



Associação
Brasileira de
Telesserviços

Audiência Pública

**Comissão de Ciência e Tecnologia
da Câmara dos Deputados**

**Cadastro – Telemarketing
Projeto de Lei nº 8.195/2017**

Claudio Tartarini

13 de Setembro 2021

A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) representa as maiores empresas do setor de **Telesserviços/Call Center**, entre nacionais e multinacionais, de capital aberto e fechado, e de pequeno e grande porte.

A ABT é cocriadora do **PROBARE** – *Programa Brasileiro de Autoregulamentação do Setor de Relacionamento*.



18 empresas

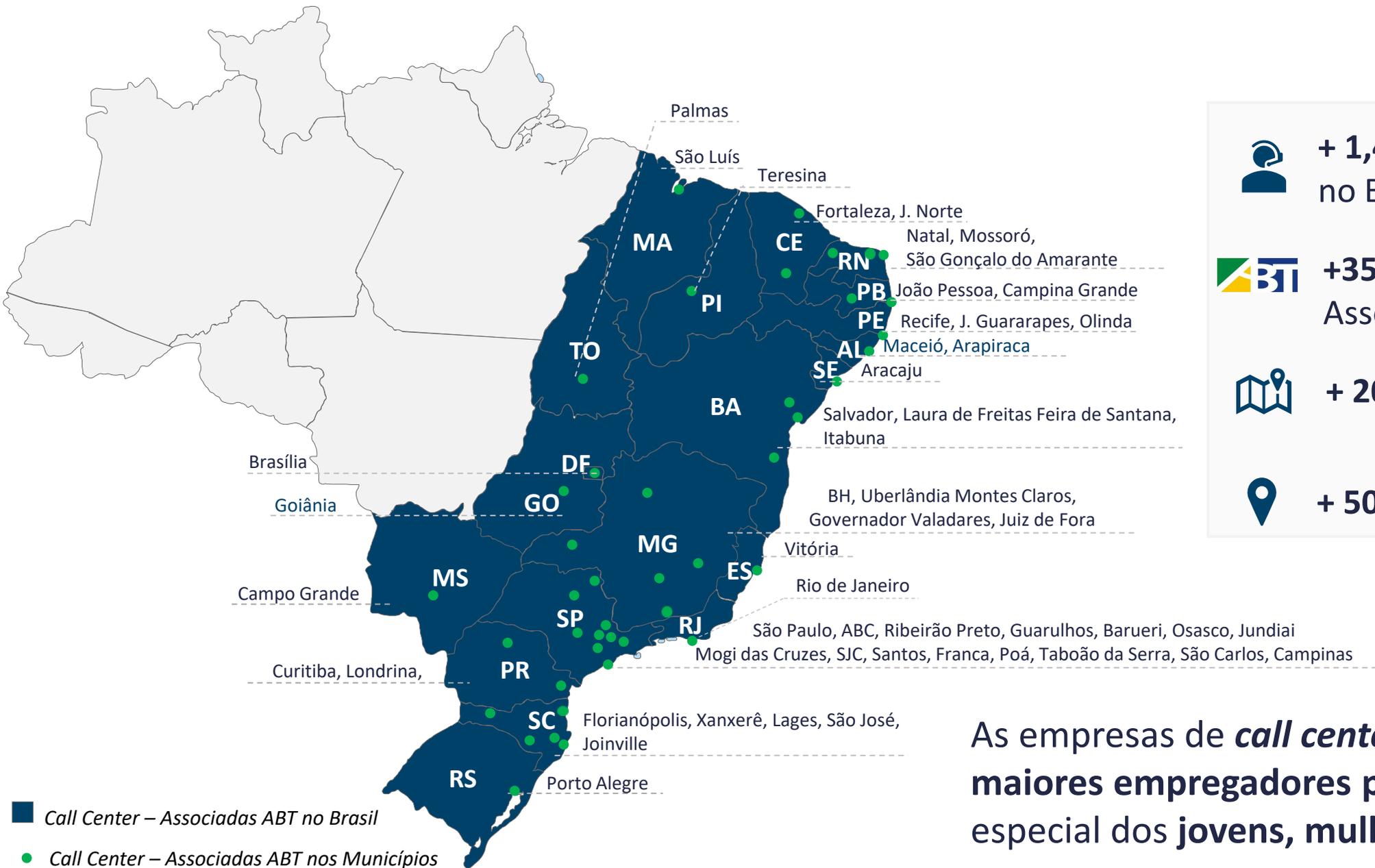


20 Estados



+50 Municípios





- + 1,4MM colaboradores no Brasil
- +350K colaboradores Associadas ABT
- + 20 Estados e DF
- + 50 Municípios

As empresas de *call center* estão entre os maiores empregadores privados – em especial dos jovens, mulheres e negros. 3

+ 285 mil



Admissões no Setor de *Call Center* em 2020

34,8 mil



Saldo de Empregos no Setor de *Call Center* entre fev/20-fev/21

25%



Do saldo total de Empregos gerados em 2020

Mesmo durante a crise, o Setor de *Call Center* demonstrou resiliência e conseguiu **aumentar o número de contratações**

O setor conseguiu adaptar **rapidamente a sua forma de atuar** e foi um dos principais empregadores no período

Telemarketing reabre vagas com mudança de comportamento do consumidor pós-Covid

Após cinco anos, profissão de operador cresce com demanda por atendimento remoto



Douglas Gavras

8.mai.2021 às 16h00

Ouvir o texto A- A+

SÃO PAULO As mudanças de comportamento causadas pela [pandemia da Covid-19](#) ajudaram a reverter uma tendência de queda nos empregos



Jornada de trabalho



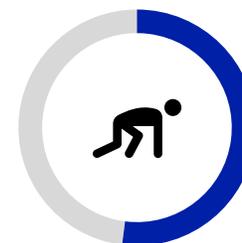
06 h/dia
(36h/semana)
Call center



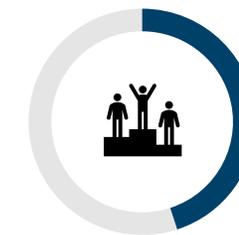
08 h/dia
(~42 h/semana)
Outras atividades terceirizadas*

Jornada reduzida significa mais **tempo para os estudos e qualificação profissional**

Indicadores de inclusão



63%
18-24 anos



40 – 60%
Primeiro Emprego
(conforme região)

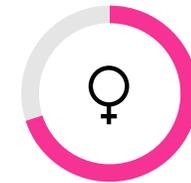


17%
Ensino Superior



83%
Ensino Médio

- Setor que mais contrata **jovens e mulheres**
- Oportunidade de **primeiro emprego e qualificação profissional**
- **Inclusão e apoio à diversidade**
- Facilita a concretização de **formação no ensino superior**, inclusive por meio de convênios das instituições com as empresas.



70%
Mulheres



+50%
Mulheres
Negras



70%
Pretos e
pardos



58%
Têm filhos



20%
Cônjuges



20%
Chefes de família

- Forte **mérito** do Projeto de Lei
- Parâmetros legais de proteção ao consumidor em oferta de produtos serviços por meios telefônicos
- Em linha com **autoregulação** do setor – Probare - <https://probare.org.br>
- Regulação uniforme em nível nacional

Sugestão da ABT de regulamentação por Lei Federal

- **Cadastro único de bloqueio de ligações uniforme em nível nacional**
Cadastro criado e mantido pelo Poder Executivo Federal

- **Alcance claro da lei**
“oferta de produtos e serviços realizados pelos fornecedores por meio de canais telefônicos”

- **Restrição de ligações aos seguintes horários (mesmo sem cadastro):**
 - segunda-feira a sexta-feira entre 9h e 21h (dois turnos de trabalho de 6 horas)
 - aos sábados entre 09h e 16h (um turno de trabalho de 6 horas)

Sugestão de regulamentação por Lei Federal

- **Cadastro atualizado**

- Alta rotatividade de números
- O consumidor pede a sua inclusão no Cadastro de bloqueio e deve manter atualizada a base cadastral a cada ano

- **Direito de escolha para o consumidor**

O cadastro nacional telefônico que possibilite que o consumidor indique quais espécies de serviços e produtos serão bloqueados

- **Prazo de implantação**

Entrada em vigor da lei em 180 dias da sua publicação,

Obrigado

Claudio Tartarini

claudio@tartarini.com.br