



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

**Projeto de Lei n° 104/2024**

Processo Número: **4945/2024** | Data do Protocolo: 07/03/2024 13:43:01



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100320039003000360035003A004300, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## Projeto de Lei

*Estabelece medidas para resguardar a saúde e bem-estar durante as atividades laborativas dos (as) profissionais do setor de Telemarketing/Teleatendimento, seja o atendimento falado, escrito ou multicanal, garantindo a aplicação em sua integralidade de todas as normas regulamentadoras de trabalho.*

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

**Artigo 1º** – Ficam estabelecidas, no âmbito do Estado de São Paulo, medidas para resguardar a saúde e bem-estar durante as atividades laborativas dos (as) profissionais do setor de Telemarketing, Teleatendimento e Multicanal, seja o atendimento falado ou escrito, garantindo a aplicação em sua integralidade de todas as normas regulamentadoras de trabalho.

**Parágrafo 1º** As disposições constantes nesta lei deste aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim, para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

**Parágrafo 2º** 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.

**Parágrafo 3º** Entende-se como trabalho de 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.

**Artigo 2º** As empresas citadas no Parágrafo 1º do Artigo 1º deverão garantir a jornada de trabalho diferenciada de 36 (trinta e seis) horas semanais, 6 (seis) horas diárias e pausas repouso de 10 (dez) minutos, sem prejuízo a possíveis Planos de Cargos e Salários.

**Artigo 3º** Deverão ser observadas e cumpridas as demais regulamentações estabelecidas pela Portaria SIT nº 09/2007 da Norma Regulamentadora 17, em especial, o cumprimento integral das previsões contidas no Anexo II da referida Norma Regulamentadora destacando as diretrizes sobre as relações de Organização do trabalho, da Secretaria de Inspeção do Trabalho/Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho nº 9, de 30.03.2007.

**Artigo 4º** – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICATIVA

A palavra é a ferramenta fundante dos relacionamentos humanos na sociedade, seja esta durante a construção das relações pessoais ou, em meio ao desenvolvimento das atividades laborativas em especial, neste nosso tempo, nos segmentos que exijam o contínuo relacionamento direto com o público-alvo.





O setor de Telemarketing/ Teleatendimento materializou durante o seu desenvolvimento, a ferramentação da palavra como meio de desenvolvimento de negócios, serviços, assistência e acolhimentos a usuários(as) e clientes, fazendo da palavra articulada por profissionais uma corrente de transmissão de todas as potencialidades que o setor desenvolveu durante os seus trinta anos de existência.

Contudo, o contínuo desenvolvimento das formas de prestação de serviço e a busca incessante pelo aprimoramento desta prestação fomentou a aplicação de novas formas de empregar a palavra, através da escrita, em tempo real, a palavra continua sendo a ferramenta que conduz o desenvolvimento profissional do setor, sendo chamada esta nova modalidade de Atendimento Multi Canal que, a exemplo das tradicionais operações ativa, receptiva e híbrida, aproximam pessoas dos mais diferentes perfis a serviço da democratização dos equipamentos públicos e privados que ora a sociedade oferece, como exemplo, a utilização de serviços bancários e securitários, aquisição de produtos, orientação sobre serviços públicos, relações de terceirização de processos e negócios com clientes e usuários de serviços e produtos para sua aquisição, cobrança, pesquisa, prestação de serviços técnicos e cadastramento, com a comunicação pela voz com o uso de equipamento telefônico, comunicação eletrônica digital em tempo real, através de Chat, WhatsApp, Messenger, SMS, e-mail, ou qualquer outro canal escrito.

Vale salientar que, diante da contínua evolução dos meios tecnológicos na organização do trabalho em Telemarketing/Teleatendimento, foram desenvolvidas diferentes modalidades de atendimento, abordagem, recepção e retenção de clientes/usuários(as) e suas demandas que consiste na utilização da escrita, ou seja, a palavra em tempo real como meio de construção de uma conversação com um ou mais cliente/usuário(a) ao mesmo tempo, e sobre um determinado eixo, diversificando com isso, a forma de captar e prospectar novos negócios para o Call Center/Centrais de Relacionamento.

Utilizando como ferramenta alternativa à palavra falada, a palavra escrita, a fim de dar mais velocidade ao atendimento considerando que através desta forma de organização da atividade laborativa, é possível realizar simultaneamente mais de um atendimento, além de acelerar e aprimorar a resolução das demandas já existentes, considerando que a escrita proporciona ao público, maior oportunidade de inteligibilidade com as questões ou necessidades colocadas pelos mesmos.

Contudo, estas ferramentas apenas aprimoram o trabalho em Telemarketing/Teleatendimento visto que, todas as questões ali encaminhadas sempre permearam o universo de atendimento das Centrais de Relacionamentos, a exemplo de serviços de telefonia, serviços bancários, securitários, dentre outros.

Diante do exposto é necessário resguardar a saúde e bem-estar durante as atividades laborativas dos(as) profissionais do setor, independente da atividade ser de atendimento falado ou escrito, e para tanto, requer-se a aplicação na sua integralidade de todas as normas regulamentadoras de trabalho a exemplo do Anexo II da NR 17, principalmente no que tange à garantia da jornada de trabalho diferenciada de 36 (trinta e seis) horas semanais, 6 (seis) horas diárias e às pausas repouso de 10 (dez) minutos, sem prejuízo a possíveis Planos de Cargos e Salários que tenham como efeito ampliar a renda per capita de salário ou benefícios considerando o perfil profissional de cada pessoa que compõe os diferenciados tipos de atendimento e estruturas comerciais existentes nos variados locais de trabalho.

Como argumentos, estudos e defesa amplamente discutidos e defendidos pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing, que representa legitimamente a categoria dos profissionais em telemarketing, teleatendimento e multicanal.

**Luiz Claudio Marcolino - PT**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100380033003200300038003A005000

Assinado eletronicamente por **Luiz Claudio Marcolino** em 07/03/2024 12:00

Checksum: **07DDD089BF774B51F159FD754B7BFDCA38EC87FF15D96279CF5BC5294D1180F7**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100380033003200300038003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.