



PARECER N° , DE 2019

Da COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei nº 1400, de 2019, do Senador Veneziano Vital do Rêgo, que *obriga empresas de teleatendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.*

SF/19940/29125-34

Relatora: Senadora **LEILA BARROS**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame desta Comissão de Assuntos Sociais, em caráter terminativo, o Projeto de Lei (PL) nº 1400, de 2019, que *obriga empresas de tele atendimento ou telemarketing a oferecerem serviços de ginástica laboral e atendimento psicológico a seus empregados.*

Para tanto, o projeto, na sua parte substancial, prevê que:

- a) as empresas de tele atendimento ou telemarketing com 50 funcionários ou mais deverão manter, durante todo o seu horário de funcionamento, um ou mais profissionais disponíveis para realização e tutoria de ginástica laboral para seus trabalhadores;
- b) a ginástica laboral deverá ser oferecida para todos os empregados que trabalhem no atendimento de clientes e a recusa do empregado em não a praticar não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição;
- c) a ginástica laboral será realizada durante o horário de trabalho, não podendo ser realizada nos períodos de descanso previstos na legislação ou em acordo coletivo;



d) nas empresas com menos de 50 funcionários, deverá ser feito treinamento de ginástica laboral para os funcionários na admissão e, a cada três meses, sua prática deverá ser estimulada.

Ao justificar sua iniciativa, o autor argumenta:

A profissão de operadora ou operador de tele atendimento, ou telemarketing, representa atualmente uma das maiores categorias profissionais do Brasil, com mais de um milhão de trabalhadores. Com o aumento do acesso à população à internet e seus serviços, esse número tende a aumentar.

São profissionais que atuam em um ambiente de estresse significativo, com a necessidade de cumprimento de metas, muitas vezes agressivas, e cobrança constante dos supervisores, o que pode levar ao surgimento de doenças. Além disso, a relação do operador de tele atendimento com os clientes nem sempre é amigável, o que também contribui para o sofrimento mental destes trabalhadores.

Ao projeto, no prazo regimental não foram apresentadas emendas.

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 90, I, combinado com o disposto no art. 100, I, do Regimento Interno do Senado Federal, compete à Comissão de Assuntos Sociais (CAS) discutir e votar, em caráter terminativo, proposições que versem sobre relações de trabalho.

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, I, da Constituição Federal – 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.

SF/19940.29125-34



SF/19940/29125-34

No mérito, a proposta é relevante na medida em que faz uma abordagem da segurança e medicina no trabalho, tema de grande relevância, sobretudo, em razão do elevado custo financeiro, social e para a saúde dos trabalhadores relacionados aos agravos decorrentes dos riscos existentes nas atividades laborais.

Em nossa legislação trabalhista, a segurança e medicina do trabalho são amplamente abordadas e disciplinadas na legislação trabalhista através das disposições da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1943) e das Normas Regulamentadoras, emitidas pelo Ministério da Economia, além de outros instrumentos legais afins.

Importante salientar que, se medidas apropriadas não forem tomadas, o desgaste inerente à atividade de teleatendimento ou telemarketing pode ser bastante prejudicial aos que a exercem. Foi por esse motivo que o então Ministério do Trabalho editou a Portaria nº 9, de 30 de março de 2007, por meio 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 essas atividades, além daquelas empresas dedicadas exclusivamente ao serviço de tele atendimento 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.

Nesse contexto insere-se o presente projeto que pretende complementar as normas já existentes, estendendo para todas as empresas de teleatendimento ou telemarketing a realização de programas de ginástica laboral, a serem realizadas durante o período de trabalho, que, há mais de uma década, têm-se mostrado bastante exitosos.

Ressalte-se que esses programas seguem as orientações das equipes de segurança e saúde dessas empresas e estão em consonância com



a citada portaria. Os resultados têm sido muito positivos e eficientes do ponto de vista da saúde do trabalhador.

O presente projeto, se aprovado, ao par de contribuir para a adoção de boas práticas nos programas de ginástica laboral, não gera custos adicionais, especialmente em momento de recuperação econômica, como a que atravessamos no momento.

Alguns aperfeiçoamentos, todavia, são necessários. Primeiramente, julgamos ser dispensável a manutenção de um ou mais profissionais disponíveis, em tempo integral, para realização e tutoria de ginástica laboral para os trabalhadores, já que as atividades de ginástica laboral não são realizadas durante todo o período de trabalho.

Do mesmo modo sugerimos a supressão do art. 2º, que determina que as empresas de teleatendimento/telemarketing ofereçam serviço de atendimento psicológico a seus funcionários. Isso porque a necessidade de atendimento psicológico, geralmente, advém de doenças multicausais e, portanto, não se pode estabelecer como obrigação do empregador, já que, nem sempre, essas doenças são decorrentes das atividades exercidas por esses trabalhadores. Ademais, o Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 já é bastante rigoroso na organização do trabalho, no mapeamento de riscos e promoção da saúde do trabalhador.

III – VOTO

Pelas razões expostas, nosso voto é pela aprovação do PL nº 1400, de 2019, nos termos do seguinte substitutivo:

EMENDA Nº - CAS (SUBSTITUTIVO)

PROJETO DE LEI DO SENADO N° 1400, DE 2019

Determina à empresa de teleatendimento ou telemarketing oferecer serviços de ginástica laboral a seus empregados.

SF/19940.29125-34



SF/19940.29125-34

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A empresa de teleatendimento ou telemarketing deverá realizar a tutoria de ginástica laboral para seus trabalhadores, por meio de programas de ginástica laboral que incentive essa prática na frequência recomendada pela equipe de segurança e saúde.

§ 1º A ginástica laboral será oferecida para todos os empregados que trabalhem no atendimento de clientes.

§ 2º A participação na ginástica laboral não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

§ 3º A ginástica laboral será realizada durante o horário de trabalho, ficando vedada nos períodos de descanso previstos pela legislação ou em convenção ou acordo coletivo.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relatora