

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: f3mm642q SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 13/03/2024 Projeto de lei nº 426/2024 Protocolo nº 2164/2024 Processo nº 651/2024</p>	
<p>Autor: Dep. Valdir Barranco</p>		

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 MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Artigo 1º – Ficam estabelecidas, no âmbito do Estado de Mato Grosso, 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

O setor de Telemarketing/Teleatendimento, ao longo de seu desenvolvimento, tem sido fundamental na articulação de negócios, prestação de serviços, assistência e acolhimento a usuários e clientes. Durante seus trinta anos de existência, a palavra articulada por profissionais desse setor se tornou uma ferramenta essencial, possibilitando a transmissão de todas as potencialidades desenvolvidas.

No entanto, o contínuo desenvolvimento das formas de prestação de serviço e a busca pela melhoria constante levaram à aplicação de novas formas de empregar a palavra, incluindo a comunicação escrita em tempo real. Essa evolução resultou na modalidade de Atendimento Multicanal, que aproxima pessoas de diferentes perfis para a democratização dos serviços públicos e privados, como serviços bancários, aquisição de produtos, orientação sobre serviços públicos, entre outros.

Com a evolução tecnológica, surgiram diferentes modalidades de atendimento que utilizam a comunicação escrita em tempo real, permitindo a interação com múltiplos clientes simultaneamente. Essa abordagem não apenas acelera o atendimento, mas também aprimora a resolução das demandas existentes, oferecendo maior clareza e compreensão para os usuários.

É imperativo resguardar a saúde e o bem-estar dos profissionais desse setor, independentemente de serem atividades de atendimento falado ou escrito. Para isso, é necessário aplicar integralmente todas as normas regulamentadoras de trabalho, como o Anexo II da NR 17, garantindo uma jornada de trabalho diferenciada de 36 horas semanais, 6 horas diárias e pausas de repouso de 10 minutos, sem prejudicar os possíveis Planos de Cargos e Salários que visem ampliar a renda per capita.

Essas medidas são fundamentais para assegurar condições adequadas de trabalho e promover o bem-estar dos profissionais do setor de Telemarketing/Teleatendimento, conforme defendido pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing, que representa legitimamente a categoria.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 11 de Março de 2024

Valdir Barranco
Deputado Estadual