

## Vamos regulamentar a profissão de teleoperador no Brasil

Existe no Brasil mais de um milhão de trabalhadores/as que atuam em empresas de teleatendimento - call centers. Apesar de ser um setor muito rentável, os/as teleoperadores/as - em sua grande maioria jovens no primeiro emprego -, são mal remunerados e sofrem de doenças ocupacionais físicas e emocionais, além da alta rotatividade no emprego (demissões sem justificativa).

### **Temos que mudar essa realidade!**

São esses jovens que clamam o apoio de toda sociedade, através da assinatura do "abaixo assinado" pela aprovação do Projeto de Lei Complementar - PLC 12/2016, que visa regulamentar a profissão de TELEOPERADOR no Brasil.

### **Dê sua colaboração assinando o "ABAIXO ASSINADO"**

Para os sindicatos de trabalhadores em telecomunicações do país - entre eles o SINTTEL-ES - é preciso proteger o trabalho de teleatendimento - também chamado de telemarketing. E, nesse sentido, luta pela **regulamentação da profissão de teleoperador**, através da aprovação do Projeto de Lei Complementar 12/2016 (originário do PL 2673/2007 de autoria dos deputados Luís Sérgio e Jorge Bittar do PT-RJ), já aprovado por unanimidade em todas as comis-

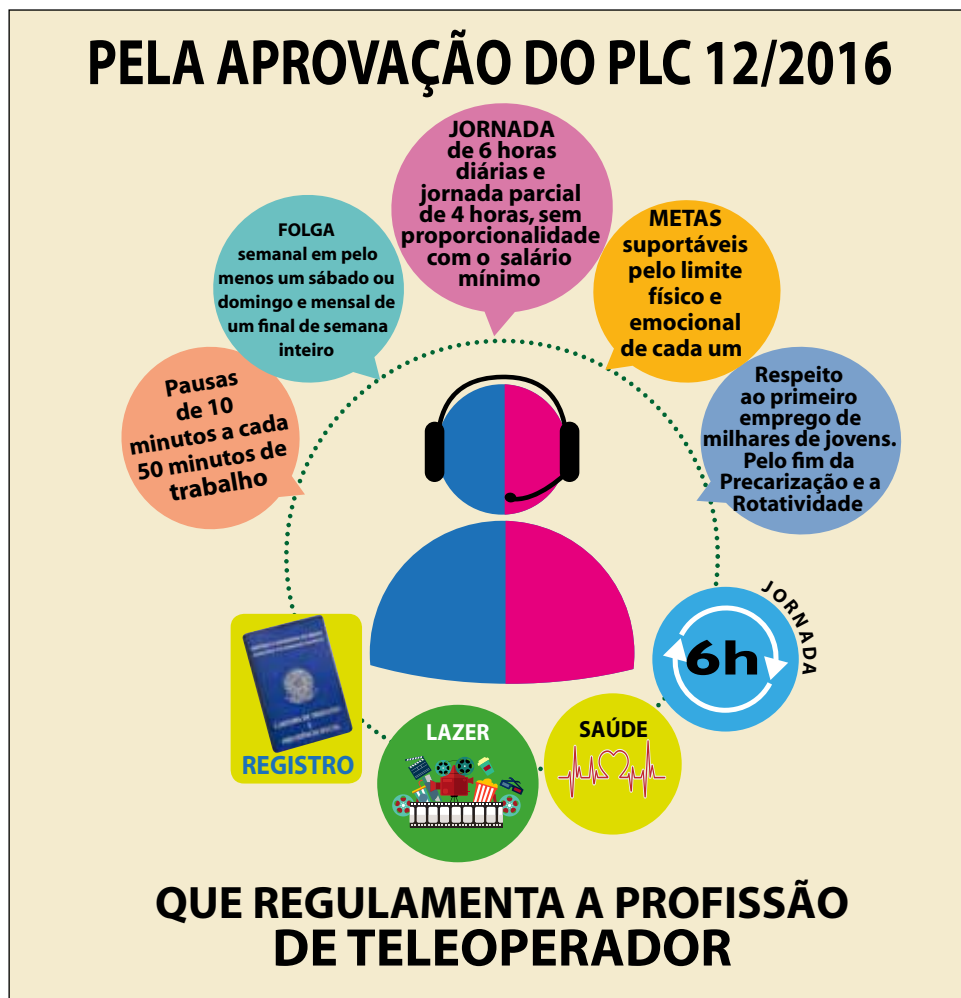
sões da Câmara dos Deputados e que só falta a aprovação do Senado Federal para se tornar Lei.

### **O que diz o projeto:**

O PLC 12/2016 (PL 2673/2007) trata da organização da jornada semanal que não deve ultrapassar as 6 horas diárias e a jornada parcial de 4 horas, sem que haja redução proporcional ao valor do salário mínimo. Estabelece folga semanal de um sábado ou um domingo e folga mensal de pelo menos um

final de semana inteiro (sábado e domingo juntos).

As pausas de descanso intrajornada de trabalho passariam a ser de 10 minutos a cada 50 minutos de trabalho, sem prejuízo do intervalo obrigatório para repouso e alimentação. **Ou seja, o PLC é similar ao Anexo II da NR 17 que por não ter força de lei, muitas empresas descumprem.** Daí o motivo de uma lei que regule a profissão de teleoperador e as suas respectivas especificidades.



# O projeto foi aprovado na Câmara. Agora precisamos de aprová-lo no Senado. Assine o abaixo assinado!

## TEM "ABAIXO ASSINADO" NA INTERNET



Acesse: <http://migre.me/uoOxg> e assine a petição pela WEB.

Jornada de Trabalho

PAUSAS

DESCANSO SEMANAL

SEM REDUÇÃO DE SALÁRIO

No teleatendimento o/a trabalhador/a é máquina. Isso tem que acabar!

O Sinttel-ES (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações) entende que a principal causa do alto índice de adoecimento e da grande rotatividade no emprego decorrem da forma de organização da produção do trabalho, sempre pautada por metas difíceis de serem cumpridas e muitas vezes inatingíveis.

Para atender a essa lógica de organização, a gestão administrativa e operacional é sempre tensa e conflituosa impondo aceleração máxima do ritmo do traba-

### Projeto de Lei Complementar nº 12/2016

(originário do PL 2673/2007 - deputados Luís Sérgio e Jorge Bittar do PT-RJ)

(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*.)

#### O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O Capítulo I do Título III da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, passa a vigorar acrescido da seguinte Seção XIII-A:

#### “Seção XIII-A

#### Dos Serviços de Teleatendimento ou Telemarketing

**Art. 350-A.** Considera-se 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.’

**Art. 350-B.** A jornada normal de trabalho para trabalhadores que executem continuamente serviços de teleatendimento ou operações de *telemarketing* não será superior a seis horas (6h) diárias e trinta e seis horas (36h) semanais.’

**Art. 350-C.** A cada período de cinquenta minutos (50min) de trabalho, observar-se-á intervalo mínimo de dez minutos (10 min) para descanso, incluído na jornada diária.

§ 1º Os intervalos deverão ocorrer fora do posto de trabalho, após os primeiros e antes dos últimos cinquenta minutos (50 min) de trabalho.

§ 2º A instituição de intervalos obrigatórios não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no § 1º do art. 71 desta Consolidação.

§ 3º Os intervalos obrigatórios devem ser consignados em registro impresso ou eletrônico.’

**Art. 350-D.** É vedada 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.

**Parágrafo único.** Em caso de prorrogação da jornada, a autoridade competente deverá ser comunicada do fato no prazo de dez dias.’

**Art. 350-E.** O trabalho será organizado de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, total ou parcialmente, salvo o disposto no art. 68 desta Consolidação.

**Parágrafo único.** 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.’

**Art. 350-F.** O trabalho em tempo parcial em teleatendimento ou operação de *telemarketing* não excederá a quatro horas diárias e a vinte e quatro horas semanais.

**Parágrafo único.** Assegura-se ao trabalhador de tempo parcial remuneração não inferior ao salário mínimo.’

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

CÂMARA DOS DEPUTADOS, de maio de 2016.

WALDIR MARANHÃO

1º Vice-Presidente no exercício da Presidência

lho em toda cadeia produtiva, sem levar em consideração os limites físicos e emocionais do ser humano. Ou seja, o trabalhador é tratado como uma máquina.

Exceto pelo anexo II da NR 17, os/as teleoperadores/as não dispõem de uma legislação específica capaz de combater a precarização do trabalho, a alta rotatividade no emprego e o alto índice de adoecimento.

Portanto, não hesite! Ajude a mudar a realidade dos teleoperadores, **assine o “abaixo assinado”**.