



**SENADO FEDERAL**  
**Gabinete do Senador Fernando Bezerra Coelho**  
**PARECER Nº       , DE 2019**

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, sobre o Projeto de Lei da Câmara nº 12, de 2016 (PL nº 2673/2007), 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 **FERNANDO BEZERRA COELHO**

## **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 executem 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 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 quatro horas diárias e 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.

## 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.

No mérito somos contrários à sua aprovação, a despeito da importância dos trabalhos desenvolvidos por essa categoria e dos nobres propósitos que motivaram o autor em regular as atividades de teletendimento ou operações de telemarketing.

A matéria que se pretende regular em lei já é objeto da Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, do Ministério do Trabalho, por meio da Secretaria de Inspeção do Trabalho, que aprova o Anexo II da Norma Regulamentadora - NR - nº 17, que dispõe sobre o trabalho em teletendimento e telemarketing.

Normas Regulamentadoras, como se sabe, decorrem de determinação presente no art. 200 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, segundo o qual cabe ao Ministério do Trabalho estabelecer disposições complementares às normas de que trata o Capítulo V – Da Segurança e da Medicina do Trabalho -, tendo em vista as peculiaridades de cada atividade ou setor de trabalho, como é o caso das atividades de teletendimento ou operações de telemarketing.

A citada portaria abrange todos os setores de empresas e postos de trabalho dedicados a estas atividades, além daquelas empresas dedicadas exclusivamente ao serviço de teletendimento ou call center.



Quanto aos trabalhadores, a portaria abrange os operadores de telemarketing, seja na modalidade ativo, seja na receptivo, em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Define o conceito de call center (entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador) e de telemarketing (entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou de mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados).

Além das regras sobre ergonomia, relacionadas no item 2 e seus subitens, a portaria trata sobre a jornada de trabalho, assédio moral, capacitação profissional e programas de saúde profissional e de prevenção de riscos ambientais.

Merecem destaque, em relação à jornada de trabalho, os seguintes aspectos:

a) jornada de trabalho diária de seis horas, no máximo, incluídas as pausas e o tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho;

b) proibição de atividade aos domingos e feriados, seja total ou parcial, exceto nas empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho;

c) nos casos previamente autorizados, assegura-se ao trabalhador, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com um domingo a cada mês, independentemente de metas, falta e/ou produtividade;

d) escalas de fim de semana e de feriados especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, conforme previsto na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), ou em acordos ou convenções coletivas;



e) prorrogação de duração da jornada de trabalho somente nos termos previstos em lei, devendo o empregador comunicar à autoridade competente no prazo de dez dias e, havendo prorrogação, caberá obrigatoriamente a observância de um descanso de, no mínimo, quinze minutos antes do início do período extraordinário de trabalho;

f) para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática no pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores, que deverão ser concedidas fora do posto de trabalho, em dois períodos de dez minutos contínuos, após os primeiros e antes dos sessenta minutos finais de trabalho. Essas pausas não se confundem com o intervalo obrigatório para repouso e alimentação. Assim, devem ser concedidas independentemente do intervalo, que deve ser de vinte minutos;

g) para os tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até quatro horas diárias, deve ser observada a concessão de uma pausa de descanso contínua de dez minutos.

A portaria prevê, ainda, garantia de pausas no trabalho em operações especialmente desgastantes, ou quando os trabalhadores sofrem ameaças, abuso verbal, agressões, a fim de permitir ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores e, especialmente, profissionais de saúde ocupacional.

Algumas empresas limitam o tempo de uso de suas instalações sanitárias, conduta que já ensejou inúmeras condenações por dano moral, toda vez que caracterizado o assédio. Visando a resguardar a integridade física e moral do trabalhador, a portaria dispõe expressamente sobre o direito dos trabalhadores de utilizarem as instalações sanitárias, sem que o tempo despendido repercuta negativamente em sua avaliação ou remuneração.

O projeto, ao acrescentar o art. 350-F à CLT, estabelece 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.

A norma que se pretende implementar difere da regra imposta pela Consolidação das Leis do Trabalho aos demais trabalhadores, que estabelece que o salário do empregado contratado em regime de tempo parcial será proporcional à sua jornada, nos seguintes termos:



Art. 58-A. Considera-se trabalho em regime parcial aquele cuja duração não exceda a vinte e cinco horas semanais.

§ 1º O salário a ser pago aos empregados sob o regime de tempo parcial será proporcional à sua jornada, em relação aos empregados que cumprem, nas mesmas funções, tempo integral.

.....

Essa regra pode dificultar as contratações de trabalhadores interessados em jornadas de trabalho mais reduzidas, eis que para o empregador essa modalidade de contratação, com a nova regra, pode representar um custo maior.

Tendo em vista a velocidade com que se processam substanciais inovações tecnológicas nessa área profissional, não seria recomendável a existência de lei regulamentadora como a que se pretende. Em lugar de proteger o mercado de trabalho desses profissionais, a lei pode transformar-se em obstáculo ao aprimoramento profissional, engessando-os em definições inadequadas, que passarão a exigir reformulações legais a pequenos intervalos de tempo.

Ademais, uma excessiva regulamentação de profissões atenta contra a universalidade do direito do trabalho, contra a eficiência na alocação dos recursos humanos e, conseqüentemente, contra o interesse público.

Quanto ao possível questionamento de que hoje não existe ainda o estabelecimento da jornada legal de seis horas diárias e trinta e seis semanais para atividades de teletendimento ou operações de telemarketing, como determina a proposta, cabe esclarecer que:

a) a despeito do Tribunal Superior do Trabalho- TST ter cancelado a OJ nº. 273- SDI-1 que estendia a jornada especial de seis horas diárias e trinta e seis semanais dos telefonistas (art. 227 da CLT) aos operadores de telemarketing/teletendimento, esse cancelamento não traz tantas repercussões, já que a jornada de trabalho de 6 horas diárias vem sendo garantida nos instrumentos coletivos de trabalho celebrados pelas entidades sindicais;

b) o TST, ultimamente, tem considerado ser aplicável a essas atividades de telemarketing/teletendimento o disposto no citado art. 227.



Em 2018, por exemplo, a relatora do Processo ARR-114900-64.2009.5.04.0221, Ministra Kátia Magalhães Arruda, confirmou que, anteriormente, o entendimento do TST era no sentido de que a jornada reduzida não era aplicável, por analogia, aos operadores de telemarketing, por não exercerem suas atividades exclusivamente como telefonista. No entanto, após o cancelamento da OJ 273, o entendimento evoluiu para admitir-se que, uma vez submetido às mesmas condições desgastantes do telefonista, o operador de telemarketing também tem direito à jornada reduzida como forma de minorar a sua exposição à atividade desgastante a que é submetido. A relatora apontou decisões não só da Sexta Turma, mas também da Segunda e da Quarta Turmas que levam em conta situações similares à examinada no caso.

Por último, julgamos que a disciplina desta matéria, no âmbito das Normas Regulamentadoras, é muito mais apropriada, pois dispensa previsão legal específica e se amolda à evolução dos temas contemporâneos nesta área.

### **III – VOTO**

Pelas razões expostas, nosso voto é pela rejeição do Projeto de Lei da Câmara nº 12, de 2016.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

