



SENADO FEDERAL

PARECER N° 959, DE 2016

Da COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA, sobre a Sugestão n° 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 n° 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.

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.

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

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 447, DE 2016

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

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.

§ 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.

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.

§ 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 teleatendimento 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.

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

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

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, 09 de novembro de 2016.

Senador Hélio José, Presidente Eventual

Senador Paulo Paim, Relator



Relatório de Registro de Presença
CDH, 09/11/2016 às 11h30 - 97ª, Extraordinária
Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa

Bloco Parlamentar da Resistência Democrática(PDT, PT)			
TITULARES		SUPLENTE	
PAULO PAIM	PRESENTE	1. LINDBERGH FARIAS	
REGINA SOUSA	PRESENTE	2. ANA AMÉLIA	PRESENTE
ANGELA PORTELA	PRESENTE	3. PASTOR VALADARES	PRESENTE
FÁTIMA BEZERRA	PRESENTE	4. CRISTOVAM BUARQUE	
TELMÁRIO MOTA		5. HUMBERTO COSTA	
BENEDITO DE LIRA		6. GLEISI HOFFMANN	PRESENTE

Maioria (PMDB)			
TITULARES		SUPLENTE	
DÁRIO BERGER	PRESENTE	1. SIMONE TEBET	PRESENTE
HÉLIO JOSÉ	PRESENTE	2. SÉRGIO PETECÃO	
ROSE DE FREITAS		3. MARTA SUPPLY	
OMAR AZIZ		4. VAGO	
VALDIR RAUPP	PRESENTE	5. VAGO	

Bloco Social Democrata(PSDB, PV, DEM)			
TITULARES		SUPLENTE	
VAGO		1. VAGO	
ATAÍDES OLIVEIRA		2. VAGO	
FLEXA RIBEIRO		3. VAGO	
CÁSSIO CUNHA LIMA		4. VAGO	

Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia(PPS, PSB, PCdoB, REDE)			
TITULARES		SUPLENTE	
JOÃO CAPIBERIBE	PRESENTE	1. ROMÁRIO	
RANDOLFE RODRIGUES	PRESENTE	2. JOSÉ MEDEIROS	PRESENTE

Bloco Moderador(PTB, PSC, PRB, PR, PTC)			
TITULARES		SUPLENTE	
MAGNO MALTA		1. EDUARDO AMORIM	
VICENTINHO ALVES	PRESENTE	2. MARCELO CRIVELLA	