



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador PASTOR VALADARES

**PARECER Nº       , DE 2016**

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, sobre o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 12, de 2016 (Projeto de Lei nº 2673/2007, na Casa de origem), do Deputado Jorge Bittar e do Deputado Luiz Sérgio, que *altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de telemarketing.*

Relator: Senador **PASTOR VALADARES**

## **I – RELATÓRIO**

Vem a exame desta Comissão de Assuntos Sociais o Projeto de Lei da Câmara (PLC) nº 12, de 2016, que *altera a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para regular as atividades de teleatendimento ou operações de telemarketing.*

Ao acrescentar o art. 350-A à CLT, a proposição define o serviço de teleatendimento ou operação de telemarketing a atividade de telecomunicação com clientes e usuários, realizada a distância, por meios físicos e sinais digitais de telecomunicações, transmissão de voz, dados, imagens e/ou mensagens eletrônicas, utilizando, simultaneamente, equipamentos de audição, escuta e fala telefônica, sistemas informatizados ou manuais de processamento para a oferta, venda, propaganda, marketing de serviços, cobrança, e outros.

Com a adição do art. 350-B, estabelece-se a jornada normal de trabalho para aqueles que executam continuamente serviços de teleatendimento ou operações de telemarketing, que não será superior a seis horas diárias e trinta e seis horas semanais.

Com o acréscimo do art. 350-C, determina-se que, a cada período de cinquenta minutos de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos para descanso, incluído na jornada diária, que ocorrerá fora do posto de trabalho, após os



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador PASTOR VALADARES

primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos de trabalho, sem prejuízo do intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do art. 71 da CLT. Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico.

Com a adição do art. 350-D, veda-se 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. Havendo prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.

Ao acrescentar o art. 350-E, determina que o trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68 da CLT. 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.

Finalmente, acrescenta o art. 350-F para estabelecer que o trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de telemarketing não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais, assegurando-se ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.

Ao justificar sua iniciativa, o autor afirma:

Em março de 2007, depois de um processo de elaboração que durou alguns anos e foi discutido e negociado numa Comissão Tripartite formada por representantes dos trabalhadores, representantes das empresas e representantes do Ministério do Trabalho e Emprego, foi aprovado o Anexo II da Norma Regulamentadora 17 (que dispõe sobre o trabalho em teleatendimento e telemarketing), norma esta que se reporta à ergonomia e às condições de trabalho e estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características do trabalhador.

O fato de o Anexo não ser uma lei contribui para que interpretações diversas sobre a norma sejam utilizadas, a critério de cada parte envolvida. Nesse contexto, a regulamentação das condições de trabalho do operador de telemarketing torna-se essencial e urgente.

Até o momento, não foram apresentadas emendas.



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador PASTOR VALADARES

## II – ANÁLISE

Nos termos do art. 100, I, do Regimento Interno do Senado Federal, compete à CAS emitir parecer sobre projetos de lei que versem sobre as condições para o exercício de profissões.

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.

De acordo com a Federação Nacional dos Trabalhadores de Empresas em Telecomunicações – FENATTEL, o ritmo das atividades de teleatendimento ou operações de telemarketing é sempre intenso e nervoso. O tempo médio de atendimento é de alguns segundos ou pouquíssimos minutos. O trabalho se torna robotizado, através de rígidos scripts e fraseologia pré-definidos, impedindo o livre pensar e raciocínio do tele operador. Ademais, é pouca a preparação psicológica do jovem tele operador para lidar com a alta carga de estresse emocional, em cada jornada de trabalho. Some-se a isso o trabalho nos finais de semana, que causa isolamento social e familiar. Como consequência, esses trabalhadores estão sujeitos a doenças de ordem emocional, como depressão, medo, insônia, síndrome do pânico.

Estudo publicado pela Revista Brasileira de Medicina do Trabalho indica que 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 de um determinado tempo médio de atendimento, a existência de fila de espera e as relações conflituosas. Casos de cistite, gastrite e pressão alta também são frequentes.

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 estudo sugere que o profissional, operador de *telemarketing*, pode apresentar desordens do processamento auditivo, com provável comprometimento



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador PASTOR VALADARES

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>).

O disciplinamento, hoje, das atividades de tele atendimento ou operações de telemarketing é objeto da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho, através da Secretaria de Inspeção do Trabalho, que aprova o Anexo II da NR nº 17, que dispõe sobre o trabalho em tele atendimento 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 tele atendimento 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, bem como os períodos de repouso a serem observados, deveria alcançar todas as empresas que mantêm serviço de tele atendimento/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 infra legais, 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, a duração da jornada de trabalho e outros aspectos relativos ao exercício da profissão 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 recentemente. 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



SENADO FEDERAL  
Gabinete Senador PASTOR VALADARES

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, contudo, 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 CLT.

O presente projeto, uma vez aprovado, trará maior proteção a esses trabalhadores e segurança jurídica, em especial, em relação à sua jornada normal de trabalho, períodos de descanso, bem como ao trabalho em tempo parcial e aos domingos e feriados. Como citado acima, o fato de o Anexo não ser uma lei contribui para que interpretações diversas sobre a norma sejam utilizadas, a critério de cada parte envolvida. Por isso, a regulamentação que se pretende com o presente projeto torna-se essencial e urgente.

No mérito, portanto, não há reparos a fazer à proposta sob exame, como está a demonstrar as razões aduzidas pelo seu autor e a própria portaria do Ministério do Trabalho, que traz uma extensa e detalhada regulamentação da atividade com o objetivo de preservar adequadamente a saúde e integridade desses trabalhadores.

Por essas razões, acreditamos que a presente proposta se torna um instrumento efetivo de proteção de milhares de trabalhadores que desenvolvem atividades de tele atendimento ou operações de telemarketing, não restando dúvida, por isso, quanto a sua oportunidade e alcance social.

### III – VOTO

Em face do exposto, opinamos pela aprovação do Projeto de Lei da Câmara nº 12, de 2016.

Sala da Comissão,

, Presidente

Senador **PASTOR VALADARES**  
**PDT/RO**