



4313438



00135.209924/2024-20

**CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS**

NOTA TÉCNICA CNDH Nº 06/2024/CNDH/GM.MDHC/MDHC

INTERESSADO(S): CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS

**1. ASSUNTO**

A presente Nota Técnica visa expor a questão do recolhimento previdenciário das trabalhadoras e dos trabalhadores em *call centers* que trabalham em jornadas inferiores a seis horas diárias para fins de contagem para qualidade de segurado da Previdência Social, tempo para aposentadoria e/ou carência.

**2. REFERÊNCIAS**

1. Constituição Federal de 1988
2. Emenda Constitucional nº 103 de 12 de novembro de 2019
3. Decreto nº 3.048/99, de 6 de maio de 1999
4. Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020

**3. SUMÁRIO EXECUTIVO**

O Conselho Nacional dos Direitos Humanos se manifesta pela necessidade de busca da garantia de acesso à cobertura e proteção social da Previdência Social à categoria de trabalhadoras e trabalhadores em *call centers*, por meio de alterações por propostas legislativas, notas técnicas, instruções normativas e/ou em acordos/convenções coletivas da categoria e com apoio do Ministério Público do Trabalho.

**4. ANÁLISE**

A jornada de trabalho das trabalhadoras e dos trabalhadores em *call centers* é de 36 horas semanais, com salário que, por vezes, é fixado abaixo do salário-mínimo federal, atualmente de R\$ 1.412,00.

Há, ainda, as hipóteses de jornada de trabalho inferior a 36 horas semanais que, a pretexto da aplicação de pagamento proporcional, também resultam em salário abaixo do salário-mínimo.

Dentro desse cenário, um número significativo de trabalhadoras e trabalhadores está sujeito a recolhimentos previdenciários inferiores ao salário-mínimo, afetando a condição de segurado e o cômputo de tempo de contribuição e, conseqüentemente, atrasando ou até inviabilizando o acesso aos benefícios previdenciários e a aposentadoria dessas pessoas. Na maioria das vezes, apenas quando a pessoa sofre um acidente ou adocece ou, ainda, quando vai se aposentar é que toma conhecimento que o tempo que trabalhou na atividade não contará para sua aposentadoria.

O art. 201 da Constituição federal de 1988 prevê que o Regime de Previdência Social possui caráter contributivo e filiação obrigatória:

**Art. 201.** *A previdência social será organizada sob a forma do Regime Geral de Previdência Social, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, e atenderá, na forma da lei, a: (...)*

Ou seja, para ter acesso aos benefícios, é necessário que sejam recolhidas contribuições mediante a aplicação das alíquotas destacadas na tabela abaixo:

## TABELAS VÁLIDAS A PARTIR DA COMPETÊNCIA JANEIRO DE 2024

### 1. Para Empregado, Empregado Doméstico e Trabalhador Avulso:

Salário de Contribuição (R\$)	Alíquota progressiva para fins de recolhimento ao INSS
Até R\$ 1.412,00	7,5%
De R\$ 1.412,01 a R\$ 2.666,68	9%
De R\$ 2.666,69 até R\$ 4.000,03	12%
De R\$ 4.000,04 até R\$ 7.786,02	14%

No caso, “alíquota” representa o percentual sobre o valor que será usado como base para o cálculo da contribuição, chamado de “Salário de Contribuição”.

Em 2024, o salário de contribuição mínimo é de R\$ 1.412,00 (mesmo valor do salário-mínimo) e o máximo é de R\$ 7.786,02 (conhecido como “Teto da Previdência”).

Neste cenário, trabalhadoras e trabalhadores em *call centers*, por serem empregadas e empregados, são considerados contribuintes obrigatórios, devendo as alíquotas incidirem, obrigatoriamente, sobre o valor que recebem de salário.

Portanto, se o salário for inferior a um salário-mínimo mensal, o valor da contribuição ficará abaixo do mínimo para segurados obrigatórios (R\$ 105,90), o que afetará o acesso e os valores dos benefícios.

E quais benefícios a trabalhadora e o trabalhador em *call centers* poderão deixar de receber caso recolham abaixo do salário-mínimo?

Um dos principais requisitos para receber benefícios da Previdência Social é possuir a chamada “qualidade de segurado”. Sem ela, o contribuinte não estará coberto para quase a totalidade dos benefícios ofertados.

O contribuinte empregado adquire a qualidade de segurado quando realiza recolhimentos acima do mínimo mensal exigido, ou seja, um salário-mínimo.

Assim, aqueles que recolhem abaixo do salário-mínimo não poderão adquirir ou manter a qualidade de segurado, segundo o § 8º do artigo 13 do Decreto nº 3.048/99, alterado pelo Decreto nº 10.410, de 30 junho de 2020:

**Art. 13.** *Mantém a qualidade de segurado, independentemente de contribuições:*

*(...)*

**§ 8º** *O segurado que receber remuneração inferior ao limite mínimo mensal do salário de contribuição somente manterá a qualidade de segurado se efetuar os ajustes de complementação, utilização e agrupamento a que se referem o § 1º do art. 19-E e o § 27-A do art. 216.*

Ou seja, somente os recolhimentos com base no salário-mínimo vigente ou superiores serão considerados para fins de se adquirir ou de se manter a qualidade de segurado.

Os benefícios que exigem a comprovação da qualidade de segurado são:

- Aposentadoria por Incapacidade Permanente (aposentadoria por invalidez);
- Auxílio-Acidente;
- Auxílio por Incapacidade Temporária (auxílio-doença);
- Auxílio-reclusão;
- Pensão por morte;
- Salário-Maternidade;

As demais modalidades de aposentadoria, como aposentadoria por tempo de contribuição, aposentadoria por idade e a aposentadoria especial não exigem a qualidade de segurado quando são requeridas. Contudo, esses benefícios possuem outros requisitos, como o tempo de contribuição, que também apresenta problemas quando tratamos de contribuições abaixo do mínimo.

A Emenda Constitucional nº 103/2019, a chamada “Reforma da Previdência”, vedou que contribuições recolhidas abaixo do mínimo sejam computadas para fins de tempo de contribuição:

**Art. 195.** *A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais:*

*(...)*

**§ 14.** *O segurado somente terá reconhecida como tempo de contribuição ao Regime Geral de Previdência Social a competência cuja contribuição seja igual ou superior à contribuição mínima mensal exigida para sua categoria, assegurado o agrupamento de contribuições.*

A justificativa para essa vedação é a manutenção do equilíbrio financeiro e atuarial dos cofres da Previdência (art. 201, da Cf), pois seriam pagos benefício de um salário-mínimo a pessoas que recolheram valores inferiores a ele.

Outro requisito obstado pelo recolhimento inferior ao mínimo é o da carência, que é o número de contribuições mensais que deverão ter sido recolhidas antes do requerimento do benefício.

Está prevista no art. 24 da Lei de Benefícios (Lei nº 8.213/91):

**Art. 24.** *Período de carência é o número mínimo de contribuições mensais indispensáveis para que o beneficiário faça jus ao benefício, consideradas a partir do transcurso do primeiro dia dos meses de suas competências.*

A vedação surgiu com a edição apresentada pelo Decreto nº 10.410/20, em seu artigo 19-E:

**Art. 19-E.** *A partir de 13 de novembro de 2019, para fins de aquisição e manutenção da qualidade de segurado, de carência, de tempo de contribuição e de cálculo do salário de benefício exigidos para o reconhecimento do direito aos benefícios do RGPS e para fins de contagem recíproca, somente serão consideradas as competências cujo salário de contribuição seja igual ou superior ao limite mínimo mensal do salário de contribuição.*

Observe que o Decreto informa que essa regra vale apenas para recolhimentos realizados a partir de 13/11/2019, ou seja, a partir da publicação da “Reforma da Previdência”, o que possibilita algumas discussões judiciais para os casos anteriores à referida data.

Se o recolhimento inferior ao salário-mínimo não será considerado para carência, qualidade de segurado e tempo de contribuição, e o recolhimento de contribuições previdenciárias é obrigatória, nos casos dos trabalhadores empregados, então, o Estado está realizando um flagrante confisco desses valores. Afinal de

contas, de nada estão valendo esses recolhimentos, já que não servirão para garantir a cobertura pelo INSS.

Quais as soluções existentes na legislação e ofertadas pelo INSS em casos de recolhimentos inferiores ao salário-mínimo?

São três:

- Realizar recolhimento complementar com o valor da diferença;
- Agrupar contribuições;
- Utilizar valores excedentes referentes a outras competências para o complemento.

A primeira opção disponibilizada seria recolher o valor que falta para atingir a contribuição referente a um salário-mínimo ou maior.

Se a contribuição a ser complementada for anterior a 13/11/2019, o trabalhador deverá solicitar um formulário específico ao INSS e recolher a guia no mesmo mês em que ela foi gerada.

A opção de agrupar contribuições é somar contribuições inferiores ao mínimo até atingi-lo. O INSS disponibiliza um requerimento específico para o agrupamento de contribuições.

A última opção disponível é utilizar o valor excedente para complementar contribuições inferiores ao mínimo.

Ou seja, serão deduzidos valores que excederem R\$ 1.412,00 para complementar outras contribuições até atingirem o mínimo, ou seja, reduz-se uma contribuição maior para aumentar uma maior até o mínimo.

Nas três possibilidades apresentadas acima, é importante destacar que somente poderão ser utilizadas contribuições do mesmo ano. Ou seja, caso queira ajustar contribuições de 2023, somente poderão ser utilizadas outras contribuições de 2023.

De maneira geral, a grande dificuldade no caso das trabalhadoras e dos trabalhadores em *call centers* que estão nessa situação se dá pelo fato de receberem baixos salários e não conseguirem complementar a diferença.

Para o INSS, por exemplo, segurados empregados somente terão recolhimentos inferiores ao mínimo quando o contrato de trabalho é encerrado em período inferior a um mês ou por ocasião do reajuste do salário-mínimo em que o contribuinte realiza o recolhimento sem observar os novos valores de contribuição.

Há entendimentos jurisprudenciais favoráveis aos trabalhadores nessa situação, conforme se verifica no precedente abaixo:

PREVIDENCIÁRIO. APOSENTADORIA POR IDADE. RECOLHIMENTO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA ABAIXO DO SALÁRIO-MÍNIMO. DEVER DO INSS DE ESCLARECIMENTO E ABERTURA DE PRAZO PARA COMPLEMENTAÇÃO. EXCLUSÃO DIGITAL. EC 103/2019. POSSIBILIDADE DE AGRUPAMENTO DE CONTRIBUIÇÕES RECOLHIDAS A MENOR PARA APROVEITAMENTO DAS CONTRIBUIÇÕES. A rigor, o sistema não poderia deixar o segurado recolher a menor. Se existe um mínimo para ser computado, facilmente o sistema deveria bloquear e indicar o valor mínimo. Não houve qualquer deliberação por parte do segurado de contribuir a menor, que continuou a recolher o mesmo valor que vinha contribuindo. Hoje 40% da população brasileira possui Cad único, declarando-se como de baixa renda, os níveis de analfabetismo ainda são altos (pelo menos 11 milhões de pessoas segundo dados do IBGE 2019) ou possuem dificuldades de interpretação imensas (dados da Avaliação de Estudantes/2018 mostra a baixa proficiência em leitura, matemática e ciência dos estudantes brasileiros (pelo menos 50% não atingem nível básico nessas disciplinas). Se formos falar de exclusão digital, os dados são alarmantes, conforme dados dos PNAD Contínua 2019, 46 milhões pessoas são excluídas digitais (46% não sabem usar a rede). De outro lado, todos os sistemas são digitais, sendo que em algumas localidades o INSS não tem atendimento físico. É desta realidade que estamos falando. Daí porque a Administração Pública deve ter postura de orientação e de inclusão do segurado, possibilitando a complementação. É plenamente plausível e operacionalmente possível essa complementação, a teor do art. 21, § 3º da Lei 8.212/91. Ante a previsão legal de recolhimento da complementação cabe ao INSS calcular e disponibilizar a guia de recolhimento para o segurado. Dentro desta perspectiva, a EC 103/2019 trouxe regras mais claras e integrativas para permitir o agrupamento de contribuições recolhidas a menor para fim de aproveitamento na carência da aposentadoria, conforme o artigo 29. Recurso provido. (TRF 3ª Região - RI:

A solução, contudo, não deve ser a procura do Poder Judiciário, mas garantir a quem trabalha que suas contribuições compulsórias garantam acesso aos benefícios previdenciários, que valham de algo, evitando o confisco desses valores pelo Estado.

A retenção do INSS deveria ser balizada pelo valor do salário-mínimo nacional, independentemente da jornada laborada, mesmo para aqueles trabalhadores que recebem salários inferiores ao salário-mínimo nacional.

## 5. CONCLUSÃO

A garantia ao acesso à cobertura e proteção social à categoria de trabalhadoras e trabalhadores em *call centers* poderia também se dar por meio das negociações coletivas entre sindicatos e empresas, o que depende substancialmente da sensibilização e da atuação dessas empresas durante as negociações. Por fim, propostas legislativas podem alterar a legislação previdenciária, além da necessidade de atuação do Ministério do Trabalho e do Ministério da Previdência Social para garantir o acesso desses trabalhadores à Previdência Social.

Assim, o Conselho Nacional dos Direitos Humanos publica esta Nota Técnica a fim de informar e solicitar providências às empresas de *call centers*, ao Ministério do Trabalho e Emprego e da Previdência Social e à ANATEL, dando ciência aos Sindicatos de Trabalhadores em Telecomunicações de todos os Estados e ao Ministério Público do Trabalho para atuarem no que couber.

Brasília-DF, 10 de maio de 2024

Esta é a Nota Técnica.

Aprovo.

**ANDRÉ CARNEIRO LEÃO**  
Vice-Presidente  
Conselho Nacional dos Direitos Humanos



Documento assinado eletronicamente por **André Carneiro Leão, Vice-Presidente**, em 14/05/2024, às 17:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4313438** e o código CRC **B63FCF41**.

Referência: 00135.209924/2024-20

SEI nº 4313438



Setor Comercial Sul, Edifício Parque Cidade Corporate, Quadra 9, Lote C, Torre A, 9ª Andar, Asa Sul - Telefone: (61) 2027-3907  
CEP 70308-200 Brasília/DF - <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cndh>