

PROJETO DE LEI N° \_\_\_\_\_, DE 2015

Autuado  
Dani



Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing/teleatendimento e estabelece o piso nacional mínimo para operador de telemarketing/teleatendimento.

## TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

**Art. 1º**-Entende-se como operador de telemarketing/teleatendimento aquele que desempenha profissionalmente a atividade de comunicação com interlocutores clientes e usuários, 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.

**Parágrafo Único.** Para os efeitos de aplicação desta Lei, independe a nomenclatura utilizada na formalização do contrato de trabalho, desde que desempenhada a atividade profissional descrita no caput deste artigo.

**Art. 2º** - Esta Lei aplica-se a todas as empresas que mantêm serviço de telemarketing/teleatendimento 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.

**§ 1º** -Considera-se call center ou central de teleatendimento, o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio e ou com utilização simultânea de terminais de computador.

**§ 2º** -As disposições desta Lei aplicam-se, inclusive, a empresas que não exerçam atividade econômica preponderante de telemarketing/teleatendimento, mas que tenham setores e ou postos de trabalho ocupados por profissional descrito no artigo 1º.

## EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

**Art. 3º** - Para proporcionar condições de conforto, segurança e saúde ao profissional operador de telemarketing/teleatendimento, as empresas devem fornecer mobiliário que atenda a regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

**Parágrafo único** – Compreendem-se por condições ambientais as acústicas, a temperatura, umidade e velocidade do ar.

§ 2º- A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação que deverá ser, no mínimo, de 20 (vinte) minutos e não poderá exceder de uma hora.

**Art. 8º** - 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 execução possa acarretar prejuízo manifesto.

§ 1º – Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente e o Sindicato da categoria profissional diferenciada deverão ser comunicados do fato no prazo de dez dias.

§ 2º - Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório aos operadores de telemarketing/teleatendimento um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho.

**Art. 9º** - O serviço extraordinário deve ser remunerado com acréscimo de no mínimo oitenta por cento à do normal.

§ 1º - Na hipótese de ocorrer trabalho em dia de repouso a remuneração será acrescida com o adicional de cem por cento.

§ 2º - O adicional previsto no *caput* poderá ser alterado mediante convenção coletiva 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 da categoria profissional diferenciada, desde que seja observado o limite previsto no inciso XVI do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

**Art. 10º** - O serviço noturno das 22h00 às 5h00 horas será remunerado com o adicional de no mínimo vinte e cinco por cento.

§ 1º - A hora do trabalho noturno será computada como de 52 minutos e 30 segundos

§ 2º - 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.

**Art. 11º** - A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme previsão do artigo 68 da CLT.

**Art. 12º** - As empresas devem conceder repouso semanal remunerado aos operadores de telemarketing/teleatendimento.



§ 1º - As empresas devem disponibilizar aos operadores de telemarketing/teleatendimento o acesso aos atos de produtividade por eles praticados, bem como a graduação evolutiva para o perfazimento das metas diárias, semanais e mensais.

§ 2º - 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.

§ 3º - As alterações das regras para o recebimento das comissões, prêmios e variáveis deverão ser comunicadas ao Sindicato representante da categoria profissional diferenciada.

**Art. 19º** - As Empresas ficam obrigadas a pagar aos operadores de telemarketing/teleatendimento adicional de penosidade de 20% (vinte por cento) a 40% (quarenta por cento) sobre o salário base do trabalhador.

§ 1º - A entidade sindical profissional representante da categoria profissional diferenciada dos operadores de telemarketing/teleatendimento e as empresas deverão negociar através de acordo coletivo de trabalho o percentual aplicado aos trabalhadores dentro dos parâmetros estabelecidos pelo *caput*.

§ 2º - Na ausência de negociação coletiva concernente ao adicional de penosidade, as empresas ficam obrigadas a pagar o adicional de penosidade de 40% (quarenta por cento) sobre o salário base do trabalhador.

**Art. 20º** - As condições de trabalho dos operadores de telemarketing/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. 21º** - É instituído o Dia do Operador de Telemarketing/Teleatendimento, a ser comemorado no dia 04 de julho de cada ano.

**Parágrafo único.** Na folha de pagamento de julho de cada ano, a empresa efetuará o pagamento de 01/30 a todos os trabalhadores operadores de telemarketing/teleatendimento, relativo à comemoração do dia 04 de julho.

## JUSTIFICAÇÃO

É fato notório que a categoria dos trabalhadores em telemarketing/teleatendimento e atividades similares é um dos segmentos mais vulneráveis e precarizados no mundo do trabalho.



Assim, verifica-se imperiosa a regulamentação da profissão do operador de telemarketing/teleatendimento, estabelecendo-se os direitos mínimos da categoria profissional diferenciada, dentre eles a jornada reduzida, adicional de penosidade e piso salarial nacional.

Dentre os direitos fundamentais, indisponíveis e essenciais dos trabalhadores está o direito ao piso salarial, conforme determinado pela Constituição Federal. Vejamos:

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

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

O piso salarial deve garantir aos trabalhadores de cada categoria profissional a contraprestação econômica justa, aquela que mais se aproxime equitativamente do trabalho desempenhado. Além disso, presta-se também, indubitavelmente, à garantia da vida digna do empregado.

Como exemplo, temos que no Estado de São Paulo, a matéria foi devidamente regulamentada no ano de 2007 pela Lei 12.640/2007, anualmente alterada. Para o ano de 2015, a Assembleia Legislativa aprovou a Lei 15.624/2014 que dispõe:

Artigo 1º Os artigos 1º e 2º da Lei nº 12.640, de 11 de julho de 2007, passam a vigorar com a seguinte redação:

I- o artigo 1º:

"Artigo 1º No âmbito do Estado de São Paulo, os pisos salariais mensais dos trabalhadores a seguir indicados ficam fixados em:

I - R\$ 905,00 (novecentos e cinco reais), para os trabalhadores domésticos, serventes, trabalhadores agropecuários e florestais, pescadores, contínuos, mensageiros e trabalhadores de serviços de limpeza e conservação, trabalhadores de serviços de manutenção de áreas verdes e de logradouros públicos, auxiliares de serviços gerais de escritório, empregados não especializados do comércio, da indústria e de serviços administrativos, cumins, "barboys", lavadeiros, ascensoristas, "motoboys", trabalhadores de movimentação e manipulação de mercadorias e materiais e trabalhadores não especializados de minas e pedreiras, operadores de máquinas e implementos agrícolas e



coletiva, servirá como mecanismo de incentivo para que as empresas providenciem medidas práticas para amenizar a penosidade do trabalho do operador de telemarketing/teleatendimento.

Louise maria Paine de Silva  
LOUISE MARA PEREIRA DA SILVA  
SINTRATEL CEARÁ

Anderson Borges da Câmara  
ANDERSON BORGES DA CÂMARA  
SINTRATEL CEARÁ

Uívian dos Pontos Amorim  
SINTRATEL CAMPINAS

Ubiraci Dantas de Oliveira  
PRESIDENTE DA CGTB (Central  
Geral dos Trabalhadores do Brasil)

Geraldo Estevão Coan  
Sinttel-DF  
Joan.

Ricinha marques costa  
Fetraci - Federação dos Empregados e  
Empregadas do comércio e serviços  
do Estado do Ceará

TELUSI MARKETING PE

