça, gastrite crônica – depressão e síndrome do pânico, normalmente ocasionados pela pressão por produtividade e metas, que ainda podem vir acompanhada de assédio moral e de humilhações, na busca de melhores resultados.

Os principais fatores de estresse desses profissionais são a alta demanda qualitativa e quantitativa, o grande volume de informações a ser manipulado, a necessidade de executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento, a existência de fila de espera e as relações conflituosas.

Tendo em vista sua relevância, a matéria que se pretende regular por lei já é objeto da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho e Emprego, através da Secretaria de Inspeção do Trabalho, que aprova o Anexo II da NR nº 17, que dispõe sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing.

A portaria abrange todos os setores de empresas e postos de trabalho dedicados a estas atividades, além daquelas empresas dedicadas exclusivamente ao serviço de teleatendimento ou *call center*.

Quanto aos trabalhadores, o citado diploma legal abrange os operadores de telemarketing, tanto na modalidade ativo, quanto na de receptivo, em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

A Portaria, que, entre os temas abordados, estabelece a redução da jornada de trabalho para, no máximo, 6 horas diárias, deveria alcançar 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.





Uma Portaria, tanto quanto uma NR (norma regulamentadora), todavia, enquanto instrumentos normativos infralegais, têm campo de atuação bastante restrito, não podendo inovar, criar ou estabelecer regras que extrapolem os limites da legislação em vigor. É o que ocorre no presente caso.

Assim, em respeito aos princípios constitucionais, esta alteração somente pode ser implementada através de lei ou de posicionamento dos Tribunais Superiores ou como resultado de negociações em Acordo ou de Convenção Coletiva de Trabalho.

O projeto, nesse aspecto, uma vez aprovado e sancionado pelo Presidente da República, trará maior segurança jurídica em relação à jornada de trabalho dos operadores de telemarketing.

No mérito, não há, portanto, reparos a fazer, segundo demonstra a própria portaria do antigo Ministério do Trabalho e Emprego, com uma extensa e detalhada regulamentação da atividade.

Por essas razões, não resta dúvida quanto à oportunidade e o alcance social da proposta sob análise.

À proposição cabe apenas alguns poucos reparos.

Primeiramente, com relação à atualização da nomenclatura do Ministério do Trabalho e Previdência.

Em segundo lugar, tendo em vista que a proposta foi apresentada em 2016, há necessidade de atualização do valor do piso salarial da categoria que, para tanto, utilizamos a média salarial da categoria em 2021. Um Operador de Telemarketing Receptivo ganha em média R\$ 1.283,59 no mercado de trabalho brasileiro para uma jornada de trabalho de 37 horas semanais, de acordo com pesquisa do Salario.com.br junto a dados oficiais do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web, com um total de 113.034 salários de profissionais admitidos e desligados pelas empresas no período de outubro de 2020 a setembro de 2021.

Por fim, propomos que a hora do trabalho extraordinário seja remunerada com o percentual assegurado constitucionalmente a todos os trabalhadores, que é de 50% sobre o valor da hora normal, e não de 80% como pretende o projeto.



SF/22837.46972-81



III – VOTO

Pelo exposto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, com as seguintes emendas.

EMENDA Nº - CAS

Substitua-se a expressão “Ministério do Trabalho e Emprego” presente nos arts. 3º, 4º, 5º, 7º, 13, 15 e 21, por “Ministério do Trabalho e Previdência”.

EMENDA Nº - CAS

Dê-se ao *caput* do art. 11 a seguinte redação:

“**Art. 11.** O serviço extraordinário será remunerado com o acréscimo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) ao do normal.

.....”

EMENDA Nº - CAS

Dê-se aos arts. 17 e 18 a seguinte redação:

“**Art. 17.** O piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento será de, no mínimo, R\$ 1.283,59 (mil duzentos e oitenta e três e cinquenta e nove reais) mensais.”

“**Art. 18.** Os valores monetários do piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento serão reajustados anualmente, no mês de janeiro, a partir do ano de 2022, pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou pelo índice que o suceder.

.....”

Sala da Comissão,



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM



, Presidente

, Relator



SF/22837.46972-81



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 447, DE 2016

Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento.

O CONGRESSO NACIONAL decreta

Art. 1º Entende-se como operador de telemarketing ou teleatendimento aquele que desempenha profissionalmente a atividade de comunicação com interlocutores clientes e usuários, realizada à distância por intermédio da voz ou de mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição ou escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

Parágrafo único. Para os efeitos de aplicação desta Lei, independe a nomenclatura utilizada na formalização do contrato de trabalho.

Art. 2º Esta Lei aplica-se a todo empregador que mantenha serviço de telemarketing ou teleatendimento nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos, ainda que não exerça atividade econômica preponderante de telemarketing ou teleatendimento.

Parágrafo único. Considera-se *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

Art. 3º Para o desempenho das atividades de operador de telemarketing ou teleatendimento, o empregador deve fornecer mobiliário que atenda a regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 4º O empregador deve fornecer gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (*head-sets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho.

§ 1º Os equipamentos deverão ser substituídos gratuitamente a cada quatro meses e sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

§ 2º O fornecimento dos equipamentos descritos no *caput* deverá ser documentado mediante recibo assinado pelo trabalhador.

§ 3º Os documentos mencionados no parágrafo anterior deverão ficar a disposição da fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego e do sindicato representante dos trabalhadores.

§ 4º Os *head-sets* devem ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes, bem como atender os requisitos previstos em regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 5º O empregador deve oferecer aos seus operadores de telemarketing ou teleatendimento a realização gratuita de exames de audiometria quando da admissão, periodicamente a cada seis meses e na rescisão do contrato de trabalho.

§ 1º Os operadores de telemarketing ou teleatendimento devem receber, mediante assinatura de recibos, o laudo dos exames audiométricos realizados.

§ 2º Os comprovantes dos exames realizados, os respectivos laudos audiométricos e os recibos assinados pelos operadores de telemarketing/teleatendimento devem ser arquivados pelo empregador para a fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego ou do sindicato representante dos trabalhadores.

Art. 6º O empregador responderá pelos danos causados à saúde auditiva dos operadores de telemarketing ou teleatendimento, independentemente de culpa, desde que demonstrado o nexo causal entre a atividade e o dano.

Art. 7º O empregador deve observar as condições ambientais de trabalho que atendam a regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 8º A jornada de trabalho dos operadores de telemarketing ou teleatendimento é de seis horas diárias e trinta e seis semanais.

§ 1º A cada período de seis horas de trabalho consecutivo corresponderão dois períodos de repouso, fora do posto de trabalho, de dez minutos contínuos cada, concedidos obrigatoriamente após os primeiros e antes dos últimos sessenta minutos da jornada, não deduzidos da duração normal do trabalho, sem prejuízo da concessão de intervalo para repouso e alimentação.

§ 2º O intervalo para repouso e alimentação será, no mínimo, de vinte minutos e não poderá exceder de uma hora.

§ 3º É autorizada a contratação de jornada reduzida de quatro horas diárias e vinte e quatro semanais, com concessão obrigatória de uma única pausa de descanso de quinze minutos, não deduzida da duração normal do trabalho.

Art. 9º A jornada normal de trabalho, pausas e intervalo de repouso e alimentação estabelecidos no art. 8º poderão ser alterados mediante convenção ou acordo coletivo do trabalho.

Art. 10. É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo excepcionalmente por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja interrupção de execução possa acarretar prejuízo manifesto.

§ 1º Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente e o sindicato representante dos trabalhadores deverão ser comunicados no prazo de dez dias.

§ 2º Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatória a concessão de intervalo mínimo de quinze minutos antes do início do período extraordinário do trabalho.

Art. 11. O serviço extraordinário deve ser remunerado com acréscimo mínimo de oitenta por cento ao do normal.

§ 1º O trabalho em dia de repouso deve ser remunerado com acréscimo de cem por cento ao do normal.

§ 2º O adicional previsto no *caput* poderá ser alterado mediante convenção ou acordo coletivo de trabalho.

§ 3º A redução do adicional somente poderá ocorrer através de convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho que estabeleça outras vantagens ou benefícios aos trabalhadores abrangidos.

Art. 12. O serviço noturno será remunerado com o adicional de, no mínimo, vinte e cinco por cento.

Art. 13. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção de empregador autorizado previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme previsão do art. 68 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

Art. 14. No caso de empregador previamente autorizado ao exercício de atividades aos domingos, aos operadores de telemarketing ou teleatendimento é assegurado pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente do cumprimento de metas, de produtividade ou das faltas ocorridas.

Art. 15. A jornada de trabalho, as pausas de dez minutos, o intervalo obrigatório para repouso e alimentação e o intervalo de quinze minutos antes do início do período extraordinário devem ser consignados em registro eletrônico.

§ 1º O registro eletrônico deve ser fornecido em forma impressa e gratuita para o trabalhador, para a fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego e para o sindicato representante dos trabalhadores, sempre que requerido.

§ 2º Sem prejuízo do disposto no § 1º, deve ser fornecida mensalmente via impressa do registro eletrônico ao trabalhador.

§ 3º Não serão descontadas, nem computadas como jornada extraordinária as variações de horário no registro eletrônico de ponto não excedentes de dez minutos diários.

Art. 16. O empregador deve permitir que os operadores de telemarketing ou teleatendimento deixem seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada para a satisfação de necessidade fisiológica, sem repercussões sobre sua avaliação ou remuneração.

Art. 17. O piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento será de R\$ 5,85 por hora.

Art. 18. Os valores monetários dos salários dos operadores de telemarketing ou teleatendimento serão reajustados anualmente, no mês de janeiro, a partir do ano de 2016.

Parágrafo único. A atualização de que trata o caput deste artigo será calculada utilizando-se o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) acumulado no ano anterior, acrescido da taxa de crescimento real do PIB apurada dos dois anos anteriores.

Art. 19. O empregador fornecerá de forma impressa e gratuita, sempre que requerido pelo trabalhador:

a) regras, mecanismos e metas referentes à obtenção de comissões, prêmios e demais formas de remuneração variável;

b) os registros de produtividade e demais avaliações de desempenho do trabalhador, bem como a gradação evolutiva para o perfazimento das metas diárias, semanais e mensais.

§ 1º É vedada a modificação unilateral das regras para o recebimento das comissões, prêmios e variáveis ou aquela que, por mútuo

consentimento, resulte, direta ou indiretamente, prejuízos ao empregado no direito ao recebimento das mencionadas parcelas salariais.

§ 2º As alterações das regras para o recebimento das comissões, prêmios e variáveis deverão ser comunicadas ao sindicato representante dos trabalhadores.

Art. 20. É devido adicional de penosidade de vinte a quarenta por cento sobre o salário normal aos operadores de telemarketing teleatendimento.

§ 1º O percentual aplicável será objeto de negociação entre as entidades sindicais representativas dos trabalhadores e dos empregadores.

§ 2º Na ausência de negociação coletiva concernente ao adicional de penosidade, os empregadores ficam obrigados a pagar adicional de penosidade de quarenta por cento sobre o salário base do trabalhador.

Art. 21. As condições de trabalho dos operadores de telemarketing ou teleatendimento deverão estar em consonância com as normas regulamentadoras editadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, sem prejuízo de outras normas que regulam a matéria, cabendo às empregadoras o seu estrito e fiel cumprimento.

Art. 22. É instituído o Dia do Operador de Telemarketing ou Teleatendimento, a ser comemorado no dia 4 de julho de cada ano.

Parágrafo único. No mês de julho de cada ano, o empregador efetuará o pagamento adicional de um trinta avos a todos os trabalhadores operadores de telemarketing ou teleatendimento.

Art. 23. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Senador PAULO PAIM
Presidente da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa



Relatório de Registro de Presença
CDH, 09/11/2016 às 11h30 - 97ª, Extraordinária
Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa

Bloco Parlamentar da Resistência Democrática(PDT, PT)		
TITULARES		SUPLENTES
PAULO PAIM	PRESENTE	1. LINDBERGH FARIAS
REGINA SOUSA	PRESENTE	2. ANA AMÉLIA PRESENTE
ANGELA PORTELA	PRESENTE	3. PASTOR VALADARES PRESENTE
FÁTIMA BEZERRA	PRESENTE	4. CRISTOVAM BUARQUE
TELMÁRIO MOTA		5. HUMBERTO COSTA
BENEDITO DE LIRA		6. GLEISI HOFFMANN PRESENTE

Maioria (PMDB)		
TITULARES		SUPLENTES
DÁRIO BERGER	PRESENTE	1. SIMONE TEBET PRESENTE
HÉLIO JOSÉ	PRESENTE	2. SÉRGIO PETECÃO
ROSE DE FREITAS		3. MARTA SUPPLY
OMAR AZIZ		4. VAGO
VALDIR RAUPP	PRESENTE	5. VAGO

Bloco Social Democrata(PSDB, PV, DEM)		
TITULARES		SUPLENTES
VAGO		1. VAGO
ATAÍDES OLIVEIRA		2. VAGO
FLEXA RIBEIRO		3. VAGO
CÁSSIO CUNHA LIMA		4. VAGO

Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia(PPS, PSB, PCdoB, REDE)		
TITULARES		SUPLENTES
JOÃO CAPIBERIBE	PRESENTE	1. ROMÁRIO
RANDOLFE RODRIGUES	PRESENTE	2. JOSÉ MEDEIROS PRESENTE

Bloco Moderador(PTB, PSC, PRB, PR, PTC)		
TITULARES		SUPLENTES
MAGNO MALTA		1. EDUARDO AMORIM
VICENTINHO ALVES	PRESENTE	2. MARCELO CRIVELLA

PARECER Nº 959, DE 2016**I – RELATÓRIO**

Vem a exame desta Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH), a Sugestão nº 7, de 2015, que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento e estabelece o piso Nacional mínimo para operador de telemarketing/teleatendimento*, apresentada pelo SINTRATEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região.

A Sugestão tem por objeto a regulamentação do exercício da profissão do de operador de telemarketing ou teleatendimento, bem como o estabelecimento de um marco normativo de saúde e segurança do trabalho para esses profissionais.

Os arts. 1º e 2º delimitam o escopo da Lei, se aprovada, incluindo não apenas os trabalhadores das empresas de telemarketing, como também quaisquer trabalhadores que laborem nas atividades descritas no Projeto, independentemente da denominação dada a seu cargo ou do fato de que seu empregador possui outro objeto social que não a prestação de serviços de telemarketing/teleatendimento.

Os arts. 3º a 6º dispõem sobre condições específicas de saúde do trabalho dos operadores de telemarketing, notadamente no tocante ao acompanhamento e proteção da saúde auditiva dos trabalhadores.

Os arts. 7º a 15 regulamentam a jornada de trabalho diária e semanal dos operadores de telemarketing, sua prorrogação e o trabalho noturno, repouso semanal remunerado e intervalos intrajornada.

Por sua vez, os arts. 16 a 19 dizem respeito à remuneração dos trabalhadores, os critérios de fixação e o pagamento do adicional de penosidade de 20% a 40%.

Finalmente, o art. 20 dispõe sobre a aplicabilidade das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência Social e o art. 21 estabelece que o dia do operador de telemarketing será comemorado em 04 de julho de cada ano, por ocasião de que os empregadores pagarão bônus de 1/30 avos do salário mensal aos trabalhadores.

A Sugestão foi apresentada a esta comissão em 03 de novembro de 2015.

II – ANÁLISE

Dispõe o inciso I do art. 102-E do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), que compete à CDH opinar sobre sugestões legislativas apresentadas por associações e órgãos de classe, sindicatos e entidades organizadas da sociedade civil, exceto partidos políticos com representação política no Congresso Nacional.

Apresentada pelo SINTRATEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região, a matéria é adequada à apreciação desta Comissão.

Não vislumbramos, tampouco, hipotético óbice à sua apreciação pelo Congresso Nacional em razão de conflito com disposições constitucionais. Com efeito, a matéria – regulamentação do exercício de profissão, – é diretamente atinente ao direito do trabalho, tópico explicitamente afeito à competência legislativa da União, conforme o disposto nos arts. 22, I e XVI, da Constituição Federal, estando sujeita, a matéria, ao crivo do Congresso Nacional, por obediência ao art. 48, *caput*, da Constituição.

Ademais, a matéria pertence ao âmbito de iniciativa dos parlamentares (e por extensão, das Comissões, particularmente a competência especial desta Comissão), nos termos do *caput* do art. 61 constitucional, não se inserindo em qualquer hipótese de reserva de iniciativa de outro dos Poderes.

A Sugestão diz respeito, como dissemos, à regulamentação da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento, atividade que em poucos anos atingiu notável incremento. Esse aumento em importância relativa da categoria se, por um lado é positivo – por representar uma expressão do dinamismo da economia – por outro apresenta novos desafios laborais – por exacerbar os caracteres indesejáveis da atividade econômica.

Notadamente, no caso dos operadores de telemarketing, há evidências, particularmente, da exigência de jornada excessiva de trabalho, da ocorrência de condições física e psicologicamente degradantes.

Nesse sentido, a adoção de um arcabouço institucional normativo que permita a instauração de avanços institucionais e eliminação dos abusos observados e não apenas uma vantagem, mas uma necessidade. A Sugestão ora em exame constitui uma valiosíssima contribuição para tanto. Da proposta, destacamos como sumamente importante a ênfase em disposições destinadas à proteção da saúde do trabalhador, de caráter

urgente, se recordarmos o extenso e lamentável histórico de violações acumulado por esse setor em relativamente pouco tempo de existência.

Naturalmente, ainda que no mérito estejamos totalmente de acordo com o conteúdo da Sugestão, temos para nós que, para sua apresentação, ainda se fazem necessários alguns aperfeiçoamentos.

Destarte, encaminhamos pela aprovação da Sugestão nº 7, com aperfeiçoamentos que a adequem aos cânones da redação legislativa, que eliminem redundâncias legais, mormente com as disposições já contidas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

III – VOTO

Em razão do exposto, o voto é **aprovação** da Sugestão nº 7, de 2015, na forma do seguinte Projeto de Lei do Senado, para que passe a tramitar como proposição desta CDH.

Sala da Comissão, 09 de novembro de 2016.

Senador Hélio José, Presidente Eventual

Senador Paulo Paim, Relator



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador Paulo Paim

REQUERIMENTO Nº DE - CAS

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos do art. 93, I, do Regimento Interno do Senado Federal, a realização de audiência pública, com o objetivo de instruir o PLS 447/2016, que “dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento”.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo da audiência pública ora proposta é instruir o PL 447/2016, que trata da regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento.

O projeto é oriundo de uma Sugestão Legislativa aprovada na Comissão de Direitos Humanos.

A SUG 7/2015 foi apresentada pelo SINTRATEL - Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e começou a tramitar após a sua aprovação, tendo sido designado à presente Comissão para apreciação.

O debate se faz necessário porque os trabalhadores deste segmento ainda clamam por trabalhos em condições adequadas, dentro dos normativos de saúde e segurança do trabalhador, piso salarial, regulamentação da jornada de trabalho, dentre outras reivindicações.



Os convidados que participarão como debatedores serão propostos oportunamente.

Solicitamos o apoio dos nobres pares para aprovação do presente Requerimento.

Sala da Comissão, 8 de outubro de 2024.

Senador Paulo Paim
(PT - RS)

