



## PARECER Nº 959, DE 2022

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, de autoria da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (SF), que *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*.



SF/22837.46972-81

Relator: Senador **PAULO PAIM**

### I – RELATÓRIO

Submete-se ao exame desta Comissão de Assuntos Sociais (CAS) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 447, de 2016, que *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*.

A proposta foi apresentada como conclusão do Parecer nº 959, de 2016, sobre a Sugestão nº 7, de 2015, junto à Comissão de Direitos Humanos e Participação Legislativa.

A proposição tem por objeto a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento, bem como o estabelecimento de um marco normativo de saúde e segurança do trabalho para esses profissionais.

Para tanto, 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.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

## II – ANÁLISE

Compete à Comissão de Assuntos Sociais, nos termos do art. 100, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), discutir e votar proposições que disponham sobre as condições para o exercício de profissões.

O setor do telemarketing no Brasil emprega cerca de 1,5 milhão de trabalhadores, sendo a ampla maioria jovens, mulheres e negros, com aproximadamente 72% de mulheres e 84% com idade entre 18 e 29 anos. Esse setor é o maior empregador na área de serviços do país, sendo a grande maioria das empresas terceirizadas que prestam serviço para grandes e renomadas empresas.



Não nos estenderemos em descrever o quanto a profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento está sujeita a diversos tipos de doenças ocupacionais, como a LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo), ocasionada pelo rotineiro trabalho no computador; dores constantes nas costas, devido cadeiras inadequadas, nas quais o operador é obrigado a ficar sentado durante mais de 6 horas; sofre uma série de doenças de ordem psicológica, como o estresse – que ocasionalmente geram desmaios na operação, pressão alta, alergias, dores pelo corpo e de cabeça, gastrite crônica – depressão e síndrome do pânico, normalmente ocasionados pela pressão por produtividade e metas, que ainda podem vir acompanhada de assédio moral e de humilhações, na busca de melhores resultados.

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.

Tendo em vista sua relevância, 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, 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.



SF/22837.46972-81



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 pode 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 projeto, nesse aspecto, 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, portanto, reparos a fazer, segundo demonstra a própria portaria do antigo Ministério do Trabalho e Emprego, com uma extensa e detalhada regulamentação da atividade.

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

À proposição cabe apenas alguns poucos reparos.

Primeiramente, com relação à atualização da nomenclatura do Ministério do Trabalho e Previdência.

Em segundo lugar, tendo em vista que a proposta foi apresentada em 2016, há necessidade de atualização do valor do piso salarial da categoria que, para tanto, utilizamos a média salarial da categoria em 2021. Um Operador de Telemarketing Receptivo ganha em média R\$ 1.283,59 no mercado de trabalho brasileiro para uma jornada de trabalho de 37 horas semanais, de acordo com pesquisa do Salario.com.br junto a dados oficiais do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web, com um total de 113.034 salários de profissionais admitidos e desligados pelas empresas no período de outubro de 2020 a setembro de 2021.

Por fim, propomos que a hora do trabalho extraordinário seja remunerada com o percentual assegurado constitucionalmente a todos os trabalhadores, que é de 50% sobre o valor da hora normal, e não de 80% como pretende o projeto.



SF/22837.46972-81



### III – VOTO

Pelo exposto, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, com as seguintes emendas.

#### EMENDA Nº - CAS

Substitua-se a expressão “Ministério do Trabalho e Emprego” presente nos arts. 3º, 4º, 5º, 7º, 13, 15 e 21, por “Ministério do Trabalho e Previdência”.

#### EMENDA Nº - CAS

Dê-se ao *caput* do art. 11 a seguinte redação:

“Art. 11. O serviço extraordinário será remunerado com o acréscimo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) ao do normal.

.....”

#### EMENDA Nº - CAS

Dê-se aos arts. 17 e 18 a seguinte redação:

“Art. 17. O piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento será de, no mínimo, R\$ 1.283,59 (mil duzentos e oitenta e três e cinquenta e nove reais) mensais.”

“Art. 18. Os valores monetários do piso salarial profissional nacional dos operadores de telemarketing ou teleatendimento serão reajustados anualmente, no mês de janeiro, a partir do ano de 2022, pelo Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou pelo índice que o suceder.

.....”

Sala da Comissão,



, Presidente

, Relator



SF/22837.46972-81