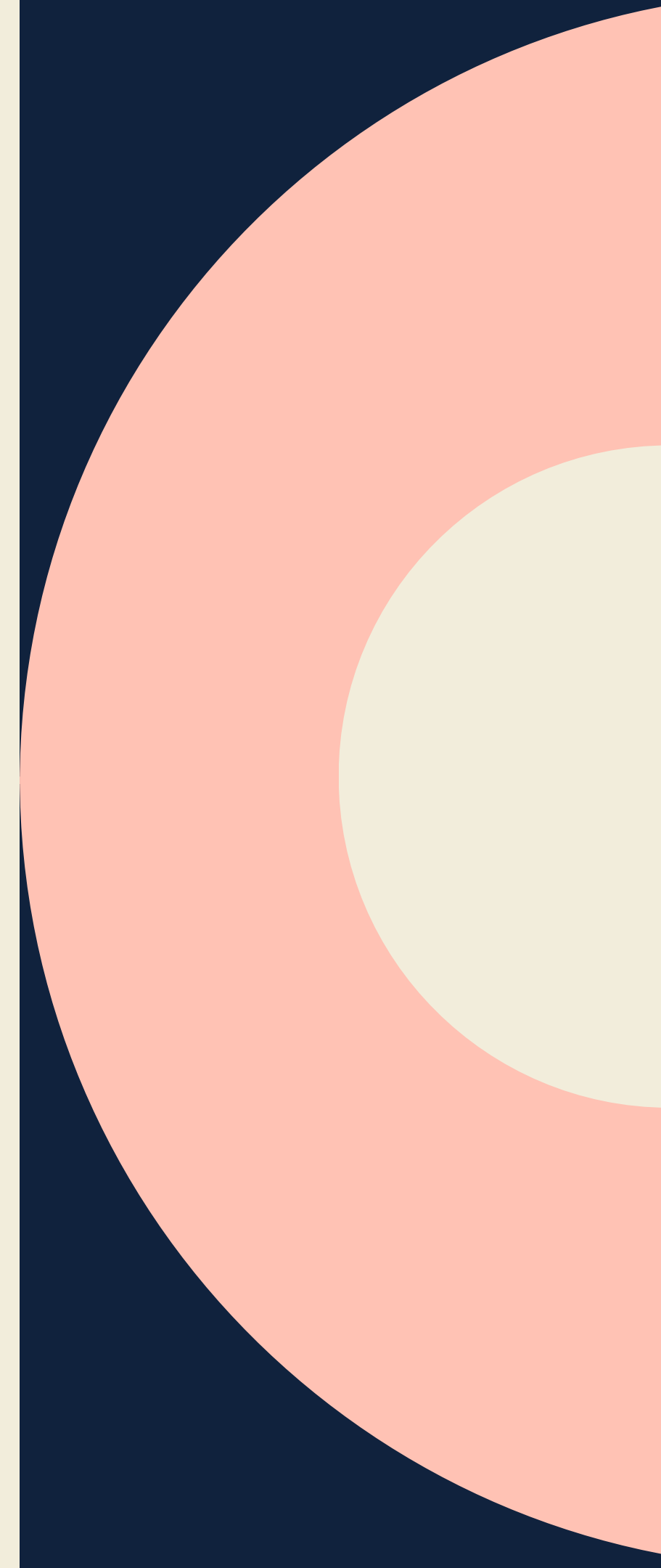


# TRABALHADOR(A) DE TELEMARKETING NO BRASIL: DESAFIOS DA REGULAMENTAÇÃO (2016-2026)

---

Profa. Dra. Mirlene Simões  
INCT Caleidoscópico  
Pagu UNICAMP  
@simoesmirlene



01

# TELEMARKETING/TELEATENDIMENTO

Telemarketing e teleatendimento são a mesma profissão — operadores que realizam atendimento ativo ou receptivo a clientes via telefone ou plataformas digitais



02

## REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO NO BRASIL

📌 Desde 2016 - PCI/PL e Norma Técnica

✓ Norma Regulamentadora 17 (NR-17)

Estabelece condições de trabalho sobre jornada, pausas e ergonomia para telemarketing e teleatendimento.

## Projeto de Lei do Senado nº 447/2016

Visa regulamentar o exercício da profissão e instituir piso salarial nacional para operadores de telemarketing/teleatendimento.


Em tramitação no Senado até 2026 — ainda não sancionado como lei.



03

## IMPORTÂNCIA DA NORMA TÉCNICA (NR-17)

- ✓ Redução de risco físico e mental
- ✓ Jornada máxima de 6 h/dia e 36 h/semanais
- ✓ Pausas e intervalos obrigatórios
- ✓ Obriga condições ergonômicas mínimas



## 04

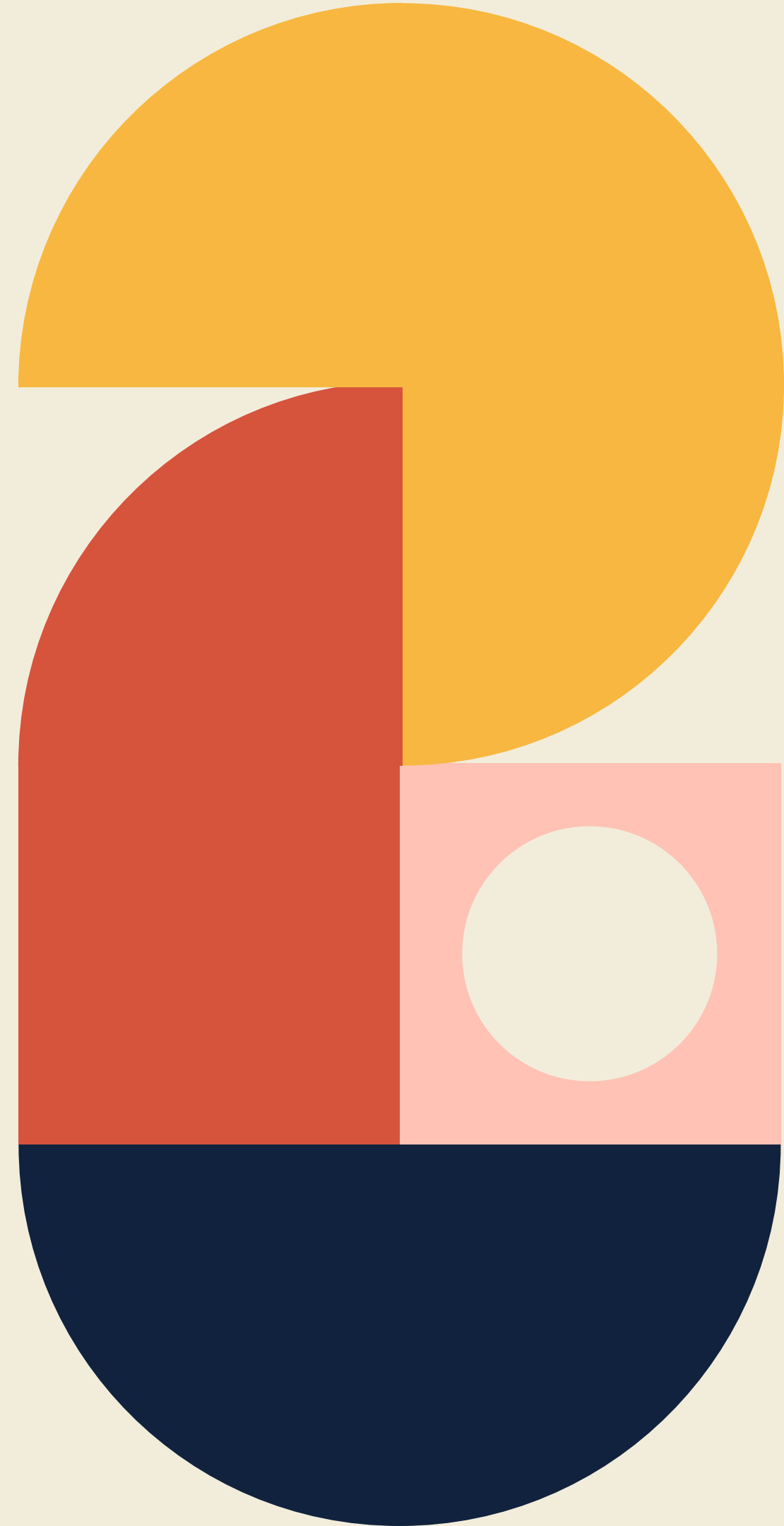
### PERFIL DOS TRABALHADORES (2016)

📌 Dados históricos apontam:  
Setor com mais de 1,4 milhão de trabalhadores no Brasil.  
Maioria era formada por jovens no primeiro emprego e mulheres.

05

## PERFIL DOS TRABALHADORES (2026)

- ✓ O setor ainda emprega cerca de 1,4 milhão de pessoas no Brasil (2025-26).
- ✓ Predominantemente mulheres e jovens, com presença relevante de pessoas negras e LGBTQIA+.



# Diferença salarial entre gêneros pela remuneração

Mulheres, sobretudo as negras, ganham ainda menos que homens em cargo igual

## Legenda

- Homens
- Mulheres

## Gênero

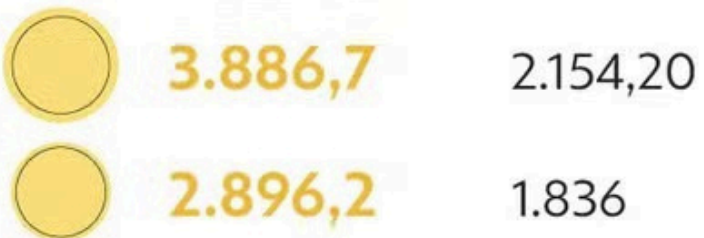


## Valores em R\$

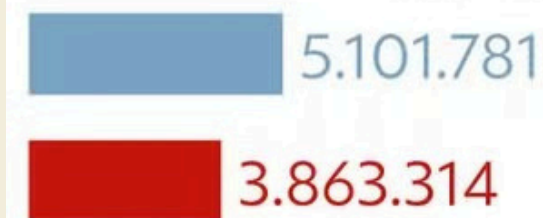
- Remuneração Média
- Salário Mediano\*



## Pessoas Negras



## Pessoas Não Negras



\*Valor Contratual

## TELEMARKETING, DESIGUALDADE E GÊNERO

📌 Mulheres dominam o setor

Entre os trabalhadores de telemarketing, período recente aponta que ~70 % são mulheres.

✓ Isso reforça que telemarketing é um setor com disparidades de gênero, com mulheres concentradas em funções de atendimento e sob condições laborais mais frágeis.



# MULHERES

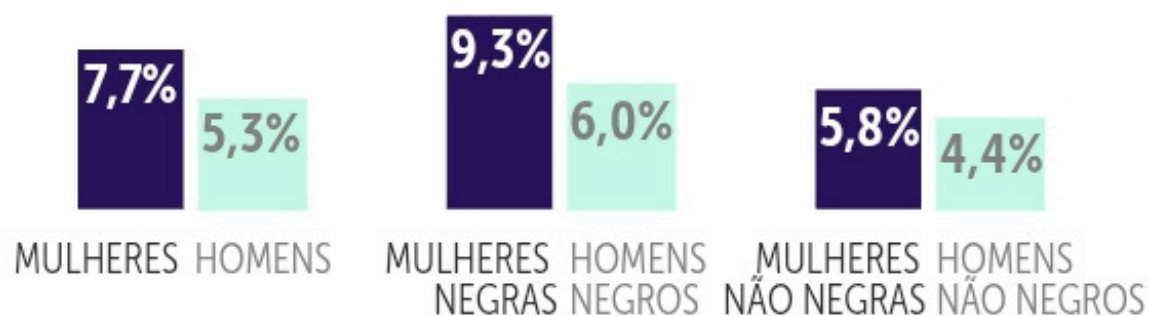
## Inserção no mercado de trabalho

Dados do 3º trimestre de 2024 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua), do IBGE, revelam que o Brasil contava com **91,2 milhões** mulheres com 14 anos ou mais, das quais **48,1 milhões** faziam parte da força de trabalho

### FORÇA DE TRABALHO FEMININA



### TAXA DE DESOCUPAÇÃO

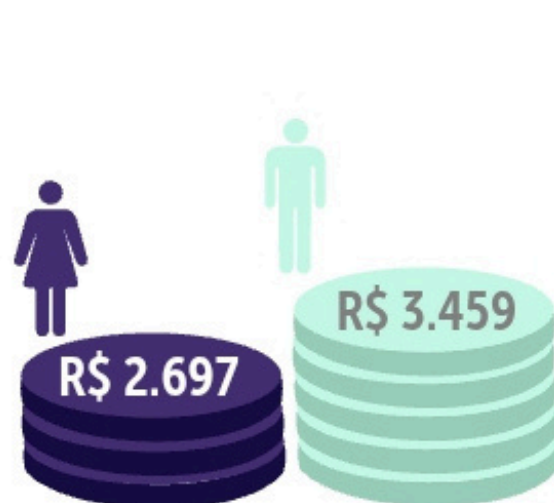


### ELAS GANHAM MENOS

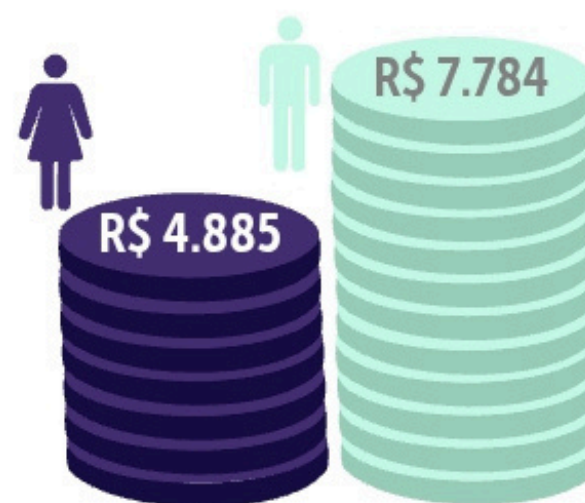
#### ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO



#### RENDIMENTO MÉDIO REAL



#### RENDIMENTO MÉDIO REAL COM ENSINO SUPERIOR COMPLETO



#### CARGOS DE DIREÇÃO E GERÊNCIA



No ano, **MULHERES** em cargos de direção e gerência ganharam, em média, **R\$ 40 MIL A MENOS** do que os homens nessas funções

MULHERES HOMENS

### AFAZERES DOMÉSTICOS

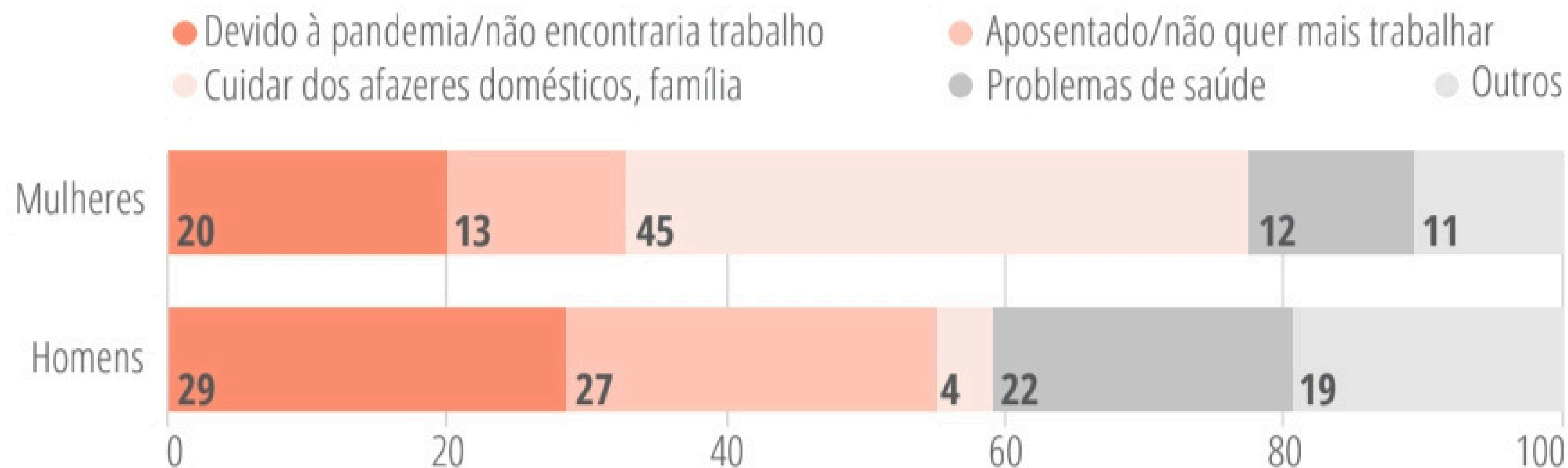


Em 2022, **MULHERES** gastaram, em média, **21 DIAS** a mais do que os homens cuidando de tarefas domésticas. Em média, foram **499 HORAS A MAIS** em afazeres domésticos



## Distribuição dos inativos, por sexo, segundo razão para não procurar trabalho

RMSP, 2020, em %

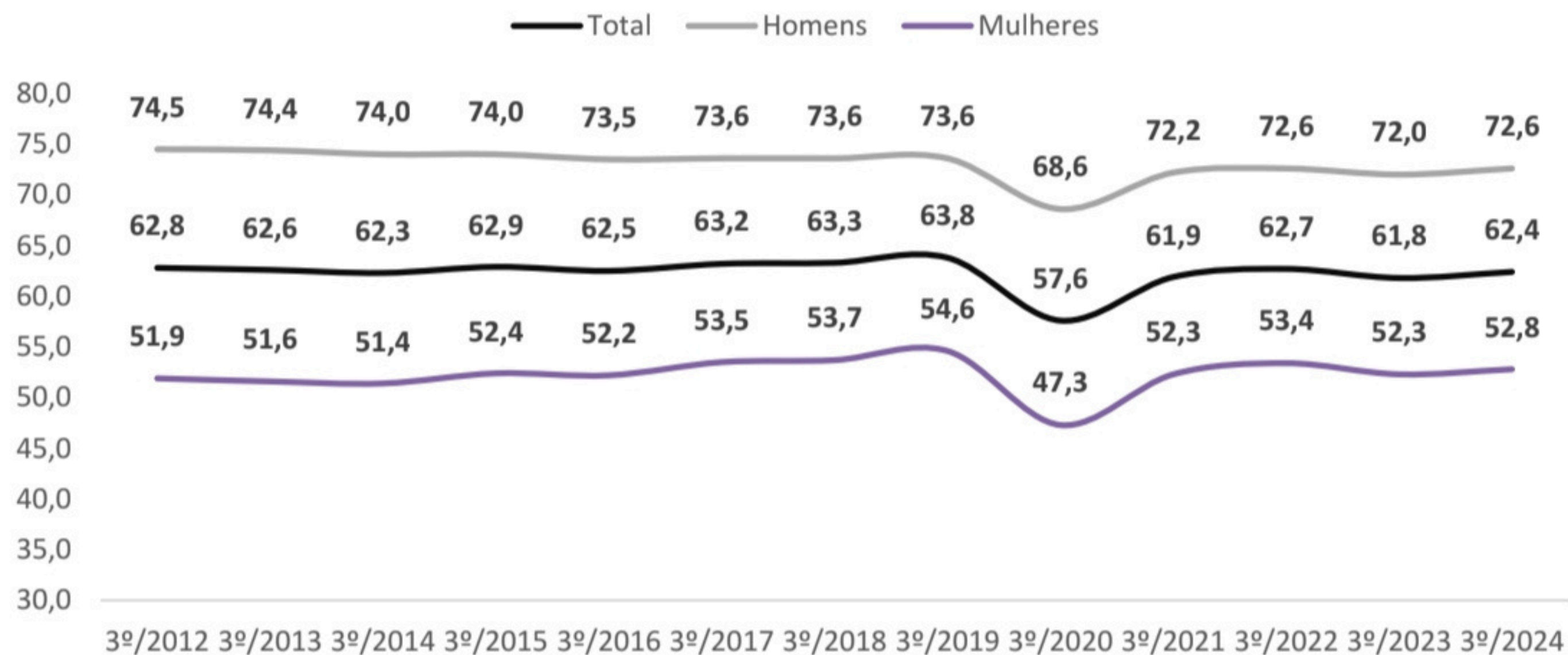


07

## IMPACTOS NA PANDEMIA DE COVID-19

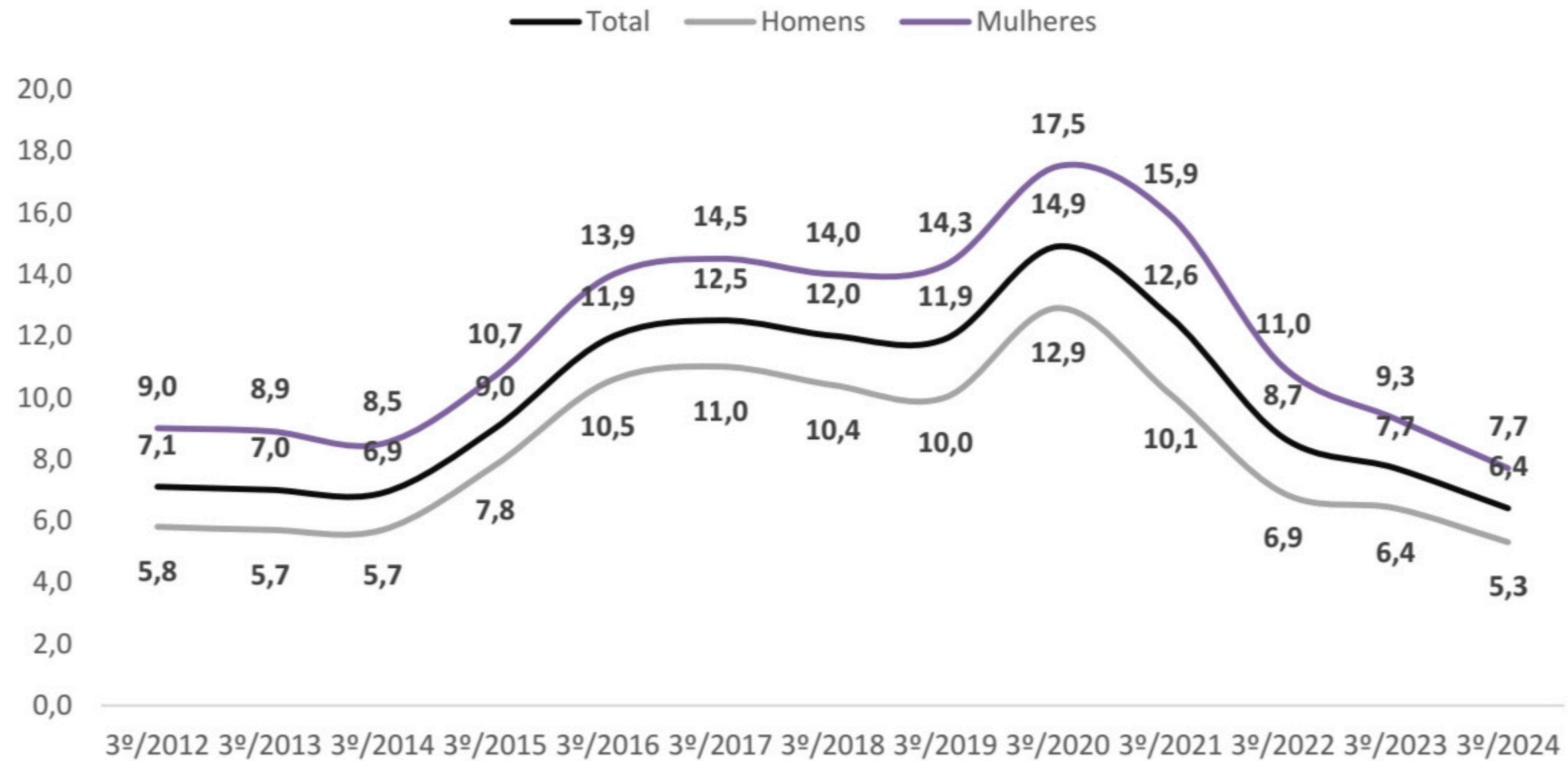
- ✓ Aumento da demanda por atendimento remoto e teleatendimento
- ✓ Possível criação temporária de vagas em 2020-21
- ✓ Trabalho remoto (home office) como tendência dominante após isolamento social.

**GRÁFICO 1:** Taxa de participação na força de trabalho, por sexo, Brasil – 2012 a 2024



Fonte: PNAD Contínua/IBGE.

**GRÁFICO 2:** Taxa de desocupação, por sexo, Brasil – 2012 a 2024



Fonte: PNAD Contínua/IBGE.

# INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E O TELEMARKETING

📌 IA ESTÁ SUBSTITUINDO TAREFAS REPETITIVAS, REDUZINDO POSTOS DE TRABALHO EM CALL CENTERS. DADOS APONTAM PERDA DE CERCA DE 70 MIL EMPREGOS RECENTES DEVIDO À AUTOMAÇÃO.

✓ CHATBOTS E SISTEMAS AUTOMATIZADOS SUBSTITUEM FUNÇÕES ANTES EXECUTADAS POR PESSOAS

Forbes Mulher

# IA Representa Ameaça Maior para Trabalho das Mulheres do Que para Homens

Relatório apontou que 9,6% dos empregos tradicionalmente femininos deverão ser transformados, em comparação com 3,5% dos empregos realizados por homens



Reuters

21 de maio de 2025  
Atualizado há 9 meses

 2 min

Início ▸ Women to Watch ▸ [O trabalho invisível das mulheres por trás da IA](#)

women to watch

# O trabalho invisível das mulheres por trás da IA

Estudo aponta que o funcionamento das grandes plataformas de IA depende de uma força de trabalho invisível, precarizada e, no Brasil, majoritariamente feminina

ouca este conteúdo

readme

DE VAZAMENTO

ACESSO IRREGULAR

OPERAÇÃO DA PF

QUEM SÃO OS SUSPEITOS

INVESTIGAÇÃO DIV

## Economia

# IA pode impactar 37 milhões de trabalhadores no Brasil; mulheres têm maior risco de substituição, aponta OIT

Estudo inédito da Organização Mundial do Trabalho aponta que 37% dos postos de trabalho no Brasil estão expostos à inteligência artificial generativa

Por **Juliana Causin** — São Paulo

07/08/2024 00h01 · Atualizado há um ano

# DESEMPREGO E PRECARIZAÇÃO

- 📌 ALÉM DA IA:
  - ✓ ALTA ROTATIVIDADE (TURNOVER ELEVADO)
  - ✓ SALÁRIOS BAIXOS E JORNADAS INTENSAS
  - ✓ DOENÇAS OCUPACIONAIS (LER, DISTÚRBIOS MENTAIS) PRESENTES NO SETOR.

## POLÍTICAS PÚBLICAS

- ✓ APROVAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DEFINITIVA (PL 447/2016) COM PISO SALARIAL E DIREITOS ESPECÍFICOS.
- ✓ POLÍTICAS PÚBLICAS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DIGITAL.



## POLÍTICAS PÚBLICAS

- ✓ PROGRAMAS DE TRANSIÇÃO PARA NOVAS FUNÇÕES — TREINAMENTOS EM TECNOLOGIA E ATENDIMENTO HÍBRIDO.
- ✓ INCENTIVOS À NEGOCIAÇÃO COLETIVA E FORTALECIMENTO DOS SINDICATOS.
- ✓ REGRAS ESPECÍFICAS PARA PROTEÇÃO DE GÊNERO E JUVENTUDE NO SETOR.





"O trabalhador deve ter pão,  
mas também deve ter rosas."

Rose Schneiderman - 1912