

FOLHA DE S.PAULO



Painei S.A. (/colunas/painelsa/)

Joana Cunha, formada em administração de empresas pela FGV, foi correspondente da Folha em Nova York e repórter de Mercado



Setor de telemarketing lança campanha para melhorar imagem

Sindicato pede adoção de boas práticas; 180 empresas estão suspensas pelo Ministério da Justiça

28.ago.2022 às 14h00

 EDIÇÃO IMPRESSA (<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/fac-simile/2022/08/29/>)

SÃO PAULO O Sintelmark (sindicato que representa o setor de telemarketing em São Paulo) lançou uma campanha para tentar melhorar a imagem do setor.

(<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/07/180-empresas-de-telemarketing-sao-suspensas-e-multas-podem-chegar-a-r-13-milhoes.shtml>) Sob o nome de "Comunicação + Assertiva", a ação quer estimular as empresas a adotarem práticas de autorregulação.

Laurent Delache, diretor administrativo do sindicato, diz que a ideia é melhorar a comunicação entre as empresas e o consumidor final.



31 entidades e empresas estão proibidas de oferecer serviços e produtos sem que o consumidor tenha consentido o contato - Catarina Pignato

A entidade sugere que as empresas de contact center adotem o código de ética definido pelo Probare (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento), que certifica companhias com boas práticas.

O setor de telemarketing está sob pressão. Em julho, 180 empresas foram suspensas pelo Ministério da Justiça pela prática de telemarketing abusivo. Elas estão proibidas de fazer ligações para oferecer produtos e serviços a clientes que não tenham consentido o contato.

O sindicato defende que a suspensão fragiliza os sistemas de atendimento aos consumidores e coloca em risco empregos. O setor de relacionamentos emprega cerca de 1,5 milhão de pessoas no Brasil, dos quais cerca de 400 mil estão em São Paulo. (<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/07/empresas-de-telemarketing-vao-a-justica-contra-suspensao-de-ligacoes.shtml>)

PUBLICIDADE