

# PROJETO DE LEI Nº, DE 2016.

(Da Sra. Bruna Porto de Oliveira Cunha)

Dispõe sobre a determinação de apoio psicológico aos trabalhadores da área de telemarketing e teleatendimento custeado pelas empresas em que seus serviços são prestados.

## **O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º - Todas as empresas nacionais e multinacionais localizadas em território brasileiro que possuam trabalhadores na área de telemarketing e teleatendimento deverão contratar empregados especializados em apoio psicológico para a prevenção de doenças psicológicas.

§ 1º - Ciente que trabalhadores como psicólogos são categorizados como especialistas em apoio psicológico.

§ 2º - O trabalhador deverá, obrigatoriamente, fazer visitas mensais ao psicólogo.

I- O empregado que, comprovadamente, possuir problemas psicológicos deverá fazer visitas semanais ao psicólogo.

Art. 2º - Empresas com um número maior de cento e oito empregados no setor de teleatendimento e telemarketing deverão contratar mais de um psicólogo.

§ 1º - A empresa que possuir a quantidade de empregados abaixo deste número ficará a sua disposição o quantitativo de psicólogos contratados.

§ 2º - O número de psicólogos em empresas que possuam um número maior de cento e oito empregados na área de telemarketing e teleatendimento necessitará estar em uma proporção de cento e oito para um.

Art. 3º - As empresas que não cumprirem com esta norma deverão pagar uma multa de cinco reais vezes o número de empregados na área de telemarketing e teleatendimento para o Governo Federal.

I- Este deverá cumprir com esta norma em até cento e oitenta dias

II- Caso não seja cumprido até o último dia está determinação, o empregador deverá pagar outra multa com base na primeira multa e mais juros de 20%, sendo obrigada a pagar até noventa dias.

III- Porventura a empresa extrapolar o tempo previsto sem que cumpra as determinações e os pagamentos, o Ministério do Trabalho deverá abrir um processo judicial contra a empresa.

Art. 4º - As Empresas regulamentarão esta lei no prazo de trezentos e sessenta e cinco dias contados a partir de sua data de publicação oficial.

Art. 5º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta das dotações próprias consignadas no orçamento vigente, suplementadas, se necessário, pelas empresas.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **Justificativa**

O setor de telemarketing e teleatendimento é um dos que mais vem crescendo atualmente no país. De acordo com o Ministério do Trabalho, em 2014, cresceram 235% as ofertas de postos de trabalhos, tornando, assim a opção mais acessível para a maioria dos jovens que entram no mercado de trabalho sem educação superior. Evidencia-se, desse modo, que 64% dos trabalhadores possuem idade entre 18 a 29 anos do total de 1,5 milhão de trabalhadores em 2014.

Como primeira opção de trabalho para a maioria de sua mão de obra, os empregados na área de telemarketing e teleatendimento possuem grande expectativa, que, por problemáticas causadas no setor, são devastadas e resultam em problemas psíquicos. Distúrbios emocionais que estão restritivamente relacionados a gestões organizacionais e psicossociais da política administrativa da empresa. A grande intensidade de sobrecarga emocional está relacionada à organização de volume gradual de trabalho, à carga avantajada, ao ritmo repetitivo e sem subjetividade exigida pelas tarefas e mais, à forte pressão por produtividade por meio de metas de vendas e à obtenção de resultados.

Alguns argumentos que comprovam esta problemática, a título de exemplo, as pesquisas que Selma Venco, pesquisadora de sociologia do trabalho da Universidade de Campinas (UNICAMP), efetuou apontando que de cada dez trabalhadores do setor de teleatendimento, sete apresentam algum distúrbio de natureza psíquica. Citando caso parecido à pesquisa feita por dois especialistas da Agência Brasil (agência de notícias pública) em que constatou que 70% das equipes de grandes empresas já apresentaram algum distúrbio. A pressão por resultados e cumprimento de metas são as principais causas para que estes distúrbios mentais apareçam.

Os operadores de telemarketing e teleatendimento em desconforto emocional por conta de sua profissão apresentam intensos números de doenças emocionais, agregado a sentimentos de ansiedade e insegurança. Junto ao elevado número de estresse, síndrome do pânico, depressão, e doenças de base emocional como alergias, gripes, dores de estômago, dores de cabeça, irritabilidade, anemias e até fibromialgias (síndrome crônica caracterizada por queixas dolorosas neuromusculares). O médico do trabalho Airton Marinho, que desenvolveu uma pesquisa em 2010 de pós-graduação na Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) sobre o setor, constatou que os operadores de teleatendimento pesquisados chegavam a ter “intimidade” com medicamentos contra doenças como a depressão.

O auxílio de psicólogos aos empregados além de prevenir boa parte dessas doenças ainda ajudaria a combatê-los. Isso evitaria a automedicação e indicaria formas de relaxamento, sem que a pessoa tenha que abandonar seu trabalho por dificuldades

causadas pela própria profissão. Com uma lei que exigiria este auxílio, toda esta problemática poderia ser evitada, já que a empresa seria obrigada a prestar este serviço por conta própria aos seus empregados na área de telemarketing e teleatendimento.

Por conseguinte, a existente proposta possui finalidade tornar prescrita a presença de um especialista em apoio psicológico (psicólogo). Tendo por objetivo a diminuição e prevenção de doenças psíquicas ocorridas com frequência na área de telemarketing e teleatendimento causadas pelo trabalho que exercem. Sendo assim, torna-se evidente o apoio que esta Lei causaria à saúde mental e psicológica dos atendentes na área de teleatendimento e telemarketing.

À vista do exposto, contamos com o apoio dos Nobres Pares nessa iniciativa.

Sala de Sessões, em 10 de maio de 2016.

Deputada Jovem Bruna Porto de Oliveira Cunha