



**PARECER Nº 575, DE 2025, DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO,  
SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 104, DE 2024**

De autoria do Excelentíssimo Senhor Deputado Luiz Claudio Marcolino, o projeto de lei em epígrafe estabelece medidas para resguardar a saúde e bem-estar dos(as) profissionais do setor de Telemarketing/Teleatendimento durante as atividades laborativas.

A presente proposição esteve em pauta, conforme dispõe o Regimento Interno desta Casa de Leis, nos dias correspondentes às 23ª a 27ª Sessões Ordinárias (de 11/03/2024 a 15/03/2024), recebendo um substitutivo.

Em sequência, a proposição foi encaminhada à análise desta Colenda Comissão de Constituição, Justiça e Redação, a fim de ser apreciada quanto a seus aspectos constitucionais, legais e jurídicos, conforme previsto no artigo 31, § 1º, do Regimento Interno.

É o relatório.

A proposta legislativa em exame *estabelece medidas para resguardar a saúde e bem-estar dos(as) profissionais do setor de Telemarketing/Teleatendimento durante as atividades laborativas.*

Em sua justificativa, o nobre Deputado proponente destaca o seguinte:

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.

O autor da proposta, após o protocolo do projeto, apresentou um substitutivo, realizando acréscimos à propositura inicial com vistas à melhora da propositura, a saber:

O Projeto de Lei 104/2024, que estabelece medidas para resguardar a saúde e bem-estar dos (as) profissionais do setor de Telemarketing/Teleatendimento durante as atividades laborativas, passa a vigorar com o seguinte Substitutivo, revogando todo o seu teor inicial.

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** Em compasso com as garantias de equidade nas relações de trabalho, previstas na Convenção Coletiva de Trabalho e Consolidação das Leis Trabalhistas, reitera-se a obrigação por parte das empresas, sejam estas, tomadores ou prestadoras de serviços, considerando as atividades meio e fim, como habilidades laborativas igualitárias.

**Parágrafo 2º** Entende-se como call center/central de relacionamento o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio e equipamento de relacionamento virtual por meio da palavra escrita em tempo real ou mensagens, com utilização simultânea de terminais de computador.

**Parágrafo 3º** Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários, seja falado ou escrito, 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** As disposições constantes nesta lei, aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviços de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo, receptivo ou híbrido, dentre outras empregadas pelo setor, considerando os constantes avanços tecnológicos, em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers/contact center), setores de empresas e postos de trabalhos

dedicados a esta atividade, empresas especificamente voltadas para essa atividade meio e fim, em favor das relações com usuários e consumidores, para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

**Artigo 5º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Não restam dúvidas de que há bastante mérito na propositura ora em debate, ainda mais com os acréscimos trazidos pelo substitutivo, demonstrado pela intenção do nobre Parlamentar em promover políticas públicas na área da saúde. Inclusive, a promoção do acesso à saúde de qualidade é dever do Estado, enquanto ente da federação, não podendo circunstâncias exteriores impedirem a garantia de tal direito.

Com relação à competência legislativa para tratar da matéria, no sistema federativo brasileiro, a competência do Estado-membro é de natureza **residual** ou **remanescente**, cabendo-lhe dispor sobre as matérias que não são de competência da União ou do Município, conforme se infere do disposto no artigo 25, § 1º, da Constituição da República, segundo o qual *“são reservadas aos Estados as competências que não lhes sejam vedadas por esta Constituição”*.

Deste modo, basta que determinada matéria não esteja inserida no domínio federal ou municipal para ensejar a atuação do Estado-membro, seja por meio de medidas legislativas genéricas e abstratas, seja mediante ações concretas voltadas para a defesa do interesse público. Se o assunto extrapola o interesse local e envolve uma pluralidade de municípios, **como o caso**, seguramente que a matéria não está inserida no domínio municipal e passa a ingressar no domínio estadual.

Além disso, a matéria está inclusa na competência concorrente entre os entes federados para legislar sobre saúde, nos termos do **artigo 24, XII, da Constituição da República**.

Tal dispositivo encontra eco no artigo 219 e seguintes da Constituição Estadual:

**Artigo 219** - A saúde é direito de todos e dever do Estado.

Ademais, a matéria não está elencada constitucionalmente entre aquelas cuja competência legiferante é privativa do Governador do Estado, sobretudo a teor do artigo 24, § 2º, da Constituição Estadual, podendo, portanto, ser provocada por qualquer parlamentar.

Sendo assim, no que atine à constitucionalidade da proposta, **não há qualquer ofensa de cunho material ou formal que venha a impedir a regular tramitação da proposta.**

Quanto à **juridicidade** e à **regimentalidade**, não se encontram quaisquer vícios impeditivos à tramitação da proposta, destacando que a matéria também não é de iniciativa privativa do Governador. Já no que tange à técnica legislativa, a proposta se encontra em consonância ao que dispõe a Lei Complementar n. 95, de 26 de fevereiro de 1998, que trata da elaboração, redação, alteração e consolidação das leis.

Ante o exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e, por conseguinte, **favoravelmente** à aprovação do Projeto de Lei n. 104, de 2024, na forma do substitutivo apresentado.

Reis – Relator

APROVADO COMO PARECER O VOTO DO DEPUTADO REIS, FAVORÁVEL AO PROJETO E AO SUBSTITUTIVO Nº 1.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, em 6/8/2025.

Thiago Auricchio – Presidente

Thiago Auricchio	Favorável ao voto do relator
Carlos Cezar	Favorável ao voto do relator
Conte Lopes	Favorável ao voto do relator
Emídio de Souza	Favorável ao voto do relator
Mauro Bragato	Favorável ao voto do relator

Altair Moraes	Favorável ao voto do relator
Marcelo Aguiar	Favorável ao voto do relator
Marta Costa	Favorável ao voto do relator
Oseias de Madureira	Favorável ao voto do relator