



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

PARECER Nº , DE 2026

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, que *dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing/teleatendimento.*

Relator: Senador **PAULO PAIM**

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 447, de 2016, de autoria da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH), dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento e institui piso salarial nacional para essa categoria. A proposição foi elaborada como conclusão do Parecer nº 959, de 2016, da CDH, relativo à Sugestão nº 7, de 2015, apresentada pelos sindicatos: Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região (SINTRATEL) e Sindicato dos Empregados em Telemarketing do Estado do Ceará (SINTRATEL).

O PLS nº 447, de 2016, foi encaminhado a esta Comissão de Assuntos Sociais (CAS), nos termos do art. 102-E, parágrafo único, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF).

Em seu conteúdo, a proposição: (a) define o conceito de operador de telemarketing/teleatendimento e estabelece que a nomenclatura contratual é irrelevante para fins de aplicação da lei (arts. 1º e 2º); (b) impõe ao empregador obrigações relativas ao mobiliário ergonômico, bem como ao fornecimento





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

gratuito de conjuntos individuais de microfone e fone de ouvido (*headsets*) com substituição a cada quatro meses ou quando defeituosos, e higienização adequada, com documentação mediante recibo (arts. 3º e 4º); (c) institui exames de audiometria gratuitos na admissão, semestrais e na rescisão do contrato, com responsabilidade objetiva do empregador pelos danos à saúde auditiva dos trabalhadores (arts. 5º e 6º); (d) fixa jornada de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais, com dois intervalos de dez minutos não deduzidos da jornada, intervalo para alimentação de no mínimo vinte minutos, autorização de jornada reduzida de quatro horas diárias e vinte e quatro horas semanais, vedação de prorrogação ordinária, adicional de oitenta por cento sobre a hora extraordinária e de cem por cento para o trabalho em dia de repouso, e adicional noturno mínimo de vinte e cinco por cento (arts. 7º a 15); (e) assegura ao trabalhador a saída do posto de trabalho a qualquer momento para satisfação de necessidades fisiológicas, sem repercussão sobre avaliações ou remuneração (art. 16); (f) fixa piso salarial de R\$ 5,85 por hora, com reajuste anual em janeiro pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) acrescido do crescimento real do Produto Interno Bruto (PIB) dos dois anos anteriores (arts. 17 e 18); (g) garante ao trabalhador acesso, por escrito, às regras de comissões, metas e avaliações de desempenho, vedando a modificação unilateral dessas regras (art. 19); (h) institui adicional de penosidade de vinte a quarenta por cento, com percentual a ser negociado entre entidades sindicais e, na ausência de negociação coletiva, fixado em quarenta por cento (art. 20); (i) institui o Dia do Operador de Telemarketing/Teleatendimento em 4 de julho de cada ano.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o relatório.

II – ANÁLISE

Esta Comissão é competente para opinar sobre o mérito da proposição, nos termos do art. 100, inciso I, do RISF. Por se tratar da única comissão a apreciar a matéria, também cabe à CAS se manifestar acerca da constitucionalidade e juridicidade do projeto, incluindo os aspectos de técnica legislativa.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

Do ponto de vista da constitucionalidade, a proposição encontra firme amparo no texto constitucional. O art. 22, inciso I, da Constituição Federal atribui à União competência privativa para legislar sobre direito do trabalho, legitimando a criação de marco legal nacional uniforme para a categoria.

Por sua vez, o art. 7º, inciso V, da Constituição impõe ao legislador o dever de garantir piso salarial proporcional à extensão e à complexidade das atividades exercidas pelos trabalhadores. Já o inciso XIII assegura a duração máxima da jornada de trabalho, recepcionando regimes especiais para categorias cujas atividades apresentem características laborais diferenciadas. Por fim, o inciso XXII impõe a redução dos riscos inerentes ao trabalho por normas de saúde, higiene e segurança.

Não há vício de iniciativa. A matéria (regulamentação do exercício de profissão e fixação de piso salarial) é de competência legislativa do Congresso Nacional, nos termos do art. 48, *caput*, da Constituição Federal, inserindo-se na iniciativa parlamentar prevista no art. 61, *caput*, sem incidir em qualquer hipótese de reserva de iniciativa dos demais Poderes.

No que se refere à regimentalidade, não há óbices, uma vez que a tramitação da proposição como PLS de iniciativa da CDH, originada de sugestão de entidade de classe, está em conformidade com o art. 102-E, parágrafo único, inciso I, do RISF.

A pertinência e a urgência da regulamentação da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento são incontroversas. Em poucos anos, o setor tornou-se um dos maiores empregadores do País, congregando mais de 1,5 milhão de trabalhadores em centrais de atendimento telefônico e digital.

Não obstante sua relevância econômica e social, a categoria opera sem marco normativo próprio, submetida apenas às regras gerais da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e ao Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego (NR 17), que dispõe sobre ergonomia no trabalho de teleatendimento, editado em 2007 e com vigência sucessivamente prorrogada por atos administrativos.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

Essa lacuna normativa produziu consequências concretas: jornadas excessivas, danos auditivos, condições psicologicamente degradantes e ausência de piso salarial que confira segurança jurídica tanto a trabalhadores quanto a empregadores. O histórico de violações acumulado pelo setor torna a aprovação de marco legal próprio não apenas opção de política pública, mas necessidade institucional.

A fixação de jornada diária de seis horas, já consagrada pela NR 17, revela-se tecnicamente fundada nas especificidades da atividade. O trabalho de operador de telemarketing implica exposição prolongada a ruídos, uso contínuo de *headsets*, postura estática e intensa demanda cognitiva e emocional, fatores que recomendam jornada reduzida em relação ao padrão celetista de oito horas. Por sua vez, os intervalos de dez minutos fora do posto de trabalho, não deduzidos da jornada, e o intervalo mínimo de vinte minutos para repouso e alimentação atendem às melhores práticas de saúde ocupacional para atividades de alta demanda cognitiva.

A responsabilidade objetiva do empregador pelos danos à saúde dos trabalhadores guarda coerência com o art. 7º, inciso XXVIII, da Constituição Federal, que assegura seguro contra acidentes de trabalho, sem excluir a responsabilidade civil do empregador. No setor de telemarketing/teleatendimento, em que o uso ininterrupto de *headsets* e a exposição a ruídos são condições intrínsecas à atividade, a objetivação da responsabilidade é solução tecnicamente adequada.

A instituição do adicional de penosidade, previsto no art. 7º, inciso XXIII, da Constituição Federal, completa o quadro protetivo. A atividade de telemarketing combina exigência emocional intensa com riscos físicos documentados à saúde auditiva, vocal e osteomuscular. O adicional fixado em trinta por cento sobre o salário nominal, conforme o substitutivo que ora apresentamos, representa solução equilibrada entre a proteção devida ao trabalhador e a viabilidade econômica do setor.

Embora o PLS nº 447, de 2016, mereça aprovação no mérito, este relator entende ser necessário apresentar substitutivo que atualize o texto original, incorporando contribuições da Frente Nacional dos Trabalhadores em Telemarketing/Teleatendimento composta pelos sindicatos: Sindicato dos





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região (SINTRATEL), Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing do Estado do Ceará (SINTRATEL), Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing do Estado do Rio Grande do Sul (SINTRATEL) e Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo e Grande São Paulo (SINTRATEL).

Cumpre destacar que as contribuições ao substitutivo foram incorporadas após ampla e representativa audiência pública realizada na Comissão de Assuntos Sociais do Senado Federal, na data de 26 de fevereiro de 2026. Na ocasião, o sindicato dos trabalhadores do setor, a associação patronal, o sindicato laboral, representantes dos trabalhadores de todo país, representantes do Ministério Público do Trabalho, da Fundacentro (órgão do Ministério do Trabalho e Emprego), das federações, das confederações, das centrais sindicais, assim como pesquisadores e estudiosos das condições de saúde no trabalho em telemarketing/teleatendimento participaram do debate.

No que diz respeito ao âmbito de aplicação, a definição de operador é expandida para abranger o atendimento multicanal e o teletrabalho, impedindo que a modalidade de trabalho ou a nomenclatura do cargo afastem a proteção legal.

Quanto à saúde ocupacional, as obrigações deixam de se restringir à audiometria e passam a incluir exames periódicos de saúde vocal, visual, osteomuscular e psíquica, com extensão da responsabilidade objetiva do empregador a todos esses danos.

No tocante à jornada, a carga semanal é reduzida de trinta e seis para trinta horas, as pausas tornam-se inegociáveis por constituírem norma de saúde e segurança, e o tempo de *log-on*, *log-off* e espera entre atendimentos passa a contar como jornada efetiva.

Em relação à remuneração, o piso salarial é atualizado de R\$ 5,85 por hora para R\$ 2.083,91 mensais, o adicional de penosidade é uniformizado em trinta por cento e ficam vedadas as contratações irregulares como pessoa jurídica, aprendiz ou estagiário.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

Além disso, o atendimento por chat recebe regulação própria, com limite de três atendimentos simultâneos e pausa adicional de dez minutos por turno. Por fim, o uso de gravações de atendimentos para treinar sistemas de inteligência artificial fica condicionado à anuência do trabalhador e ao aval sindical, sendo vedado que a automação fundamente demissões coletivas.

Nesse sentido, a proposição discutida preenche lacuna normativa que há décadas penaliza mais de um milhão e meio de trabalhadores submetidos a condições degradantes, sem marco legal próprio de proteção. O substitutivo ora apresentado não apenas corrige essa omissão, mas a corrige à altura do momento: atualiza valores defasados, incorpora as transformações tecnológicas do setor e antecipa os desafios colocados pela automação e pela inteligência artificial.

Trata-se, portanto, de proposição constitucionalmente fundada, socialmente necessária e tecnicamente adequada, razão pela qual este relator recomenda sua aprovação na forma do substitutivo apresentado.

III – VOTO

Ante o exposto, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, na forma do seguinte substitutivo:

EMENDA Nº – CAS (SUBSTITUTIVO)

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 447, DE 2016

Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento, nas modalidades presencial e remota, incluído o atendimento multicanal, institui o piso salarial nacional e o adicional de penosidade para a categoria, e estabelece normas de proteção à saúde física e mental dos trabalhadores.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Esta Lei aplica-se a todo empregador que mantenha serviço de telemarketing/teleatendimento, nas modalidades ativo, receptivo, híbrido, técnico ou multicanal, em centrais de atendimento telefônico, telecentros ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), de forma presencial ou em regime de teletrabalho, para prestação de serviços, fornecimento de informações e comercialização de produtos, ainda que não exerça atividade econômica preponderante de telemarketing/teleatendimento.

Parágrafo único. Considera-se *call center* ou telecentro o ambiente de trabalho, presencial ou remoto, em que a principal atividade é conduzida por telefone, meios eletrônicos ou ferramentas de comunicação digital, com utilização simultânea ou alternada de terminais de computador, aplicativos de mensagens, plataformas de *chat*, videoconferência ou instrumentos similares.

Art. 2º Entende-se como operador de telemarketing/teleatendimento o trabalhador que desempenha profissionalmente a atividade de comunicação com interlocutores, realizada à distância por voz, mensagens eletrônicas ou atendimento multicanal, com uso de equipamentos de audição, escuta e fala telefônica, digitação ou videoconferência e de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, para fins de atendimento, agenciamento, assistência, cadastramento, pesquisa, orientação, prestação de serviços, vendas, cobrança, suporte técnico ou monitoramento, em serviços públicos ou privados, próprios ou terceirizados.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, são irrelevantes a nomenclatura utilizada na formalização do contrato de trabalho e a denominação atribuída ao cargo, sempre que o trabalhador exerça, de fato, as atividades descritas no *caput*.

CAPÍTULO II





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DA SAÚDE OCUPACIONAL

Art. 3º O empregador observará as regulamentações sobre ergonomia estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, garantindo condições adequadas de trabalho em ambiente presencial e em regime de teletrabalho.

§ 1º No regime de teletrabalho, o empregador fornecerá ao empregado, sem ônus, todos os equipamentos, o mobiliário ergonômico e a infraestrutura necessários à execução das atividades, compreendendo:

- I – equipamentos de informática adequados ao desempenho das funções;
- II – conexão de internet compatível com as demandas operacionais;
- III – cadeira ajustável e mesa apropriada;
- IV – treinamento periódico sobre práticas ergonômicas no ambiente remoto.

§ 2º O empregador arcará integralmente com os custos de fornecimento, manutenção e reparo dos equipamentos, sem ônus ao empregado.

§ 3º O empregador implementará programas permanentes de gestão de riscos psicossociais, incluindo prevenção de assédio organizacional e controle de metas abusivas, em conformidade com as normas nacionais e as diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Art. 4º O empregador fornecerá gratuitamente conjuntos individuais de microfone e fone de ouvido que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho.

§ 1º Os equipamentos serão substituídos gratuitamente sempre que apresentarem defeitos ou desgaste decorrente do uso, conforme as especificações técnicas recomendadas pelos fabricantes.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 2º O fornecimento será documentado mediante recibo assinado pelo trabalhador, mantido à disposição da fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego e do sindicato representante dos trabalhadores.

§ 3º O empregador assegurará a correta higienização dos equipamentos e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes, em conformidade com a regulamentação do Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 5º O empregador oferecerá gratuitamente aos operadores a realização dos seguintes exames médicos:

I – audiometria e avaliações de saúde vocal, visual e osteomuscular, realizados na admissão, semestralmente e na rescisão do contrato de trabalho;

II – avaliação de saúde mental e de riscos psicossociais, incluindo rastreamento de síndrome de *burnout* e transtornos ansiosos relacionados ao trabalho, realizada na admissão, semestralmente e na rescisão do contrato;

III – exames para diagnóstico e prevenção de lesões por esforço repetitivo e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/DORT), realizados na admissão, semestralmente e na rescisão do contrato.

§ 1º Os laudos dos exames serão entregues ao trabalhador mediante recibo e arquivados pelo empregador para fins de fiscalização.

§ 2º Com base nos resultados dos exames, o empregador adotará medidas preventivas, incluindo ajustes ergonômicos e ações de promoção da saúde física e mental.

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

Art. 7º O empregador assegurará que as condições ambientais de trabalho estejam em conformidade com as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, considerando-se riscos ocupacionais, para os





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

fins desta Lei, os fatores organizacionais que incluam imposição de metas abusivas e pressão psicológica excessiva.

CAPÍTULO III

DA JORNADA DE TRABALHO E DOS INTERVALOS

Art. 8º A jornada normal de trabalho dos operadores de telemarketing/teleatendimento não excederá seis horas diárias e trinta horas semanais, com dois dias consecutivos de folga a cada cinco dias trabalhados.

§ 1º Serão concedidas duas pausas de dez minutos contínuos cada, fora do posto de trabalho — a primeira após a primeira hora trabalhada e a segunda antes da última hora trabalhada —, não deduzidas da jornada normal.

§ 2º O intervalo para repouso e alimentação terá duração mínima de vinte minutos e máxima de uma hora, não deduzido da jornada normal de trabalho.

§ 3º As pausas e o intervalo previstos neste artigo constituem normas de saúde e segurança do trabalho e não poderão ser suprimidos, reduzidos ou alterados por acordo ou convenção coletiva de trabalho.

§ 4º Poderá ser contratada jornada reduzida de até quatro horas diárias e vinte e quatro horas semanais, com concessão obrigatória de, no mínimo, uma pausa de quinze minutos, não deduzida da jornada, garantido o pagamento do salário mínimo nacional vigente.

§ 5º O empregador dimensionará o contingente de operadores de acordo com as demandas operacionais e o volume de atendimentos, de forma a garantir que todos os trabalhadores usufruam integralmente das pausas e dos intervalos previstos neste artigo.

§ 6º Considera-se tempo efetivo de trabalho em telemarketing/teleatendimento todo o período em que o trabalhador estiver à disposição do empregador, incluídos os tempos de conexão e desconexão dos sistemas, de triagem de sistemas, de leitura de informativos e de espera entre atendimentos.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 7º Ao operador submetido a situação de ameaça, abuso verbal ou agressão por parte de interlocutores é assegurada pausa imediata fora do posto de trabalho pelo tempo necessário ao restabelecimento de suas condições psíquicas.

Art. 9º É vedada a prorrogação da jornada normal de trabalho, salvo em caso de força maior, necessidade imperiosa ou para realização ou conclusão de serviços inadiáveis cuja interrupção possa acarretar prejuízo manifesto.

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

§ 2º Antes do início do período extraordinário, será concedido intervalo mínimo de quinze minutos ao trabalhador.

Art. 10. O serviço extraordinário será remunerado com acréscimo mínimo de oitenta por cento sobre o valor da hora normal, e de cem por cento quando realizado aos domingos, em dias de folga ou em feriados.

Art. 11. O serviço noturno, prestado a partir das vinte e duas horas, será remunerado com adicional de, no mínimo, vinte e cinco por cento sobre o valor da hora diurna.

Art. 12. A organização do trabalho observará a regra de não haver atividades aos domingos e feriados, salvo previsão expressa em acordo ou convenção coletiva de trabalho ou nas hipóteses autorizadas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Art. 13. No caso de empregador autorizado ao exercício de atividades aos domingos, ao operador é assegurado pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com domingo a cada mês, independentemente do cumprimento de metas, de produtividade ou de faltas.

Art. 14. A jornada de trabalho, as pausas e o intervalo para repouso e alimentação serão consignados em registro eletrônico de ponto, fornecido ao trabalhador, gratuitamente, em forma impressa ou digital, mensalmente e sempre que requerido.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

Parágrafo único. Não serão descontadas variações de horário no registro eletrônico decorrentes de caso fortuito, força maior ou fato de responsabilidade do empregador.

Art. 15. O empregador permitirá que o operador se ausente do posto de trabalho a qualquer momento para satisfação de necessidades fisiológicas, sem repercussão sobre avaliação, remuneração, premiação, comissão variável ou quaisquer outros indicadores de desempenho.

Parágrafo único. A regulação, a limitação ou o impedimento do uso de instalações sanitárias sujeitará o empregador a multa de vinte por cento sobre o salário nominal do trabalhador prejudicado, majorada em cinquenta por cento a cada reincidência, sem prejuízo de eventual indenização por danos morais decorrentes.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO MULTICANAL

Art. 16. No atendimento multicanal simultâneo, o empregador observará os seguintes limites por operador:

I – máximo de três atendimentos simultâneos;

II – disponibilização de monitor dedicado a cada atendimento ativo.

§ 1º É vedada a imposição de metas que desconsiderem a complexidade dos atendimentos simultâneos realizados por *chat* ou ferramenta de mensagens instantâneas.

§ 2º Além das pausas previstas no art. 8º, o operador que realize atendimentos por *chat* terá direito a pausa adicional de dez minutos por turno de trabalho, não deduzida da jornada normal, em razão do impacto das telas sobre a saúde visual e mental.

CAPÍTULO V





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

DA REMUNERAÇÃO E DOS BENEFÍCIOS

Art. 17. O piso salarial nacional dos operadores de telemarketing/teleatendimento é de R\$ 2.083,91 (dois mil e oitenta e três reais e noventa e um centavos) mensais para a jornada prevista no *caput* do art. 8º desta Lei.

Art. 18. Os salários dos operadores serão reajustados anualmente em janeiro, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) acumulado no ano anterior, acrescido da taxa de crescimento real do Produto Interno Bruto (PIB) dos dois anos anteriores ao reajuste.

Art. 19. O empregador fornecerá gratuitamente ao trabalhador, sempre que solicitado:

I – as regras, os mecanismos e as metas para obtenção de comissões, prêmios e demais formas de remuneração variável;

II – os registros de produtividade e as avaliações de desempenho, incluindo a graduação evolutiva para o cumprimento de metas diárias, semanais e mensais.

§ 1º É vedada a modificação unilateral das regras para recebimento de comissões, prêmios e remunerações variáveis, bem como qualquer alteração que implique prejuízo ao empregado no direito de receber essas parcelas.

§ 2º As alterações das regras previstas neste artigo serão comunicadas previamente ao sindicato representante dos trabalhadores.

§ 3º É vedada a utilização de penalidade disciplinar não aplicada à época do fato como fundamento para redução de comissões, prêmios ou remunerações variáveis.

§ 4º Configura assédio moral organizacional a imposição de metas abusivas, vexatórias ou incompatíveis com as condições de trabalho dos operadores.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 5º É vedada a exposição pública de indicadores individuais de desempenho ou de classificações comparativas entre empregados de forma que gere constrangimento.

Art. 20. É devido adicional de penosidade de trinta por cento sobre o salário nominal a todos os operadores de telemarketing/teleatendimento, nos termos do art. 7º, inciso XXIII, da Constituição Federal.

Parágrafo único. A atividade de operador de telemarketing/teleatendimento é reconhecida como penosa em razão da exposição contínua a fatores de risco físico, auditivo, vocal, visual, osteomuscular e psicossocial, suscetíveis de causar danos à saúde do trabalhador.

Art. 21. O empregador fornecerá mensalmente ao trabalhador vale-alimentação ou vale-refeição, cujos valores serão fixados por convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.

Parágrafo único. Quando o empregador fornecer refeição no local de trabalho em substituição ao benefício pecuniário, deverá inscrever-se no Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e observar as respectivas normas nutricionais.

Art. 22. O empregador que mantiver trabalhadores em regime de teletrabalho pagará mensalmente auxílio destinado ao custeio de internet, energia elétrica, espaço de trabalho e eventuais despesas com equipamentos.

§ 1º O auxílio de que trata este artigo não tem natureza salarial e seu valor será fixado por convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.

§ 2º Na ausência de instrumento coletivo vigente, o auxílio de que trata este artigo corresponderá a quinze por cento do salário nominal do trabalhador.

§ 3º O não pagamento do auxílio sujeitará o empregador a multa de vinte por cento sobre o salário nominal do trabalhador prejudicado, majorada em cinquenta por cento a cada reincidência.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

CAPÍTULO VI

DAS VEDAÇÕES À CONTRATAÇÃO IRREGULAR

Art. 23. É vedada a contratação de operador de telemarketing/teleatendimento:

I – na qualidade de aprendiz, de estagiário ou por meio de plataformas digitais sem vínculo empregatício regido pela CLT;

II – como pessoa jurídica.

CAPÍTULO VII

DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 24. A utilização de gravações, transcrições ou registros de atendimentos realizados por operadores de telemarketing/teleatendimento para o desenvolvimento ou o treinamento de assistentes virtuais, *chatbots* e sistemas de inteligência artificial somente será admitida mediante anuência prévia e individualizada dos trabalhadores envolvidos e concordância da entidade sindical representativa da categoria na respectiva base territorial.

§ 1º As condições de tratamento dos dados, incluindo prazo máximo de armazenamento, formas de anonimização e medidas de segurança, serão estabelecidas por negociação coletiva, observada a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD).

§ 2º A compensação econômica devida aos trabalhadores pela utilização de seus dados laborais será fixada por negociação coletiva.

§ 3º A adoção de sistemas de inteligência artificial não poderá ser utilizada como fundamento para demissões coletivas, devendo sua implementação preservar os postos de trabalho e resultar em melhoria das condições laborais e em redução da intensidade do trabalho.





SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. É instituído o Dia dos Trabalhadores em Telemarketing/Teleatendimento, comemorado em 4 de julho de cada ano.

Art. 26. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

