

PARECER Nº DE 2012

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, em caráter terminativo, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 56, de 2009 (PL. 4.516 de 2004, na origem), do Deputado Bernardo Ariston, que *acrescenta a Seção II-A ao Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre a jornada especial de trabalho dos Operadores de Telemarketing.*

RELATOR: Senador WELLINGTON DIAS

I – RELATÓRIO

Submete-se a esta Comissão, em decisão terminativa, o Projeto de Lei da Câmara nº 56, de 2009, que dispõe sobre a jornada especial de trabalho dos operadores de telemarketing.

A proposição estabelece que esses profissionais submetem-se a uma jornada semanal de trabalho de trinta e seis horas. Determina também que, a cada noventa minutos de trabalho consecutivo, haverá intervalo de dez minutos para repouso, não computado na jornada de trabalho.

O descumprimento do disposto na lei sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o valor do salário previsto em sua folha de pagamentos.

Em sua tramitação na Câmara dos Deputados, a proposição mereceu a aprovação das Comissões de Trabalho, Administração e Serviço Público e de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público.

Até o momento, não foram apresentadas emendas.

II - ANÁLISE

Nos termos do art. 90, inciso I, combinado com o disposto no art. 100, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal, compete à Comissão de Assuntos Sociais emitir parecer sobre projetos de lei que versem sobre relações de trabalho.

Sob o aspecto formal, não vislumbramos óbice algum de natureza jurídica ou constitucional no projeto. A disciplina da matéria é de competência legislativa da União (art. 22, da Constituição Federal, da CF) e inclui-se entre as atribuições do Congresso Nacional (art. 48, *caput*, da CF).

A norma proposta não afronta os princípios adotados pela Constituição. Não há, portanto, impedimentos constitucionais formais, nem materiais. Também os requisitos de adequação às regras regimentais foram respeitados.

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 nº 9, de 2007, 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 poderia 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 dispositivo que trata da jornada de trabalho do operador de telemarketing gerou muita polêmica até maio deste ano. Isso porque o Tribunal Superior do Trabalho (TST), através da Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 273, firmou entendimento no sentido de não reconhecer o direito desta categoria à jornada reduzida, em razão de falta de dispositivo legal neste sentido, bem como pelo fato de o trabalho de telemarketing não se equiparar ao trabalho da telefonista.

No dia 24 de maio de 2011, porém, o Pleno do Tribunal Superior do Trabalho cancelou a OJ nº 273, reconhecendo que o trabalho do operador de telemarketing tem grande semelhança com o do telefonista, pois ambos usam o telefone como principal ferramenta de trabalho e por isso deve ser aplicada, por analogia, a jornada de seis horas diárias prevista no art. 227 da Consolidação das Leis do Trabalho.

O Projeto de Lei da Câmara nº 56, de 2009, 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 reparos a fazer, segundo demonstra a própria portaria do Ministério do Trabalho e Emprego, com uma extensa e detalhada regulamentação da atividade, e o estudo publicado pela Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, segundo a qual 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.

Indicativa também é a conclusão de pesquisa efetuada para avaliar o processamento auditivo (PA) dos operadores de *telemarketing* quanto à decodificação auditiva. Foram avaliados trabalhadores com idade entre 18 e 35 anos, de ambos os gêneros, com jornada de trabalho de seis

horas diárias, e até cinco anos de tempo de serviço na função, usuários de *headset* monoauricular e sem exposição prévia a ruído ocupacional.

O grupo estudado apresenta limiares auditivos dentro dos padrões de normalidade, timpanometria tipo A e reflexos acústicos presentes. Foi aplicado um questionário com objetivo de colher dados quanto às queixas, hábitos e sensações auditivas e foram realizados os testes de processamento de fala filtrada, RGDT (*Random Gap Detection Test*) e MLD (*Masking Level Difference*).

A análise do estudo foi descritiva, por meio de porcentagem, onde se observou que todos os indivíduos apresentaram queixas características das desordens do processamento auditivo.

Nos testes aplicados foram observadas 45% de alterações no RGDT e 25% no MLD, havendo uma associação entre os testes de MLD alterados e o perfil de atuação no trabalho.

Na conclusão, este estudo sugere que o profissional, operador de *telemarketing*, pode apresentar desordens do processamento auditivo, com provável comprometimento da habilidade de interação binaural e resolução temporal, as quais se mostraram alteradas em considerável parte destes indivíduos (*Avaliação do Processamento Auditivo em Operadores de Telemarketing*, Maria C. Barros da Silva; Marta Borges Cunha; Cláudia Célia Lopes Souza; Edson Ibrahim Mitre; in <http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v8n4/v8n4a15.pdf>).

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

O projeto, todavia, merece aperfeiçoamento, razão pela qual optamos por apresentar Substitutivo de igual teor ao apresentado pelo ilustre Deputado Vicentinho, ao relatar o Projeto de Lei nº 2.673, de 2007 (apenso o Projeto de Lei nº 4.899, de 2009), na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, da Câmara dos Deputados, que contempla o conteúdo apresentado pelo projeto sob exame, além de incorporar várias sugestões que lhe foram encaminhadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, através de sua Secretaria de Inspeção do Trabalho, pelo seu Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, cujo teor foi ratificado pela respectiva Consultoria Jurídica.

Ao Substitutivo a que nos referimos cabe apenas um reparo em seu texto e se refere à necessidade de impor uma multa à empresa que descumprir a jornada de seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Feitos esses ajustes, entendemos que a proposta em análise estará em perfeita harmonia com todo o arcabouço pertinente ao Direito do Trabalho, em especial, às normas de segurança e medicina do trabalho.

III – VOTO

Em face do exposto, opinamos pela aprovação do Projeto de Lei da Câmara nº 56, de 2009, com a seguinte emenda:

EMENDA Nº - CAS (SUBSTITUTIVO) PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 56, DE 2009

Altera a Consolidação das Leis do Trabalho para regular as atividades de teleatendimento ou operações de *telemarketing*.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar acrescido da seguinte Seção XIII-A:

“Seção XIII-A

Dos Serviços de teleatendimento ou *telemarketing*

Art. 350-A Considera-se serviço de teleatendimento ou operação de *telemarketing* a atividade de comunicação com clientes e usuários, por meio de voz ou mensagens eletrônicas, realizada à distância, utilizando-se simultaneamente de equipamentos de audição, escuta ou fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento.

Art. 350-B A jornada normal de trabalho para trabalhadores que executem continuamente serviços de teleatendimento ou operações de *telemarketing* não será superior a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Art. 350-C A cada período de cinquenta minutos de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos para descanso, incluído na jornada diária.

§ 1º Os intervalos deverão ocorrer fora do posto de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho.

§ 2º A instituição de intervalos obrigatórios não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do art. 71.

§ 3º Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico.

Art. 350-D É vedada a prorrogação da jornada de trabalho, salvo por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto.

Parágrafo Único. Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.

Art. 350-E O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68.

Parágrafo único Em caso de trabalho aos domingos ou feriados será assegurado ao trabalhador pelo menos um repouso semanal remunerado coincidente com um sábado e domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas ou produtividade, sem qualquer tipo de compensação.

Art. 350-F O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de *telemarketing* não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais.

Parágrafo único. É assegurado ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.

Art. 350-G O descumprimento do disposto no art. 350-B sujeitará a empresa infratora ao pagamento de multa em favor do empregado, no valor de dez vezes o valor do salário previsto em sua folha de pagamento.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator