

Análise das Interações da Audiência Pública sobre a Regulamentação da profissão e piso salarial nacional para operadores de telemarketing e teleatendimento (PLS 447/2016) realizada pela CAS - 26/02/2026 - Gerado por IA

Este relatório apresenta uma análise das **63 participações dos cidadãos** no evento interativo promovido pela Comissão de Assuntos Sociais (CAS) em 26/02/2026, sobre a “Regulamentação da profissão e piso salarial nacional para operadores de telemarketing e teleatendimento (PLS 447/2016)”. O objetivo é fornecer uma visão geral das principais preocupações, opiniões e sugestões expressas pelo público, visando auxiliar os Senadores na avaliação do projeto de lei que propõe estabelecer um piso salarial e novas proteções trabalhistas e de saúde para a categoria.

O conteúdo foi gerado por inteligência artificial com base nas interações dos cidadãos neste evento. Ele apresenta uma análise automatizada das principais opiniões, preocupações e temas debatidos, buscando oferecer um panorama geral das discussões.

Ressaltamos que, embora tenha passado por revisão humana, este relatório pode conter imprecisões ou interpretações que não reflitam integralmente o contexto das interações. Caso identifique informações que necessitem de correção ou ajuste, pedimos que entre em contato pelo [Fale Conosco](#).

Este documento não representa posicionamento oficial e não substitui análises detalhadas realizadas por especialistas.

Total de participações: 63

Temas principais:

1. **Saúde Ocupacional e Condições de Trabalho (24%):** Aborda o desgaste físico e mental, com foco especial em pausas, ergonomia e o fim de práticas degradantes, como o monitoramento de necessidades fisiológicas.

***Exemplo:** “Como a regulamentação pode extinguir o hábito das empresas contabilizarem a ida ao banheiro nos indicadores de remuneração?” (Elder D. - RS)*

2. **Fiscalização, Metas e Cumprimento da Lei (23%):** Questiona como o governo e os órgãos competentes garantirão que as novas regras (especialmente o piso e as pausas) sejam efetivamente cumpridas pelas empresas.

***Exemplo:** “Ao invés de ‘sua ligação é muito importante’, vamos tornar o salário muito importante. Como o governo vai fiscalizar esses call centers?” (Renata A. - DF)*

3. **Garantias Legais, Terceirização e Responsabilidade (22%):** Trata da segurança jurídica do projeto, da necessidade de um marco legal específico e da responsabilidade das empresas contratantes em casos de terceirização.

***Exemplo:** “Haverá responsabilidade solidária das empresas contratantes para garantir direitos trabalhistas nas terceirizações?” (Francisco F. - PE)*

4. **Piso Salarial e Progressão de Carreira (17%):** Foca na necessidade de um salário-mínimo profissional digno e na estruturação de planos de carreira que permitam ao trabalhador vislumbrar um futuro na profissão.

Exemplo: “Além do piso, quais garantias reais de progressão de carreira a regulamentação trará para o operador de telemarketing?” (Roberta S. - SP)

5. **Impacto da Inteligência Artificial e Tecnologia (14%):** Debate o equilíbrio entre a modernização tecnológica e a preservação dos postos de trabalho humanos frente à automação crescente no setor.

Exemplo: “Como o PLS 447/2016 equilibrará o novo piso salarial com a crescente substituição de atendentes humanos por inteligência artificial?” (Gleidson A. - PA)

Em conclusão, as participações dos cidadãos revelaram um forte apoio à regulamentação da categoria, com o debate centralizado na urgência de um piso salarial digno e na proteção da saúde física e mental frente a metas abusivas. A preocupação com a substituição de postos de trabalho por Inteligência Artificial e a necessidade de mecanismos rigorosos de fiscalização foram temas transversais, evidenciando que o público espera um marco legal que não apenas preveja direitos, mas que garanta condições de trabalho humanizadas e segurança jurídica para o setor.

Todas as perguntas e comentários do público no evento estão disponíveis na página <https://www12.senado.leg.br/ecidadania/visualizacaoaudiencia?id=37629>.