



11325849



08012.000675/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

**Nota Técnica n.º 13/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**

**PROCESSO Nº 08012.000675/2020-83**

**INTERESSADO: SINTELMARK**

**1. RELATÓRIO**

1.1. Trata-se de solicitação apresentada pelo Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos - SINTELMARK (11291324), corroborada por diversas notícias a respeito do funcionamento de centrais de call center durante a epidemia de coronavírus.

1.2. Vale destacar que a prefeitura de Belo Horizonte/MG editou decreto determinando restrições ao funcionamento de empresas de telemarketing e call center, de modo a combater a disseminação da doença (11325765). Houve também relatos de manifestações em Bauru e Marília, no estado de São Paulo (11325789), de funcionários de grande empresa de call center.

1.3. Também é preciso ressaltar que, em 20 de março, houve a edição pelo governo federal do Decreto nº 10.282, que regulamentou a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Esse decreto inclui no rol de serviços públicos e atividades essenciais o serviço de call center. Nos termos do decreto, serviços públicos e atividades essenciais são "aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população".

1.4. O objetivo da presente nota técnica é, portanto, apresentar alternativa de solução para o problema, considerando a imposição normativa mencionada.

1.5. É o relatório.

**2. ANÁLISE**

2.1. O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm)), fixa normas gerais sobre o serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Esse decreto foi complementado pela Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça (<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariamj2014.htm>). Esses normativos obrigam empresas de diversos setores a manterem serviço de atendimento telefônico para resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Esse atendimento deve estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

2.2. Em função dessas imposições normativas, as empresas constituíram ou contrataram serviços de atendimento telefônico. A questão é que agora, com a epidemia de coronavírus e as recomendações de isolamento social, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) recebeu solicitação para suspender a validade da Portaria nº 2014/2008, uma vez que o atendimento ao

consumidor – SAC resta totalmente prejudicado, não possibilitando atingir as determinações e prazos definidos pela portaria mencionada. A demanda foi causada pela necessidade de isolamento das pessoas suspeitas de terem sido infectadas pela doença e pela necessidade de cuidar de filhos menores, que tiveram suas aulas suspensas.

2.3. Já houve, como mencionado anteriormente, determinações de autoridades locais para a mudança no funcionamento das empresas de telemarketing e call center. Essas imposições normativas, associadas aos efeitos da epidemia em curso, comprometem a capacidade de atendimento dentro dos padrões estabelecidos pelo Decreto nº 6.523/2008 e pela Portaria MJ nº 2014/2008.

2.4. Consultada sobre o tema (11327018), a Coordenação Geral de Saúde do Trabalhador - CGSAT, do Ministério da Saúde, recomendou que (11327039)

**"os serviços de call center, e outros semelhantes, que objetivam o atendimento ao consumidor sejam, sempre que possível, durante a vigência da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional em razão do Coronavírus 2019 (COVID-19), realizados por meio de canais digitais, ferramentas e plataformas virtuais que possam ser acessadas e utilizadas pelo maior número de consumidores sem a necessidade de atendimento presencial. Essa recomendação justifica-se pelo risco da atividade, na qual, se realizada presencialmente pode aumentar a transmissão da doença entre os atendentes e também no público atendido, uma vez que a conversa, a tosse e o espirro podem gerar gotículas, que no caso de serem emitidas por pessoas portadoras do vírus (sintomáticas ou não), podem infectar outras pessoas.**

Na situação excepcional da realização de serviço presencial, por atendimento telefônico, telecomunicações e call center, as seguintes recomendações devem ser observadas:

- Realização de correta higienização das mãos, e cuidados ao tossir e espirrar (etiqueta respiratória).
- Readequação da distribuição física da força de trabalho presencial, com o objetivo de evitar a concentração e a proximidade de pessoas no ambiente de trabalho, de modo a assegurar o distanciamento de no mínimo 1 (um) metro entre um trabalhador e outro.
- Adoção de regime de jornada em turnos alternados de revezamento associado à flexibilização dos horários de início e término da jornada de trabalho, inclusive dos intervalos intrajornada.
- Manutenção de práticas regulares de limpeza, incluindo rotina de limpeza e desinfecção de superfícies, equipamentos e outros elementos presentes no ambiente de trabalho.
- Adoção de trabalho remoto para trabalhadores (as): com 60 anos de idade ou mais; imunodeficientes ou com doenças preexistentes crônicas ou graves; responsáveis pelo cuidado de uma ou mais pessoas com suspeita ou confirmação de diagnóstico de COVID-19, desde que haja coabitação; gestantes ou lactantes; que possuam filhos em idade escolar ou inferior e que necessitem da assistência de um dos pais, neste último caso enquanto vigorar norma local que suspenda as atividades escolares ou em creche, por motivos de força maior relacionadas ao coronavírus.
- Afastamento do trabalho presencial e isolamento domiciliar para os trabalhadores com sintomas respiratórios compatíveis com COVID-19 ou outra síndrome gripal.
- Desenvolvimento de estratégias de comunicação para responder às preocupações e dúvidas dos trabalhadores sobre reorganização do trabalho, sinais e sintomas do COVID-19, fluxos de atendimento nos serviços de saúde, direitos e garantias dos trabalhadores, entre outras.
- Realização de campanhas internas de educação em saúde do trabalhador.

**(grifos nossos)**

2.5. A CGSAT também indicou a responsabilidade dos empregadores pelo provimento de insumos (álcool, sabonete, pias, lixeiras de acionamento automático, conforme necessidade) e outros recursos para garantir a proteção à saúde dos trabalhadores.

2.6. Fica evidente, dessa forma, a necessidade de suspender as determinações impostas pela Portaria MJ nº 2014/2008, sem, contudo, esquecer que se trata de serviço essencial e que, portanto, não

pode ser interrompido.

2.7. Tendo essas questões como fundamento, foi elaborada a Minuta de Portaria anexa (11325849), que contém a proposta da SENACON para o enfrentamento da questão em análise.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto, sugere-se o envio da presente nota técnica, juntamente com a Minuta de Portaria, ao gabinete da SENACON, para que tais documentos sejam encaminhados a Assessoria Especial de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para análise e manifestação.

À consideração superior.

**ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS**

**Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**

De acordo.

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**

**Diretora do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor**



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/03/2020, às 11:29, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 24/03/2020, às 11:59, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11325849** e o código CRC **0A0210C1**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.