



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

## **PARECER N°       , DE 2016**

Da COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA, sobre a Sugestão nº 7, de 2015, do (a) SINTRATEL CAMPINAS E REGIÃO, *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.*

Relator: Senador **PAULO PAIM**

### **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.



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

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.



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

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



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

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.

## **PROJETO DE LEI DO SENADO Nº, DE 2015**

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



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

**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.



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 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.



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

**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.





**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 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 teletendimento 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.





**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

§ 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 teletendimento 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 teletendimento será de R\$ 5,85 por hora.

**Art. 18.** Os valores monetários dos salários dos operadores de telemarketing ou teletendimento 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



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

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.

Sala da Comissão,



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete do Senador PAULO PAIM

, Presidente

, Relator