



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador PAULO PAIM

EMENDA Nº - CAS
(ao PLC nº 12, de 2016)

SF/19440.77638-27

Inclua-se onde couber, no art. 1º do Projeto de Lei da Câmara nº 12, de 2016, o seguinte artigo:

“**Art.** Para fins de manutenção das condições de saúde e bem-estar no trabalho, deverão ser adotadas políticas de gestão que tenham como eixo o estímulo à interatividade natural dos empregados e empregadas durante seu exercício profissional, coibindo políticas de controle excessivo do trabalho, favorecendo desta forma, a saúde física e psíquica de quem trabalha com a garantia de fornecimento de equipamentos e mobiliário.”

JUSTIFICAÇÃO

A despeito da matéria ser 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 NR nº 17, que dispõe sobre o trabalho em teleatendimento e *telemarketing*, vale lembrar que tanto uma Portaria, quanto uma NR (norma regulamentadora), 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.

Segundo 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



SENADO FEDERAL

Gabinete do Senador PAULO PAIM

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. Doenças poucas vezes atestadas como doenças ocupacionais de teleatendimento, apesar do altíssimo índice de estresse decorrente da natureza de trabalho nesse setor. Casos de cistite, gastrite e pressão alta também são frequentes.

Sala da Comissão,

Senador PAULO PAIM



SF/19440.77638-27