

**DIRETORIA LEGISLATIVA  
CONSULTORIA LEGISLATIVA**

**ORIGEM:** DEPUTADO

**TIPO DE TRABALHO:** INFORMAÇÃO TÉCNICA

**ASSUNTO:** REGULAMENTAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE  
TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING

**CONSULTOR:** ÂNGELO AZEVEDO QUEIROZ

**DATA:** NOBEMBRO DE 2007

O ilustre Deputado Jorge Bitar encaminha-nos solicitação com o seguinte conteúdo:

Elaboração de um Projeto de Lei para regulamentação da profissão de operador de telemarketing, aproveitando a minuta em anexo e fazendo as devidas correções.

Foram necessárias algumas modificações em relação ao texto apresentado junto com a solicitação. Com a finalidade de esclarecer as mais importantes, elaboramos as informações a seguir, colocando o texto original e, em seguida comentado as alterações.

1. Da ementa e do art. 1º:

A ementa é o art. 1º da minuta são os seguintes:

Dispõe sobre a regulamentação da profissão de teleatendente/operador de telemarketing. O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É livre, em todo território nacional, o exercício da atividade de teleatendente/operador de telemarketing, observadas as disposições desta Lei.”

Costuma-se muito confundir regulamentação profissional com o reconhecimento da profissão e com a garantia de direitos quando, na verdade, **regulamentar** significa **impor limites, restringir o livre exercício da atividade profissional, já valorizada, reconhecida e assegurada constitucionalmente**. Esse poder do Estado de interferir na atividade para limitar o seu livre exercício só se justifica se o interesse público assim o exigir; A regulamentação de profissões caracteriza-se **pela imposição de deveres** em favor da coletividade consumidora de seus serviços que, se praticados por pessoas desprovidas de um mínimo de conhecimentos técnicos e científicos especializados, poderiam acarretar sério dano social, com **riscos à segurança**,

### **à integridade física, à saúde, à educação, ao patrimônio e ao bem-estar.**

Vale lembrar, ainda que, uma vez regulamentada uma determinada profissão, urge, mesmo que num posterior momento, a criação de Conselhos Federal e Regionais para fiscalizar-lhes o exercício profissional e, também, proporcionar-lhes oportunidades de estruturação e fixação no meio social. Esses órgãos são considerados Autarquias Especiais, ou seja, órgãos integrantes da administração pública. Assim, tendo em vista a natureza jurídica de autarquia dos conselhos profissionais, qualquer projeto de lei de autoria de integrantes do Poder Legislativo estará eivado do vício da inconstitucionalidade, vez que a iniciativa de proposições que disponham sobre criação, estruturação e atribuições dos Ministérios e órgãos da administração pública é privativa do Presidente da República.

Por outro lado, a Consolidação das Leis do Trabalho já é, em si mesma, um conjunto de cláusulas de observância obrigatória nos contratos de trabalho. em geral. Esta intervenção do Estado na fixação das condições do trabalho, se impõe, em razão do interesse público que envolve o trabalho assalariado especialmente. Além das cláusulas obrigatórias para todos contratos de emprego, a CLT possui, ainda, regras específicas para algumas atividades ou pessoas. Essa regras especiais tem em vista a proteção da saúde, da integridade física ou moral do trabalhador, que não ficam totalmente asseguradas pela proteção das regras gerais. Essas regras especiais, levam em conta a condição especial da pessoa do trabalhador, como por exemplo, a mulher, o menor, o dirigente sindical., etc..Há ainda regras especiais que tem em conta o tipo de atividade, especialmente, a insalubre, a perigosa ou penosa.. O Capítulo I do título III está repleto de normas especiais de trabalho com este objetivo, como , por exemplo, bancários, ferroviários, professores, ascensoristas, cinematógrafos, marinheiros, trabalho em frigoríficos, minas de subsolo, telefonia, etc...

Está bastante claro, pelo conteúdo da minuta, que o objetivo não é regulamentar a profissão de teleatendente, mas regulamentar as condições de trabalho em teleatendimento e operação de telemarketing.. Assim, a melhor técnica é seguir o modelo já dotado pela CLT para estabelecer disposições especiais sobre a duração e as condições de trabalho, conforme exemplificado acima. Com esse desiderato alteramos a epígrafe da minuta para adicionar mais uma seção ao Capítulo I do Título III da CLT e suprimimos o art. 1º da minuta,

O art. 2º da minuta tem busca definir o que é o teleatendente e o operador de telemarketing. Em razão do exposto acima, o regime especial de trabalho não existe em razão do profissional, mas da atividade que ele exerce. Por isso, propusemos uma nova redação para o caput do art. 2º. Com essa nova redação descrevemos com as mesmas palavras da minuta a atividade de teleatendente. Portanto, a alteração do *caput* foi de foco, sem grande repercussão de conteúdo.

Com relação aos dois parágrafos do art. 3º da minuta, foi necessários suprimi-los. O primeiro parágrafo define Call Center. Consideramos tal definição irrelevante para a aplicação do regime especial previsto no Projeto, de vez que o que se protege, no caso, é uma atividade singularmente penosa, independentemente do lugar onde ela é exercida..

O segundo parágrafo introduz na lei o conceito de atividade similar, citando a CBO. Esse parágrafo foi suprimido pois a CBO descreve exatamente atividade de teleatendente e operador de telemarketing e não uma atividade similar. Como a descrição da atividade já fora feita por outro dispositivo anterior na própria minuta, é necessário optar por uma ou outra forma de descreve a atividade. Além disso, a CBO é instrumento meramente descritivo, um ferramenta administrativa, que pode ser alterada a qualquer momento por ato do Poder Executivo. Assim, entendemos que, nesse caso , esta lei , destinada a ser perene ou a ser modificada somente por outra lei, não pode ficar na dependência de um texto inferior na hierarquia jurídica

O art. 5º da minuta tem como objetivo regulamentar o trabalho em tempo parcial nos *Caal Centeres*. Suprimimos a referência *Call Centeres*, pelas razões já expostas. Suprimimos também a conceituação de trabalho em parcial, porque eles já existem na própria CLT (art. 58-A e seguintes, introduzidos pela MP 2164-41/2001) e é extremamente recomendável manter a coerência e a sistematização da CLT. Por isso, mantivemos apenas os limites máximos da jornada diária e semanal e a referência á garantia de um salário mínimo, porque, nesse caso, o art. 58 da CLT não restringe a jornada diária e estabelece um jornada semanal de vinte e cinco horas e o salário proporcional em relação ao salário pago pela jornada em tempo integral.

O art. 6º da minuta dispõe sobre a fixação do piso salarial da categoria por lei estaduais ou por negociação coletiva. suprimimos este

dispositivo, porque é competência da União fixar este tipo de salário (art. 22, I da CF). A referência às convenções coletivas é desnecessária, pois o respeito a elas já está assegurado pela Constituição Federal (art. 7º, XXVI)

Por fim o art. 7º da minuta manda aplicar ao teleatendente/operador de telemarketing o disposto no Artigo 227 da CLT. Ora, o art. 227 da CLT trata do regime especial de trabalho do empregados nos serviços de telefonia, de telegrafia submarina e subfluvial, de radiotelegrafia e radiotelefonía. Trata-se de um atividade muito assemelhada à de que tratamos, mas se estamos criando um regime próprio para o teleatendente, é justamente por que há especificidades não contempladas pelo regime do art. 227 da CLT. Assim, fica sem sentido mandar aplicar o regime de uma atividade inteiramente ao de outra ao mesmo tempo que se cria o regime próprio para esta última. É preciso optar por um regime próprio, que é o que faz a minuta, ou simplesmente, acrescentar, entre as atividades descrita no art. 227, as de teleatendente e operador de telemarketing.

As demais alterações decorrem dos ajustes feitos para adequar o Projeto à melhor técnica legislativa ou para tornar o texto orgânico em relação à CLT.

Sendo o que tínhamos a informar, colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Consultoria Legislativa, em 20 de novembro de 2007.

Ângelo Azevedo Queiroz  
Consultor Legislativo