



# INFORMATIVO JURÍDICO

30 de abril de 2007 - Nº 36 – Ano 4

## **“Regulamentação para o exercício da ‘Atividade de Teleatendimento / Telemarketing’ (Portaria n.º 09 do M.T.E)”**

A referida norma estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desses serviços. As disposições dessa norma se aplicam a todas as empresas que mantenham esses serviços nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

Entende-se como:

*“Call center”* – o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

*Teleatendimento/Telemarketing* – aquele cuja comunicação com interlocutores, clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e /ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

O local de trabalho deve estar dotado de mobiliário que atenda as necessidades desse serviço, conforme item 2 do Anexo I da referida Portaria.

Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso. Os “head-sets” devem permitir o ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos do sistema de

proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalhos, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos.

A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades em domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 minutos antes do início do período extraordinário do trabalho.

O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação dos trabalhadores.

As pausas deverão ser concedidas:

- fora do posto de trabalho
- em 2 períodos de 10 minutos contínuos
- após os primeiros e antes dos últimos 60 minutos de trabalho na atividade.

As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

A empresas que no momento da publicação da portaria que mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 6 horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigar-se-ão somente à complementação de 5 minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 minutos de pausas obrigatórias remuneradas.

***Departamento Jurídico - SETCESP***