



**SENADO FEDERAL**  
**SECRETARIA-GERAL DA MESA**  
**SECRETARIA DE REGISTRO E REDAÇÃO PARLAMENTAR**

**REUNIÃO**

30/06/2015 - 46ª - Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Declaro aberta a 46ª Reunião, Extraordinária, da Comissão Permanente de Direitos Humanos e Legislação Participativa da 1ª Sessão Legislativa Ordinária da 55ª Legislatura.

A presente reunião destina-se à realização de audiência pública, nos termos do Requerimento nº 83, de 2015, desta Comissão, de minha autoria, para debater o tema "A Precarização do Trabalho do Operador de Telemarketing no Brasil".

Esta audiência pública será realizada em caráter interativo, com a possibilidade de participação popular. Por isso, as pessoas que tenham interesse em participar com comentários ou perguntas podem fazê-lo por meio do portal e-Cidadania, *link*: [www.senado.leg.br/ecidadania](http://www.senado.leg.br/ecidadania), e do Alô Senado, através do número 0800-612211.

Como me atrasei, devido ao tráfego - o normal é iniciarmos às 9h, e hoje estamos iniciando às 9h30 -, vou abrir mão de algumas considerações que faço sempre na abertura dos trabalhos e convido, de imediato, os nossos painelistas.

Teremos duas mesas.

Primeira mesa: Selma Borghi Venco, Socióloga do Trabalho e Professora da Universidade Estadual de Campinas, autora de um livro que trata do tema do setor de telemarketing; Airton Marinho da Silva, Médico do Trabalho e Auditor Fiscal do Trabalho; Vivian dos Santos Queiroz, representante da Sintratel Campinas; Renata Coelho, Procuradora do Trabalho; Mirlene Severo, Professora do Centro Universitário Belas Artes; Ubiraci Dantas de Oliveira, o nosso querido Bira, presidente da CGTB - e, na sua figura, uma salva de palmas para todos. (*Palmas.*)

Alexandre Furtado Scarpelli Ferreira, Auditor Fiscal do Trabalho, representando o Ministério do Emprego e Trabalho; e Anderson Borja, representante da Sintratel Ceará.

Os convidados já estão todos à Mesa.

Permita-me, Bira, você que esteve comigo ontem, em São Paulo, que faça um rápido comentário, aproveitando a TV Senado e a Rádio Senado, que transmitem este evento.

Nós estamos participando de uma cruzada em nível nacional. O Bira tem estado em todas; quando não pode, manda um representante da central de que é presidente.

Estamos participando de um debate muito importante contra o PL nº 30, aqui do Senado, que é o PL da terceirização, que terceiriza tudo, inclusive a atividade-fim. Não teremos mais limite, não teremos mais metalúrgicos, comerciários, bancários, professores, enfermeiros, enfim, tudo será terceirizado, e vocês, como ninguém, poderão falar dessa questão hoje aqui.

Todos os eventos são nas assembleias legislativas. A média de participação é em torno de mil líderes sindicais, e são encontros totalmente unitários. Participam todas as centrais, todas as confederações, sindicatos, associações, todos os órgãos da Justiça, entidades ligadas ao Judiciário, todos contra a terceirização. Estivemos em Minas, depois fomos, na semana subsequente, a Santa Catarina, depois, na outra semana, ao Paraná, depois, ao Rio Grande do Sul e, nessa mesma semana - quinta-feira, no Rio Grande do Sul -, na sexta, ao Rio de Janeiro. Na segunda-feira, estivemos em São Paulo.

Em cada audiência dessas, falam em torno de 20 a 30 convidados, todos especialistas, pessoas que conhecem essa área, todos, por unanimidade, rejeitam o PL nº 30. *(Palmas.)*

Em cada Estado, a gente lê a carta. Foi carta no Paraná, no Rio Grande do Sul, em Santa Catarina, que são escritas pelos próprios convidados. São cartas diferentes, mas com o mesmo objetivo final. O mérito é rejeitando a terceirização na atividade-fim.

Ontem, em São Paulo, a audiência superou as expectativas de nós todos. Estiveram lá em torno de 1,3 mil trabalhadores, todos os auditórios da Assembleia de São Paulo estavam lotados e havia gente na rua, assistindo pelo telão. No caso do Rio Grande do Sul, também tivemos que colocar um telão na rua para que todos pudessem participar.

Cheguei ontem de São Paulo, já participei de um debate, numa reunião, ontem à noite, e, na próxima quinta à noite, iremos a Pernambuco. A audiência também será na assembleia legislativa, companheiros e companheiras de Pernambuco. Estão dizendo que Pernambuco vai superar São Paulo. Não é nenhum desafio quanto ao número de pessoas, não.

A mobilização está muito interessante. Quem pensa que o povo brasileiro não está antenado, não está mobilizado, se engana. E são eventos que não são contra ninguém, são a favor de causas. E essa causa, por exemplo, é dizermos não à terceirização, que é a palavra de ordem. Não é, Bira? O Bira participa ativamente.

Lá, depois, tivemos uma reunião com todos os presidentes de centrais sindicais, em que o Bira também estava presente, e tomamos algumas medidas. É claro que reafirmamos contra a terceirização, reafirmamos contra o fator previdenciário e pela fórmula 85/95; reafirmamos que somos a favor da valorização do benefício do aposentado e pensionista, conforme o projeto que vem da Câmara, que vai garantir ao aposentado e ao pensionista somente o mesmo reajuste que é dado ao salário mínimo. E aqueles que dizem que são R\$9 bilhões... Se o PIB tem dado 0,1 ou 0, e ele é baseado no PIB, nos primeiros anos, o reajuste, na verdade, será insignificante. Só depois de quatro anos é que vai haver reajuste em torno de R\$3 bilhões. Então, não há motivo nenhum para não derrubarmos a tal fórmula progressiva, na questão do fator, e não aprovarmos a proposta que valoriza os nossos aposentados e pensionistas, homens e mulheres de cabelos brancos, que estão sempre a construir este País, mesmo depois de uma idade avançada, de 60, 70, 80 anos, mas que são parcela importante da sociedade e acabam ajudando a família, contribuindo com os netos.

Enfim, muitos sustentam suas casas em época de desemprego. Mais do que nunca, temos que valorizar o benefício do aposentado e também do pensionista. Eu espero - eu que tenho dito tanto que o Senado não é conservador, como muitos diziam - que o Senado agora não recue. Quando a Câmara, que tem apresentado uma pauta muito negativa, apresentar algo positivo, não vai ser o Senado que vai jogar para trás.

Meus queridos amigos Senadores, vamos em frente aprovar a fórmula 85/95. Já está sendo aplicada para os próximos dois anos, mas daqui a dois anos ela pode cair, inclusive. Porque aquela fórmula progressiva de que cada ano de vida aumenta a expectativa em um ano, isso não existe em lugar nenhum do mundo, vai ver que é no céu que você consegue... No céu, pode ser, em cada ano que eu estiver lá, vou ter mais um ano para frente. *(Palmas.)*

Mas aqui na Terra não há. Se me mostrarem um único país aqui na Terra onde cada ano... Porque há uma data para começar, não pensem que é agra que vocês vão ganhar um ano de vida a mais, a data e a hora só no céu mesmo. A partir de 2017, cada ano que vocês tiverem, podem saber que aumentou um ano na expectativa de vida. Eu sempre brinco com a minha idade. Estou com 65, cada ano que eu tiver chegarei a 120, tranquilamente. Vou chegar a 120, e vocês vão ter que me suportar até os 120 anos, pelo cálculo dessa tal de progressão.

Como isso não existe, temos que, de fato, derrubar essa tal de progressão que algum cientista maluco inventou. Não há aquele filme do cientista maluco? Deve ter sido um cientista que não faz bem cálculo e deve ter errado. Nós vamos entender, e não tenho nada contra alguém que tenha algum tipo de deficiência, que vai ficar ofendido aqui. "Você me ofendeu, Paim." Não é isso não, estou apenas dizendo que não há nenhuma explicação de cálculo atuarial nem científico ou de algum geriatra, articulista, especialista que comprove isso, porque isso não existe.

Bom, vamos agora à nossa audiência pública.

Eu vou chamar cada um dos nossos convidados. São dez minutos para cada um, de preferência, porque são duas mesas. Claro, posso ter uma tolerância, não ser tão inflexível com o horário, mas, em tese, são 10 minutos para cada um dos nossos convidados.

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Ontem foi com 13 minutos. Até tu, Bira, 13 minutos para cada um.

De imediato, passo a palavra para a professora da Universidade de Campinas, Sr<sup>a</sup> Selma Borghi Venco, Socióloga do Trabalho. Prof. Selma Borghi Venco, com a palavra.

**A SR<sup>a</sup> SELMA BORGHI VENCO** - Bom dia a todos e a todas. Inicialmente, cumprimento o Senador Paim, Presidente desta Comissão, parablenizo pela realização desta audiência. Gostaria de cumprimentar meus colegas da Mesa, alguns antigos aqui de debate, de diversas conversas sobre o setor e, sobretudo, os trabalhadores, que eu soube que viajaram a noite toda para poderem participar deste debate e desta audiência. (*Palmas.*)

Bom, o objetivo da minha participação - vou tentar cumprir os dez minutos - é trazer elementos de várias pesquisas científicas sobre esse segmento do setor de serviços que tem várias denominações, *telemarketing*, alguns chamam *call centers*, centrais de atividades, no qual, segundo os empregadores, existe 1,4 milhão de empregados no Brasil, atuando nessa atividade, mas as estatísticas oficiais apontam menos da metade desse valor. Então, já começamos levantando uma hipótese de que ou esses trabalhadores estão no trabalho informal ou eles estão registrados de forma não condizente com a Classificação Brasileira de Ocupações, a CBO. Então, é uma questão para a gente debater.

Eu gostaria de fazer um rápido apanhado histórico sobre o setor. que teve um grande crescimento nos anos 90, com forte poder de racionalização do trabalho. Pegando a categoria dos bancários, por exemplo, eram 1 milhão de bancários, e, com a reestruturação produtiva e com as centrais de atendimento também, conseguiram reduzir um grande número de bancários. Então, nos anos 90, houve aquela fase do desemprego, de uma precariedade e do avanço das formas de terceirização, com grandes perdas dos direitos conquistados pelas categorias mais combativas. Nos anos 2000, surgem os grandes *call centers*, com formas de terceirização, prestando serviços para os bancos, principalmente, pois foram os primeiros clientes dos *call centers*, e outras empresas de comercialização de produtos etc.

O que pensei discutir aqui hoje? Pelo menos para compreender esse segmento do setor de serviços, precisaríamos abordar dois aspectos. Primeiro, temos de conhecer quem são esses trabalhadores e, por outro lado, falar sobre a organização do trabalho, a gestão do trabalho e, conseqüentemente - acho que vamos ter oportunidade de falar depois -, os desdobramentos dessa organização do trabalho.

A categoria é majoritariamente feminina. Analisamos qual a razão de esse segmento preferir privilegiar as mulheres. Segundo os empresários, é uma questão natural, pois as mulheres buscam mais o *telemarketing*, os *call centers*. Essa justificativa só reforça a divisão sexual do trabalho, pois as próprias empresas falaram: "Ah, a mulher acaba tendo mais tempo para cuidar dos filhos, da casa". Então, é uma justificativa da sociedade para que a mulher permaneça nessas atividades, acumulando as atividades produtivas e também as reprodutivas. A outra justificativa do setor empresarial é muito vinculada também a atributos construídos socialmente em relação às mulheres: "Ah, as mulheres têm mais paciência, elas geram maior confiança nos clientes ao falar ao telefone". No entanto, as nossas análises indicam que a mulher, em atividades como a do *call center*, que é marcadamente taylorista, como vou apontar depois, que exigem uma certa obediência, uma certa submissão, apesar de reconhecer que é uma categoria bastante combativa, é utilizada para dar sustentação à sua própria organização no trabalho.

Além disso, são jovens, entre 18 e 25 anos. Um terço desses jovens vivencia o primeiro emprego. Ser jovem é uma qualificação muito cara aos empregadores. E compreendemos de que forma? Os jovens chegam com muita energia, em primeiro lugar, porque, para trabalhar nesse setor, precisa de muita energia e disposição. Por outro lado, são jovens que estão vivenciando um emprego formal pela primeira vez ou mesmo um primeiro emprego e que, portanto, desconhecem as tramas do mundo do trabalho. Com isso, eles podem sofrer uma pressão muito mais forte do que em relação aos trabalhadores mais experientes, por exemplo. Eu realizei várias entrevistas que apontavam que os jovens eram ameaçados indevidamente de justa causa dizendo: "Ah, você fez um atendimento inadequado" ou, especialmente com as mulheres, "Você teve um comportamento inadequado".

E, com isso, "Olha, ou você pede demissão, ou a gente vai te demitir por justa causa". "Justa causa" é aquele termo que todos os trabalhadores têm medo, porque é uma marca no seu histórico profissional.

Então, por falta de conhecimento, muitas vezes, eles solicitam a demissão e, com isso, evitam que os empregadores, na verdade, arquem com uma série de custos no momento da demissão.

Bem, há outros segmentos também no *telemarketing*, que são os negros, os obesos, os homossexuais e os transsexuais. O setor se coloca de uma forma muito democrática. Como disse um empregador, numa entrevista: "Somos muito democráticos. Aceitamos todo mundo, de qualquer cor, de qualquer religião, etc.". Mas o que poderia ser uma questão interessante, porque aparentemente é contra o preconceito, torna-se um uso capitalista desses segmentos, que, sabendo a dificuldade que terão para conseguir emprego em outros setores, acabam submetendo-se a trabalhar de uma forma,

cumprindo metas além do previsto, como acontece com vários entrevistados, que dizem: "Se eu não trabalhar aqui, sei que vou ficar desempregado. Ou vou ter que trabalhar no campo da imagem e beleza, e não estou interessado".

Então, nesse sentido, compreendemos que é um uso de segmentos mais fragilizados da sociedade, por conta de um sério e forte preconceito social.

Em relação à organização do trabalho, as características do Taylorismo são muito caras para esse setor. Por quê? Porque existe um forte controle dos tempos e movimentos.

*(Soa a campanha.)*

**A SRª SELMA BORGHI VENCO** - Já! Vou correr então.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Mais cinco minutos.

**A SRª SELMA BORGHI VENCO** - Está bem. Obrigada. Um forte controle dos tempos e movimentos, uma pressão enorme, uma tentativa de eliminar os tempos mortos na produção - isso significa entre uma ligação e outra.

O operador de *telemarketing* não tem um tempo para se recompor, nem mesmo para reidratar as cordas vocais, porque a intensificação do trabalho para essa categoria é muito forte. Estamos falando do atendimento de cerca de 140 ligações numa jornada de seis horas, porque 20 minutos são destinados à alimentação.

O mercado, hoje, reduzindo bastante, realiza uma pressão desmedida, porque eles estabelecem metas irreais para serem cumpridas, porque a venda de um cartão, muitas vezes, vale um bombom - e isso traz uma desqualificação do trabalho muito grande.

Bem, existe o moto perpétuo nesse setor de atividade, que é a pressão. Por isso, comecei dos jovens, das mulheres, etc. São os que ficariam mais sensíveis a essa pressão.

Por essa razão também, compreendo que as empresas estão deslocando-se para outras localidades, pois existe carência de empregos. Com isso, a pessoa vai pegar esse emprego com unhas e dentes, porque ela precisa de emprego, por uma baixa organização sindical, às vezes até uma ausência da mesma, além de poder praticar salários mais baixos. Essa, por exemplo, é uma das grandes razões que justificariam aí o estabelecimento de um piso nacional.

Termino, aqui, colocando uma questão para pensarmos, com base no título de um livro do Noam Chomsky: "O Lucro ou as Pessoas?". No meu entendimento, nesse segmento de setor de serviços, o capital, o lucro, está vencendo em detrimento da saúde, da qualidade das condições de trabalho dos trabalhadores.

Obrigada. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. Socióloga do trabalho, Professora Selma Venco.

De imediato, passo a palavra para o médico do trabalho e auditor fiscal do trabalho Airton Marinho da Silva.

**O SR. AIRTON MARINHO DA SILVA** - Muito bom dia a todos. Muito obrigado, Senador Paulo Paim, pelo convite, ao pessoal do Sintratel de Campinas também pelo convite.

Há uma tendência provavelmente de que todos aqui na mesa falem dos mesmos temas, dos mesmos assuntos, vão repetir um pouco as coisas, uma vez que a história de todo mundo que trabalha com telemarketing tem a ver exatamente com o tema básico, qual seja, o sofrimento do trabalhador que está do outro lado da linha e que tem que tolerar, encarar essa situação negativa da lida com o cliente, da lida com a reclamação, de ter que vender compulsoriamente, obrigatoriamente vender coisas que as pessoas às vezes não querem comprar. Então, do ponto de vista da saúde das pessoas, lidar em conflito constante continuamente gera um risco de adoecimento mental e, algumas vezes, risco de adoecimento físico pela obrigação de ficar ali preso àquele local muito pequeno, muito estreito.

Exatamente por causa dessa situação de risco, de adoecimento de uma população tão grande - eu trabalho no Ministério do Trabalho há algumas décadas - a gente começou a fiscalizar, nos anos 2000, algumas empresas, cujo setor de telemarketing começava a ter crescimento muito rápido, em quantidade muito grande de trabalhadores. A gente começou a perceber aquilo que alguns livros do exterior já começavam a mostrar: uma população jovem, principalmente feminina, submetida a pressões, a tensões, gerando riscos de adoecimento.

Esse risco de adoecimento vai aparecer às vezes lá no INSS, quando a pessoa fica afastada um certo tempo e os peritos do INSS, que não têm a classificação ou a qualificação adequada para identificar esse adoecimento como adoecimento do trabalho, então, devolvem essas pessoas ainda doentes para o trabalho. A empresa não quer ficar com alguém doente e acaba demitindo essas pessoas.

A gente começou a perceber - eu sou de Minas Gerais, de Belo Horizonte - um número muito grande de reclamações de pessoas jovens, pessoas novas reclamando da situação de trabalho. Quando a gente faz fiscalização do trabalho, a gente tem a tendência de fiscalizar muito situações de alto risco, como construção civil, mineração, por exemplo, setor de transporte, setores onde existem mortes diariamente no trabalho infelizmente. Então, fica parecendo que o telemarketing é um negócio muito suave, muito simples, porque as mesas são boas, o computador é bonitinho, porque tem microfone, porque tem tapete, porque tem ar-condicionado. Fica parecendo que essa situação não mereceria o mesmo cuidado.

E, na fiscalização, a gente começou a perceber isso - lá no início dos anos 2000 ainda - e conseguir participar de alguns grupos de fiscais, de auditores que se interessaram pelo tema. O Ministério do Trabalho aqui, em Brasília, deu um apoio muito grande, à época, para o desenvolvimento do Anexo II da NR 17, que é exatamente a legislação aplicável, na parte de fiscalização do trabalho, ao setor de telemarketing. Todos vocês devem conhecer, em parte, pelo menos.

Esse foi um período bastante longo, um período que durou de três a quatro anos. Não sei se todos vocês aqui conhecem como é o processo de desenvolvimento de uma norma do Ministério do Trabalho. É um processo muito delicado, é um processo muito custoso, porque é feito em sistema tripartite. E essas empresas, já bastante poderosas nos anos de 2005, 2007, entraram com tudo para tentar reduzir o impacto dessa norma, até que a gente conseguiu, em 2007, publicar a norma que é hoje a referência. Inclusive, a gente vê com muita satisfação algumas coisas que escrevemos, que a gente lutou muito para incluir na norma, ser utilizadas hoje como bandeira inclusive pelos próprios trabalhadores e como base para algumas decisões judiciais, algumas ações na Justiça, ações do Ministério Público do Trabalho e da própria fiscalização do Ministério do Trabalho.

O meu colega Alexandre aqui vai comentar sobre uma grande fiscalização que aconteceu agora recentemente lá em Pernambuco e que tem todas as características que infelizmente já existiam anteriormente. A Dr<sup>a</sup> Selma comentou sobre a pressão, sobre a forma de trabalho, sobre as exigências sobre o trabalhador a esse tipo de população, que é uma população mais vulnerável, é uma população que não tem todas as defesas, que não tem ainda uma organização forte que ajuda o trabalhador a enfrentar essa situação.

E as empresas que trabalham nesse setor, têm uma postura muito clara de negar o risco que os trabalhadores correm.

Então, a discussão com os médicos do trabalho das empresas, com engenheiros das empresas, com os próprios administradores, é um pouco diferente, por exemplo, da discussão com a construção civil ou do transporte, onde não tem jeito de negar: "Ah, o trabalhador caiu do andaime e morreu". Não tem jeito de negar que existia um risco de morte ali e que, então, há a obrigação do empregador em relação a essa situação.

Mas a postura dessas empresas tem sido muito de negação. Então, você vê um programa de controle médico, como a gente encontra nas fiscalizações, em que o médico diz que não tem risco nenhum. Diz que praticamente não tem risco. E isso vai exatamente contra a realidade. A realidade é de um número de atestados muito grande, de uma fila de gente nos atendimentos médicos, de uma situação muito precária de saúde em geral, e pensando que são pessoas jovens que deveriam estar na sua melhor fase de saúde.

Então, do ponto de vista da área de saúde do trabalhador, é um tipo de trabalho que gera diversos riscos: riscos à saúde mental, riscos à saúde vocal, à saúde auditiva, à saúde muscular, pelo fato de a pessoa ficar presa em um local muito estreito e muito pequeno durante muito tempo, geralmente com posturas muito desconfortáveis... Mas o principal dessa história toda, que tenho certeza de que vai aparecer aqui, na mesa, em várias discussões, é essa presença constante da pressão por produção, da pressão por remuneração, uma remuneração que não é muito clara, porque se dá um salário mínimo e se promete que ela vai ter outro salário mínimo se bater as metas, mas ninguém sabe exatamente que meta é essa. Se você vendeu um plano e, daqui a um, mês o cliente cancelar o plano, você perde a remuneração que ganhou daquele negócio que você já vendeu lá no mês passado. São uns critérios muito confusos que, às vezes, chegam lá para a gente no Ministério do Trabalho e nós não temos como fiscalizar uma coisa que não está na convenção coletiva ou não está na lei. As empresas se dão ao luxo de dizer que dão uma remuneração variável e que elas é que decidem como vai fazer com essa remuneração variável. Aí, não colocam isso na convenção coletiva, para que o Ministério não possa fiscalizar, e isso não existe nas normas que já estão na CLT. Então, isso dificulta muito essa avaliação, essa fiscalização, e a gente fica o tempo todo utilizando os mecanismos que a gente tem.

O Anexo II da NR-17 é muito claro quando fala que os programas preventivos têm que ter uma discussão sobre os riscos que os trabalhadores correm. Mas, infelizmente, não é bem isso que a gente encontra. Do ponto de vista do que a gente chama de ergonomia... A ergonomia envolve muito as questões de postura, de posição, mas envolve muito as questões de horas de trabalho, de trabalho contínuo, de falta de pausas, da sobrecarga, de uma carga mental muito grande, uma carga de informações muito grande. Essa lida constante com a informática, em que você acaba tendo um nível de atenção e de ação mental muito forte, gera riscos à saúde das pessoas que, inclusive, se associam a essa questão do relacionamento

com os supervisores, com as chefias, que, também pressionadas por essas metas constantemente, utilizam diversas formas de pressão.

Quando eu estava fazendo a minha dissertação de mestrado - já se vão mais de dez anos -, eu estava fazendo entrevistas com trabalhadores de *telemarketing* e uma menina - eu estava contando isto agora mesmo - falou assim: "Doutor, eu estava na frente do meu supervisor e ele começou a falar em negócio de demissão por justa causa e não sei o quê. Eu fiz xixi na calça na frente do meu supervisor". Então, é uma demonstração muito forte do nível de pressão que as pessoas sofrem. Inclusive, num grupo de trabalhadores que a gente estava entrevistando na época do desenvolvimento da NR-17, uma das trabalhadoras, uma menina novinha, de 18 ou 19 anos, mais nova que a minha filha, uma menina muito simples, muito humilde, se vira para mim, já que eu era o fiscal, eu era o poderoso ali de alguma forma, e, com toda a sua humildade, pergunta: "Doutor, não tem lei para esse negócio, não?" Eu estou falando de 2002, de 2003. Quer dizer, nós estamos aí com mais de dez anos depois disso e estamos aqui debatendo a legislação e o mesmo comportamento das empresas.

Então, para terminar, quero dar um voto e o apoio máximo que pudermos, na minha área específica, dentro do Ministério do Trabalho, mas na minha área de ação também como Médico do Trabalho, de procurar estimular, ao máximo, a participação, o interesse dos trabalhadores pela própria saúde, que se faz em vários caminhos, um dos quais é a legislação, o Poder Público. Com certeza não é exigindo, por exemplo, a questão salarial, a questão do adicional. Depois vamos discutir isso aqui, mas não é por esse caminho talvez. Eu acho que temos que ter, por parte inclusive das empresas, uma visão um pouco mais real e um pouco mais humanista dessa profissão que é tão importante hoje, desse milhão e tanto de pessoas que sustentam toda a parte de *telemarketing*.

Eu vou terminar dentro do meu tempo.

Muito obrigado, Professor. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Esse foi o Airton Marinho da Silva, Médico do Trabalho, Auditor Fiscal do Trabalho.

De imediato, passamos a palavra para a Procuradora do Trabalho, Dr<sup>a</sup> Renata Coelho.

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - Bom dia a todos!

Bom dia, Senador! Tudo bem?

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Bom dia!

Seja bem-vinda mais uma vez!

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - Muito obrigada.

Quero, até para que não sejamos repetitivos com relação a algumas questões do trabalho do *telemarketing*, e porque acho que, às vezes, a imagem vale mais em alguns momentos do que algumas palavras - você se identificar com outro, se colocar no lugar do outro, às vezes, por meio da imagem é mais fácil -, passar para vocês um vídeo. Talvez muitos já o tenham visto, o Senador também, talvez, já tenha visto.

No ano passado, fomos procurados por um jornalista da Rede Globo que queria explorar justamente a profissão de vocês: operador de *telemarketing*. Era um jornalista muito sério e, por conta disso, o Ministério Público do Trabalho achou que valia pena tentar. Nós sabemos que a mídia, às vezes, serve mais para manipular do que ajudar uma causa, mas, diante da seriedade do jornalista, entendemos que valeu a pena. Ficamos alguns dias colhendo depoimentos, colhendo dados que originaram uma reportagem, no Fantástico, de extrema repercussão. Tanta repercussão que, uma semana depois, houve a fase dois da reportagem, porque as empresas de *telemarketing* pediram direito a voz. Então, foi franqueada voz às empresas de *telemarketing*, que, na primeira reportagem, não quiseram falar, mas, diante da repercussão da segunda reportagem, se pronunciaram.

Então, vou passar apenas a primeira reportagem. A segunda não, mas vocês a encontram facilmente na internet. A segunda tem a fala das empresas e tem, claro, a nosso réplica ao final, pontuando as situações de irregularidades no ambiente de *telemarketing*.

Então, vamos assistir e, ao final, farei a conclusão.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Dr<sup>a</sup> Renata, antes de iniciar o vídeo, por uma questão de justiça, já que vai ter a posição dos empresários e a sua posição - réplica, no caso - só para esclarecer o plenário, não é nada contra o vídeo...

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - Não, não, nesse vídeo não vai ter; está no segundo, que não vou mostrar. Esse é só o documentário com relação à atividade.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Eu não vou comentar o vídeo porque não o vi ainda, mas só para aproveitar o momento, porque a senhora se referiu aos empresários, *en passant* - não há problema por haver falado, claro que pode falar - quero dizer que os empresários ligaram para cá e também querem o direito de expressarem o seu ponto de vista. E esta Comissão, como todos sabem, prima pela democracia. Os empresários serão também ouvidos. Então, é bom, porque teremos mais de uma reunião e, se necessário for, uma terceira, com a participação de ambos os lados. Por exemplo, três painelistas colocando a visão dos empresários e três a dos trabalhadores. Quem sabe até possamos, em uma reunião como essa, avançar na melhoria das condições de trabalho dos nossos profissionais da área de *telemarketing*. O.k.?

Aproveitei para fazer esse esclarecimento, e já respondendo aos empresários que vou marcar, sim, audiência para eles falarem, o plenário, enfim, poderá se manifestar, e teremos, se necessário for, uma terceira reunião com a participação das duas partes.

Por favor, a palavra é de V. S<sup>a</sup>. Eu vou descontar no seu tempo porque eu a atrapalhei aqui. *(Risos.)*

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - O.k.

Vamos lá.

Por favor.

*(Procede-se à exibição de vídeo) (Palmas.)*

**O SR. PAULO PAIM** (Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Meus cumprimentos, primeiro, pela apresentação. Às vezes, as pessoas não sabem por que temos de fazer tantas audiências públicas, praticamente uma por semana. É devido a fatos como estes. Queremos que esses fatos sejam discutidos, esclarecidos, e que sejam tomadas as providências. Dizia que aqui é a Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa. O projeto está na Câmara e até hoje não andou. Pois bem, a partir destas audiências públicas, que serão três, se for necessário, vocês poderão apresentar, nesta Comissão, um projeto de lei... *(Palmas.)*

...que vai levar o nome das entidades. Apenas indico um relator ou avoco a relatoria, e o projeto é aprovado nesta Comissão. Tenho certeza de que será aprovado, porque conheço o Colegiado de Senadores, e ele começa a tramitar em nome de vocês, com o aval da Comissão de Direitos Humanos. Se for essa a decisão, a Comissão irá receber, com muito orgulho, o projeto, porque isso que vi aqui, confesso, ainda não tinha visto. Como não havia assistido ao programa também, é a primeira vez que vi tanta barbaridade em uma empresa, de forma tão acintosa - em nível nacional, os brasileiros estão vendo hoje.

Já assistiram pela TV Globo o comentário, não é?

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - Foi, no Fantástico.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - No Fantástico e hoje aqui na Comissão. Quero dar, mais uma vez, meus cumprimentos por terem apresentado e criado esta mesa com tanta competência para discutir uma questão tão grave. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Nós, que estamos viajando pelo Brasil, discutindo a terceirização, ao ver isso o que estamos vendo aqui, proponho, Bira, se eles autorizarem, passar esses vídeos em alguns Estados. Vamos passar em alguns Estados, inclusive sua fala. Antes, inclusive, sua fala. *(Palmas.)*

**O SR. PAULO PAIM** (Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Claro que precisamos de autorização. Já poderá ser em Pernambuco, e nós passaríamos o vídeo. Se a doutora estiver presente, já... Pernambuco será sexta-feira, na Assembleia. Já está confirmado: casa lotada, não está? Se não lotar, tu não vais mais. *(Risos.)*

**O SR. PAULO PAIM** (Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Qual é teu nome?

**O SR. THIAGO DE OLIVEIRA SANTOS** - Thiago.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Thiago, estou reforçando porque sei que você é um dos organizadores e que dará tudo certo.

Por favor, doutora, continue.

**A SR<sup>a</sup> RENATA COELHO** - E, após essa matéria, 48 horas depois, a Contax, em Porto Alegre, foi fechada pelo sindicato, em estado de greve. Nós tivemos centenas de vídeos, no Youtube, depoimentos de operadores de *telemarketing*, um que é até famoso, chamado "O Desabafo de um Ex-telemarketing". Recebemos centenas de novas denúncias no Ministério

Público em apenas poucos dias. O próprio Fantástico, em uma semana, recebeu milhares de depoimentos em *e-mails* e cartas, o que gerou a segunda reportagem - não vou mostrar aqui por causa do tempo -que traz novos fatos, novas denúncias, traz a voz das empresas e, ao final, nossa réplica.

O discurso é: são fatos isolados... Então, viemos com números para mostrar que não são fatos isolados. Esses fatos acontecem, Senador, em São Paulo, no Rio de Janeiro, em metrópoles. Eu não estou falando do interior do Mato Grosso, em uma cidade inacessível, não! Isso acontece às claras. Às claras e ao lado de prédio do Ministério Público, de prédio do Ministério do Trabalho e de prédio de Secretaria de Direitos Humanos.

Há o famoso vídeo da Água da Contax", a água preta que os trabalhadores bebem. Uma empresa que tem mais trabalhadores do que grande parte dos Municípios deste Brasil - são milhares de empregados - não consegue fornecer água potável com nível minimamente consumível para seus trabalhadores.

Então, a situação é chocante, Senador. E eu também fico chocada e tenho de confessar a vocês até um pouco emocionada, porque, nessas semanas em que fizemos as reportagens, recebemos ligações, gravações de vozes - porque hoje o celular é uma arma - em que trabalhadores, dentro de empresas de *telemarketing* gravavam as humilhações pelo celular e nos mandavam, em mensagens de voz, o pedido de socorro. E olha que, no meu trabalho, estou acostumada a lidar com situações bem graves: trabalho escravo, trabalho infantil. Mas, parece, as pessoas tendem a banalizar a crueldade. Nós estamos tão chocados com toda a violência que nos é despejada todos os dias - você já acorda com violência sendo despejada - que, às vezes, banalizamos a crueldade, Senador.

Parece que o operador de *telemarketing*, porque trabalha sentado, porque tem uma jornada de seis horas, é um privilegiado. Não é! Ele é parte do que alguns sociólogos hoje já chamam de "precariado". Ele é um trabalhador terceirizado, geralmente. Ele entra no trabalho sem conversar com seus colegas; ele sai sem conversar com seus colegas; ele é mandado o tempo inteiro; não ganha hora extra, tudo vai para um banco de horas, ele não consegue descontar nunca o banco de horas; atestado não é aceito; acidente não é notificado. E isso...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Esse dado para nós, que estamos fazendo essa cruzada nacional, é importante, não é, Bira, você que está viajando comigo. A maioria é de terceirizados.

**A SRª RENATA COELHO** - A maioria é de terceirizados, porque o setor de *call center*, seja de bancos, de empresas de cartão de crédito, tudo é terceirizado, não são empregados do banco. Os clientes preferenciais do banco são atendidos por vocês? Não! Os clientes preferenciais do banco são atendidos por empregados do banco. Agora, o operador...

*(Intervenção fora do microfone.)*

**A SRª RENATA COELHO** - Isso! E bancos estatais também fazem isso. Todos: as secretarias e tudo.

Então, a função de *telemarketing*, que já foi chamada de "a profissão do futuro da era da informação", é hoje profissão do passado, como foi dito, da época da escravidão, pois você não pode se levantar para ir ao banheiro. São fatos isolados? Não! Nós ouvimos isso como mantras. São mantras, praticamente.

Todos os trabalhadores relatam a mesma coisa: o mesmo tempo de banheiro, o mesmo tempo de almoço, a mesma recusa de atestados, a mesma omissão com relação às doenças que acontecem, a perseguição, assédio moral.

Então, são práticas de gestão. São práticas necessárias ao lucro e ao capitalismo? Não. São opções de gestão. São opções. A terceirização é um fenômeno natural do capitalismo, Senador? Não é. É uma opção de gestão. *(Palmas.)*

A terceirização é uma opção pela precarização. É uma opção pelo descarte. O descarte do quê? Do que me dá problema, do que não quero cuidar, porque do que quero cuidar não descarto.

*(Soa a campainha.)*

**A SRª RENATA COELHO** - Mantenho o meu nome, a minha gerência e até o *script* que o operador de *telemarketing* faz. Controlo o tom de voz com que ele lida com o cliente. Isso eu quero manter.

Agora, o acidente, a doença, o problema, a falta para cuidar do filho, isso eu descarto. Isso tudo eu terceirizo. Então, a terceirização é uma opção.

Então, Senador, vou encerrar a minha fala com dois pedidos. V. Exª disse, no início, algo muito interessante que, muitas vezes, quando recusamos alguma coisa, já somos tidos como radicais. Então, não precisamos dizer "não" ao PL nº 4.330, da terceirização, mas "sim" à primarização.

Vamos deixar com que a empresa retenha aquilo que ela tem de mais caro: o trabalhador, a vida humana. Quem contrata uma pessoa gere uma vida. Então, vamos dizer "sim" à primarização; vamos dizer "sim" à valorização do trabalho.



O trabalho dignifica. O trabalho não deve adoecer. Sadi Dal Rosso, um pesquisador da UnB, diz uma frase de que gosto muito: "O trabalho ocupa, hoje, a pessoa como um todo. Nós somos o que produzimos na nossa sociedade".

Então, se o trabalho ocupa a pessoa como um todo, se o trabalho adoecer, a minha vida é doença, a minha vida não é saúde. Então, vamos dizer "sim" à primarização. Vamos dizer "sim" à valorização do trabalho do operador de telemarketing, que é alvo de chacota em programa humorístico! Não é verdade? Temos programas humorísticos: "Como se livrar de operador de telemarketing?"

Vamos valorizar a profissão, por meio da recusa ao Projeto da Terceirização e do andamento do Projeto nº 2.673, que regulamenta a profissão. São os dois pedidos hoje do Ministério Público do Trabalho.

Muito obrigado. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Drª Renata Coelho. Entendi bem. O que a Drª Renata está dizendo - e achei bem interessante - é: "não à terceirização, e sim ao emprego na empresa matriz!" É isso que ela está reafirmando: a primarização.

A primarização, como palavra de ordem, vai difícil de pegarmos, mas sim ao vínculo direto. Pronto.

Meus cumprimentos.

Meus parabéns aos três painelistas que já deram um colorido especial ao nosso debate, ajudando-nos inclusive nessa cruzada nacional contra a terceirização.

Agora, passo a palavra à representante da Sintratel Campinas, a Líder Vivian dos Santos Queiroz. (*Palmas.*)

**A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ** - Bom dia a todos. Gostaria de parabenizar, primeiramente, o Senador Paulo Paim, que gentilmente já tem um histórico de luta, por toda sua vida como sindicalista, como parlamentar de defesa dos interesses dos trabalhadores. Quando vimos a realidade da nossa categoria, tivemos o objetivo de vir conversar com o Senador, que já tem esse histórico de defesa dos interesses dos trabalhadores, para que tomasse essa causa para si. Desde o primeiro momento, ele tomou a causa da nossa categoria e convocou essa audiência pública para discussão das condições, da precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no País.

Gostaria de agradecer à Professora Selma Venco, ao Dr. Airtton Marinho, à Drª Renata Coelho, à Drª Mirlene, ao Bira, que esteve aqui articulando essa conversa com o Senador Paulo Paim, da Central Geral dos Trabalhadores - CGT, ao companheiro Anderson Borja, que está aí nessa luta há bastante tempo, ao companheiro Thiago, do Sintelmarketing de Pernambuco, os companheiros do ABC, o Gregório do ABC, a companheira Ana Paula de Mossoró e tantos outros companheiros.

Agradeço à companheira Louise e o companheiro Emerson, do Ceará, e a outros sindicalistas que estão presentes, que não conheço, mas, pelo fato de estarem participando aqui desta discussão, já comprovam que buscam realmente a melhoria das condições da nossa categoria.

Eu acho que foi explanado, eu acho que o vídeo que a Drª Renata passou, que a gente vem acompanhando na TV Globo... Assim que passou esse vídeo, nós do Sindicato de Campinas (Sintratel Campinas) começamos a receber - já recebíamos, mas aflorou - denúncias, porque geralmente os trabalhadores têm muito medo de denunciar essas situações.

Então, as denúncias afloraram e os trabalhadores ganharam voz. Tudo o que foi dito, tanto pela Drª Selma, quanto pela Drª Renata, é de fato verdadeiro. A gente enfrenta, nos nossos sindicatos, diariamente, denúncias de trabalhadores sobre essa situação.

Há doença ocupacional; eu sou uma lesionada e sei o que é isso. Há trabalhadores que são assediados diariamente. E, infelizmente, é um assédio moral institucional. Isso já é prática dentro das empresas. Se fosse de uma gestão ou outra, a gente já estaria acostumado. Agora, virou um assédio moral institucional.

Nós mulheres somos 76% da categoria e já vimos os patrões dizerem o seguinte: "Têm que ganhar salário mínimo, porque são mulheres", certo? Somos uma população composta de homossexuais, negros, mulheres.

Então, eles falam: "Não. Nós somos um setor democrático, nós damos emprego". Mas não é. Eles utilizam isso para manter o trabalhador cada vez mais dócil, e dizem: "Olha, se você não ficar quietinho aqui, ganhar o salário que eu te proponho, aguentar o assédio moral que eu promovo, você não vai ter emprego aí fora". E isso é muito triste.

A gente vê uma população jovem: 39% da nossa categoria é uma categoria doente, adoentada, em uma situação de assédio moral extremo, ganhando um salário mínimo, e quando lá um salário mínimo.

Nós enfrentamos, no início do ano, na região de Campinas, uma greve de dez dias, iniciada pelos trabalhadores da Contax. Foi uma greve buscando melhorar as condições de trabalho tendo em vista todas essas denúncias apresentadas e buscando

um salário melhor para o trabalhador. No Estado de São Paulo nós temos um piso mínimo estadual. Queremos que as empresas respeitem esse piso mínimo estadual e a Lei do Piso Mínimo Estadual.

A gente tem um pouco de divergência sobre dois projetos de lei sobre a questão da regulamentação na Câmara Federal. Quer dizer, já estão há muito tempo - um de 2007 e outro de 2013.

Eu até estava conversando com o Senador, que propôs que nós, entidades, discutamos e apresentemos para o Senador um projeto de lei que esteja de acordo com o que acreditamos ser o melhor para os trabalhadores.

A regulamentação da profissão é algo primordial e o reconhecimento da categoria como diferenciada. Porque existem muitos outros setores que contratam operadores de *telemarketing* e não o registram como operador de *telemarketing*.

O dado que a Profª Selma apresentou é certíssimo. Dizem que somos entre 1,5 milhão e 2,0 milhões de trabalhadores. Mas, na verdade, a apuração do Ministério do Trabalho é metade disso, por quê? Porque as empresas não querem seguir as normas regulamentares. As empresas não querem seguir o que a NR17, que fala sobre a carga horária máxima, sobre as pausas instituídas.

Para eles, é melhor registrar o operador com outro nome de função e impor uma carga horária de oito horas por dia. Ou seja: contratar o operador com outro nome para que não dê as pausas corretas.

A nossa proposta é que conste aí a regulamentação da categoria, a discussão sobre o reconhecimento da categoria diferenciada, a estipulação de um projeto de lei, claro, dentro da regulamentação ou não de um piso salarial nacional, que não seja salário mínimo, certo?, porque salário mínimo não é piso. Isso a gente já enfrentou... (*Palmas.*)

Em Campinas, nós tivemos duas audiências do dissídio. O Presidente do Tribunal, também muito combativo, Dr. Lourival, disse para as empresas: "O que vocês propõem?" Eles responderam: "Nós já temos um piso mínimo nacional estipulado por tal federação, que nós não somos filiados." O Desembargador disse: "Mas doutor, salário mínimo não é piso! Salário mínimo é o mínimo!"

Então, a gente tem um estudo dos últimos dez anos das perdas salariais que a gente teve nacionalmente. Infelizmente, existe hoje uma migração muito grande das empresas para o Norte e Nordeste do País - os companheiros do Nordeste podem dizer como está lá a situação.

A gente verifica o quê? Onde há uma maior possibilidade de organização sindical e possibilidade de um salário maior para o trabalhador, as empresas tiram os postos de trabalho - a gente enfrentou isso e está enfrentando isso com a Contax em Campinas. No pós-greve, eles já demitiram 800 trabalhadores, de dois mil que eles tinham em Campinas, e já migraram para unidades do Acre e da Paraíba.

Então, a gente verifica o quê? Nesses grandes centros - São Paulo, Campinas, até mesmo em Recife -, eles podem até conseguir a recomposição de mão de obra. Mas indo para Estados mais afastados, onde não há uma população muito grande, o que vai acontecer? Se hoje nós temos 39% já adoentados, de uma população de dois milhões de trabalhadores, 1,5 milhão, imagine isso no Acre.

Quer dizer, ele vai levar, abrir os três mil postos de trabalho, como é o caso da Contax, a médio, longo prazo vão adoecer esses trabalhadores, e não vai repor mão de obra. Então, eles vão tirar a operação dali e jogar para um outro local para precarizar.

Você mudar de Estado, a empresa ir atrás de incentivo fiscal para abertura de empresa, sim. O que a gente não pode aceitar é ir atrás de outros locais para precarização de mão de obra. Isso a gente não pode aceitar mesmo.

Alguns sindicatos acham: "Não. Está vindo para cá, então a minha base vai crescer." Essa é uma luta nacional. Eles estão adoentando trabalhadores...

(*Soa a campanha.*)

**A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ** - Em todo o território nacional.

A gente não pode se acostumar com essa situação. E a gente tendo um piso mínimo nacional digno, não vai haver mais a chantagem que as empresas utilizam com os sindicatos: "Bom ou você fica quietinho, não mobiliza, não pede um salário justo, ou a gente sai daqui..."

Na verdade, existe hoje uma chantagem em cima dos sindicatos. Mas se a gente tiver uma lei estabelecendo um piso mínimo digno, como a nossa proposta aqui por estudo seria, pelo menos, R\$1.011,00, pelas perdas que nós tivemos, estabelecendo insalubridade no setor - porque nós somos, sim, um setor insalubre -, estabelecendo a regulamentação da categoria, esses são itens primordiais para que a gente mude a situação da categoria no nosso País.

A gente está iniciando conversas com diversos companheiros de vários Estados sobre essa questão. Eu acho que, além do projeto de lei que vai sair daqui do Senado por discussão nossa aqui, dos sindicatos - claro, vai ter que haver o contraditório

das empresas também, colocando o posicionamento deles -, o primordial é a gente estabelecer uma luta nacional conjunta. Não é cada um fazer no seu Estado não, é uma luta conjunta, de todos os sindicatos.

Por isso, eu agradeço ao Paim pela... *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - ... pela sugestão, que é o que nós estamos fazendo com esse projeto da terceirização. Você está reforçando aqui agora.

**A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ** - Claro.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem.

**A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ** - Agradeço ao Paim por toda essa abertura, agradeço a todos os companheiros que vão participar desta segunda mesa agora. Não couberam aqui, mas vão participar desta segunda mesa e poderem trazer a realidade dos seus Estados.

Agradeço a todos.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Vivian dos Santos Queiroz, representante da Liderança do Sindicato Sintratel Campinas.

Agora vamos para Mirlene Severo, professora do Centro Universitário Belas Artes, também estudiosa do tema.

**A SRª MIRLENE SEVERO** - Bom dia a todos e a todas, bom dia, Senador. Quero inicialmente fazer alguns agradecimentos. Estou aqui também em nome da Federação Democrática Internacional de Mulheres, que publicou recentemente um livro sobre as condições de acesso da mulher ao mercado de trabalho. *(Palmas.)*

Então, a gente trouxe aqui um exemplar que a nossa Presidente, Márcia Campos, pediu para lhe enviar, pois são temas bastante próximos. A gente acabou de ouvir aqui os representantes da mesa dizendo o quanto a mulher jovem faz parte desse universo dos operadores e operadoras de *telemarketing*.

E quero também dizer que a Federação Democrática Internacional de Mulheres, o livro que a gente está...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Se me permitir, eu quero destacar aqui o livro e dizer que é uma luta que vocês estão travando corretamente.

Por incrível que pareça, há um projeto que veio da Câmara, eu fui o Relator, de pronto dei o parecer favorável. O que diz o projeto, inclusive baseado no que manda a Constituição? Que a mulher, na mesma atividade, na mesma função, tem que ter o mesmo salário que o homem. Infelizmente, o projeto, que estava pronto para ser votado no plenário e ir à sanção, foi enviado para a Comissão de Reforma Agrária, se não me engano. O que tem a ver Comissão de Reforma Agrária com garantir...

Por isso, meus cumprimentos à luta. Eu sei que vocês estão defendendo também esse projeto. E nós temos que fazer aí um bom debate e levarmos até para essa cruzada que nós estamos fazendo, Bira, um ponto específico, pelo menos isto, que seja assegurado à mulher, na mesma função, o mesmo salário que o homem. *(Palmas.)*

**A SRª MIRLENE SEVERO** - Muito bem.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Pelo menos isso. Por favor, continue.

**A SRª MIRLENE SEVERO** - Então eu agradeço, Senador, eu trouxe alguns exemplares, estão aqui para vocês, mas também trago uma mensagem da Presidente da Federação, a Márcia Campos, porque neste ano a entidade completa 70 anos, e ela, Márcia, é a primeira brasileira a presidir a Federação Democrática Internacional de Mulheres. É um grande orgulho para todas nós, num momento desses que a gente está vivendo aqui no Brasil, ter mais essa entidade para lutar pelos direitos das trabalhadoras.

E, comungando aqui com o que a gente está discutindo nesta mesa, e o quanto é importante a gente estar discutindo essa mesa, eu quero dar os parabéns a uma pessoa que está representando todos os sindicatos aqui e que representa muito a categoria, que é mulher e jovem, a Vivian. *(Palmas.)*

Isso é muito simbólico. A gente inclusive estava com alguns problemas para vir, mas eu falei: não, não há como falar não para a Vivian, ela é o símbolo dessa luta do que está acontecendo hoje com os trabalhadores de *telemarketing* do Brasil, e por isso a gente tem que dar a contribuição que puder dar.

Também quero saudar, em especial, além de todos os integrantes que compõem a mesa junto comigo, essa figura histórica que é o Bira. O Bira, eu lembro quando... *(Palmas.)*

Começando pela parte histórica, Bira, eu lembro quando eu era do movimento estudantil, o Bira já era defensor dos direitos dos trabalhadores, e a gente ouvia o Bira nas diversas manifestações...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Não precisa dizer a idade dele, porque eu digo a minha, mas ele nunca disse a dele.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - Então, é um grande orgulho sentar à mesma mesa com essa grande figura de defesa dos direitos dos trabalhadores e saber, inclusive, que está aí mais uma vez tentando salvar os nossos direitos contra o PL da terceirização. Bira, é um grande prazer estar aqui junto com você nesta mesa.

Pessoal, o tempo é curto, mas eu acho que todo mundo tem com o que contribuir. Mesmo sendo falas que se aproximam, ou, até mesmo, às vezes, como o doutor falou, se repetem, eu acho que é importante até para a gente ir formando um conceito sobre aonde a gente quer chegar e de que forma a gente tem que lutar.

Como a Drª Renata falou, é evidente que nada se projeta na sociedade por acaso. Até parece por acaso todos esses discursos que a gente tem ouvido. Não, tudo isso tem uma orquestração, há conceitos em cima, então se a gente também não sabe o momento histórico que a gente está vivendo, dificilmente a gente consegue mudar aquilo que está sendo realizado.

Então, eu pensei, na apresentação - e vai ser bastante interessante porque vai poder contribuir, colaborar e também completar tudo o que já foi dito aqui na mesa de forma bastante brilhante -, de a gente começar falando sobre a situação econômica no mundo, e aqui no Brasil, em especial, com a crise que começou em 2008, a crise econômico-financeira nos Estados Unidos. Depois a gente passa para o que é conceito de trabalho precário, onde e de que forma isso mais se revela e, finalmente, a gente passa para alguns indicadores da questão do operador de *telemarketing*. Essa primeira e segunda parte estão contidas no nosso livro. Assim, Vivian, já fica a pedida para a gente fazer um livro específico, em parceria com o nosso Instituto lá, na FDIN, para gente tratar da questão específica do *telemarketing*.

Só pra gente lembrar, desde 2008 que o sistema financeiro internacional vem vivendo um abalo bastante grave. Começou nos Estados Unidos, vocês devem estar lembrados, com a questão da bolha do mercado, principalmente imobiliário, e isso se estendeu para muitos países. Os Estados Unidos, inclusive, tentaram empurrar essa crise, vêm tentando e vêm conseguindo, de uma certa forma, empurrar a crise deles para outros países. E quando a gente não tem uma certa proteção, quando a gente não tem a presença efetiva do Estado, principalmente defendendo os direitos dos trabalhadores, evidente que a gente vai acabar adquirindo essa crise como se fosse nossa.

Por que eu estou falando isso? Porque não tem como a gente pensar em trabalho precário, terceirização e todos os discursos que vêm sendo feitos hoje em dia, se a gente não pensar na nossa situação econômica. Ela está completamente vinculada a isso tudo.

Começa a ter essa crise, e, então, aprofunda, aumenta de uma forma muito intensa a questão da informalidade e da terceirização. "Ah, então quer dizer que antes não tinha?" Tinha, claro que tinha. Assim como já foi dito aqui na mesa, a gente vai também demonstrar, que, na década de 90, foi o maior período, principalmente por conta da privatização. Com a privatização da Telebras, começou a haver terceirização e operadoras de *call center* e de teleatendimento. E, assim, a gente começa a ter bastante intensamente esta figura do operador de *telemarketing*. Só que há um agravamento dessa crise, principalmente vinda através da terceirização, a partir de 2008, porque todo mundo começa a querer se salvar, e os trabalhadores que se virem por conta própria.

Então, esse trabalho da OIT (Organização Internacional do Trabalho), do ano passado, vem demonstrando que a taxa de desemprego no mundo tem ampliado e, de uma certa forma, ela amplia entre os homens e reduz entre as mulheres. E isso, às vezes, parece bastante interessante, porque, como falaram a Drª Renata, a Vivian e a Profª Selma, parece que a mulher está começando a se alocar no mercado de trabalho, começando a ganhar realmente o seu espaço. E isso não é verdade.

A gente ganha esse espaço a partir do momento - essa também é uma demonstração gráfica daqueles dados também da OIT, do ano passado - que a gente vem assumindo muito mais o trabalho terceirizado e precário, que, muitas vezes, não é informal, ele é formal, e, por isso, parece que a gente está, como mulher, ocupando mais espaço no mercado de trabalho, e não é. A gente está ocupando, na verdade, o que sobrou do trabalho.

Olhem esses dados. Eu gosto muito desses dados. Por que eu estou ressaltando isso? Para gente saber como que os operadores de *telemarketing* começam a ter, como espaço de trabalho, de disputa para ter um emprego, esse local. Porque, da forma como a Drª Renata colocou, a Vivian também colocou, é insalubre, é rotineiro, é robotizado, é um lugar muito ruim.

(Soa a campanha.)

**A SRª MIRLENE SEVERO** - Então, como que a gente pode, mesmo assim, querer trabalhar nesse espaço? Porque a necessidade vem justamente nesse momento, a gente não tem outros postos de trabalho. Olha lá, no mundo, a gente perdeu 13 milhões de empregos, 13 milhões de postos de trabalho foram cancelados, sumiram. E, mais do que isso - olhem no segundo item -, 85% do emprego feminino está no setor de serviços, que é justamente o setor mais precarizado.

O meu tempo já deu, deixe-me só demonstrar para vocês algumas coisas relacionadas aqui no Brasil.

Então, a primeira coisa no Brasil, a gente tem uma política, desde a década de 90, que é um discurso ideológico, um discurso de opção, como já foi dito aqui pela Drª Renata, pela gestão diferente. Então, a gente tem, desde a década de 90, uma introdução de métodos flexíveis, da empresa limpa, da empresa enxuta. E o que isso significa? Nada mais do que tirar direito do trabalhador. Então, você não tem mais a produção realizada toda ela dentro do espaço de trabalho. Você começa a dividir, cada vez mais ter menos funcionários e menos obrigações com esses funcionários, e você subcontrata.

Tem-se um aumento muito grande da produtividade nesse último período no Brasil, só que há um contingente de trabalhadores infinitamente menor. Perderam-se vagas de trabalhos formais de forma incrível. E, gente, não tem como, é aquele último item, a terceirização é precarização, é associado. Há diversos autores, aqui eu estou citando o Ricardo Antunes, professor da Unicamp, mas há diversos autores que trabalham com isso.

Falar de precarização é falar de terceirização, que é o tema aqui da nossa audiência pública. *(Palmas.)*

Esse novo modelo de empresa que vem sendo construído - não, é o novo modelo de gestão. Aqui o doutor falou assim: "A gente está lá, no meio daquelas tecnologias todas..." - parece até um ambiente bastante propício para o jovem nesse primeiro emprego, todo cheio de tecnologia, só que isso não adianta se a condição de trabalho dele é só para explorar. E a terceirização é isso, gente.

Então, não tem como pensar em falar de precarização se não falar de terceirização. Aqui, no Brasil, a gente viveu uma epidemia de terceirizados desde 95, principalmente por conta das privatizações que nós vivenciamos. O primeiro setor que terceirizou os serviços foi o setor público, infelizmente.

Outra coisa, isso pensei bastante em você, Vivian, na hora que eu fui escrever, porque o que é pior dentro da precarização, porque lá é o conceito de precarização... O que é a precarização? Vocês mesmo podem me ajudar: são sucessivos contratos temporários; não tem estabilidade; muitas vezes sem registro em carteira; atividades instáveis, repetitivas, temporárias. Mas o pior disso, o pior disso tudo é que o trabalhador fica fragmentado, ele individualiza, ele não consegue enxergar, muitas vezes, como ele pode sair desse circuito através da luta, através do sindicato, através da organização. Então, isso é o pior dentro da precarização, dentro da terceirização do trabalho.

Bom, esses dados são fantásticos, porque a gente começa a pensar como que as coisas estão ruins mesmo, porque, dentro dos trabalhadores terceirizados, na mesma função - a gente tem falado bastante na mesma função, Senador, por conta da questão do PL das mulheres-, qualquer trabalhador na mesma função, só que o terceirizado, ele tem uma remuneração 27% menor, a jornada de trabalho dele é maior e a rotatividade é quase 50%.

A expansão dos *call centers* se deu principalmente na década de 90. A flexibilização da produção, que é isso que acabei de falar pra vocês, que é como que a empresa começa a terceirizar o serviço dela. E, gente, terceirizar não significa modernidade. O chefe vem e diz: "Moderno isso, viu, gente, supermoderno". Não é. É para não dar direito ao trabalhador, é para tirar os direitos que são de responsabilidade deles.

Desregulamentação, as novas formas de gestão do capital, a ampliação das terceirizações e da informalidade são relações que estão no Brasil a partir desse momento.

*(Soa a campainha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Um minuto para concluir.

**A SRª MIRLENE SEVERO** - Certo.

Várias coisas, como traços construtivos do operador de *telemarketing*. Ele tem que cumprir metas. A rotinização do trabalho. Os supervisores e coordenadores são autoritários. Baixos salários. Condições de trabalho insalubres. Adoecimento.

Quero só finalizar, dizendo isto, que é importante: Vivian, no dia que for fazer, tem que chamar essas empresas. Elas são responsáveis pelos terceirizações, elas são as gigantes que contratam o serviço de terceirização e não respondem pelos problemas. Elas cobram do operador, o operador fala em nome delas, só que elas não têm responsabilidade com o direito do trabalhador, que são a Oi, a Vivo, o Santander, o Itaú. São elas que mais contratam no Brasil.

E as indicações que eu trouxe para a gente pensar nessa proposta de mesa.

Então, o quê? Concluindo, nunca o sistema precisou tanto dos trabalhadores como agora. Então, essa história de que o trabalho está sumindo é mentira, e o *telemarketing* é importante nisso, porque ele tem as informações do sistema. Portanto, é importante a gente regularizar a categoria - como já está ali na faixa -, apontar com clareza a questão da insalubridade, e eu acho que a NR nº 17 pode ajudar bastante, e ser contra o PL da terceirização.

Obrigada. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, muito bem. Professora do Centro Universitário Belas Artes, Mirlene Severo. Quando eu vi aqui, professora, belas artes, eu fiquei... Belas artes! Olha, ela é professora de belas artes, a mulher sabe de tudo do mundo do trabalho. Meus cumprimentos. Se puder deixar a palestra para ficar nos Anais da Casa... Já deixou. Enfim, eu acho que esta Mesa, Bira, eu quero lhe cumprimentar, porque você que me provocou para esta audiência. Todos aqui foram brilhantes e estão dando depoimentos que vão nos ajudar, inclusive, muito no debate nacional que estamos fazendo nessa cruzada, em nível nacional, contra a terceirização.

Das tais de férias de julho, que tem aqui no Congresso, eu já abri mão, não tem férias de julho, e vou continuar, durante todo o mês de julho, viajando com esse debate. E esse material que V. Ex<sup>as</sup> estão deixando aqui, eu vou, se vocês permitirem... Depois nós vamos pedir aqui para o Vinícius - eu ia chamar de Cristian -, que é o jornalista, para nós fazermos um videozinho dessa audiência pública, para nós colocarmos... (*Palmas.*)

...em muitos debates por que nós vamos passar pelo País, pela bela contribuição de todos os nossos convidados.

Então, agora, vai a palavra para o Ubiraci Dantas de Oliveira, que é Presidente da Central Geral dos Trabalhadores do Brasil.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - Senador.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Eu conheço o Bira há alguns anos. Não vou lembrar a questão da idade de novo, mas, se vocês botarem algumas décadas para trás, já conheço o Bira há algumas décadas. Não vou dizer tantas, não é, Bira? Lá de Canoas, quando eu me elegi presidente do sindicato ele estava lá, apoiando a minha disputa, isso há 40... Opa, falei o que não era para falar.

Senador Hélio José.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - O Senador fala sempre no momento em que entender mais adequado.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - Eu vou ser rápido.

Eu só queria não deixar de registrar que o Senador Paulo Paim, que é um Senador daqui, desta Casa, tem trabalhado muito em prol do direito dos trabalhadores e em prol dos direitos sociais em geral. É uma pessoa muito especial aqui, nesta Casa, exatamente por causa disso.

É um acerto essa mesa, essas duas mesas aqui compostas para tratar de um trabalho que tem empregado bastantes pessoas, bastantes familiares, e tem sido, cada vez mais, precarizado. E, conseqüentemente, os tratamentos vão, cada vez, ficando também piores, com essa questão toda.

Eu queria só registrar, Senador Paulo Paim, e também registrar a todos da mesa, tanto à primeira mesa quanto à segunda mesa - são muito ricas aqui as pessoas presentes -, que vocês têm o nosso apoio. Acho que nós aqui... O Senador Paulo Paim, que é uma pessoa que fundou a Central Única dos Trabalhadores, que está nesta Casa desde a época da Constituinte, tem uma sensibilidade, lidera um grupo significativo de Senadores aqui, nesta Casa.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Eu diria que eu sou liderado por eles, porque as causas nos lideram, e os Senadores pedem a minha contribuição, estou sempre junto.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - Claro.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Você é um deles.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - Com certeza.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Uma salva de palmas a esses Senadores que lideram as causas. (*Palmas.*)

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - É com essa humildade do Senador Paulo Paim, de compreender esse sentimento do trabalhador em geral, que esta Casa vai, cada vez mais, tendo mais qualidade no debate. Esse debate aqui,

quando pega uma jovem - para não citar todos - como você, Mirlene, não é Mirlene?, que coloca - não é, Paulo Paim? - com tanta propriedade essas questões sobre a terceirização, e que todos aqui, com certeza, também estão, cada vez mais, enriquecendo o debate, faz com que nós possamos melhor definir os processos e impedir que esse tipo de situação venha a prejudicar mais ainda os trabalhadores brasileiros.

Então, na Câmara, esse processo passou, assim, depois, de 12 anos de discussão, no supetão, esse processo da terceirização. Aqui, no Senado, ele está sendo discutido com muito cuidado. Nós, não é, Senador?, tivemos o prazer de o nosso Presidente da Casa deixar claro que não iria encaminhar isso de qualquer forma, que iria fazer com todo o cuidado os debates necessários. E o Senador Paulo Paim, Presidente da Comissão de Direitos Humanos, da qual também faço parte como membro titular, com muito orgulho, tem liderado, tanto aqui como no Brasil, com muita tranquilidade, tem dado oportunidade a todos, inclusive aos favoráveis à questão da terceirização, para vir defender e colocar essa questão que é quase indefensável. Mas nós temos dado essa oportunidade também a esses, para que fique registrado aqui que não é só ao lado A, B ou C, mas que todos aqui tem oportunidade de se manifestar.

Entretanto, a gente tem clareza de estar com vocês nessa luta. Quero parabenizar a todos que vieram aqui participar desta audiência, a todos os servidores de *telemarketing*, que sofrem tanto. Quero, inclusive, desejar a todos que se cuidem bastante para não ter tenossinovite, DORT, para não ter essas doenças que têm aqueles que ficam muito tempo digitando e coisa e tal. Tomem todos os cuidados necessários para evitar esse tipo de mal, pois há pessoas que não conseguem nem sequer pegar uma panela para cozinhar porque ficam sem condição.

Estamos juntos, Senador Paulo Paim.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Senador.

**O SR. HÉLIO JOSÉ** (Bloco Maioria/PSD - DF) - É aquele negócio: nesta Casa ocorre tudo ao mesmo tempo. Por exemplo: o Ministro da Cultura está lá na Comissão de Educação, da qual eu faço parte. Eu tenho que ir lá. Parece até oportunismo: chega aqui, fala e sai. Mas, gente, desculpe, vou ter que sair para ir à CAE, porque vai-se discutir lá uma série de isenções de impostos para o micro e pequeno empresário, o que é fundamental para gerar emprego para o nosso povo, e ir à Comissão de Educação também dar um apoio à Comissão. Porém, que fique claro para vocês que, embora aqui só esteja eu e o Senador Paulo Paim, todos os Senadores desta Comissão estão em consonância com o nosso Presidente e Líder, Senador Paulo Paim.

Muito obrigado. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Senador Hélio José. Obrigado pelas considerações. É esse trabalho coletivo que dá certo.

Por isso, Bira, ouvindo um Senador como o Hélio José aqui, que eu disse lá, depois do evento - estivemos junto com o Bira e todos os presidentes das centrais -, que, embora muitos gostem de falar que o Senado, nesta legislatura, é mais conservador do que o anterior, eu digo que não. Eu digo que não, porque há Senadores como S. Ex<sup>a</sup> - e não vou citar todos os outros, pois S. Ex<sup>a</sup> sabe que temos nos reunido, temos conversado. Por isso que eu digo que aqui no Senado esse projeto da terceirização não passa. Não passa. (*Palmas.*)

Bira com a palavra. Ubiraci Dantas de Oliveira, o Bira, conhecido por todos nós, é Presidente da Central Geral dos Trabalhadores do Brasil (CGTB).

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Eu queria cumprimentar o Presidente da mesa, companheiro Paim, em nome de toda a mesa, da Vivian, da companheira Selma, do companheiro que é do Ministério do Trabalho, da companheira Dr<sup>a</sup> Renata, da Mirlene.

Antes de tecer algum comentário sobre o que o Paim falou, queria, do fundo do meu coração, parabenizar os companheiros que vieram de tão longe de ônibus. O pessoal da Contax está aqui. Uma salva de palmas para eles que estão aqui. (*Palmas.*)

Vieram de "buzão", como a gente diz lá. Há umas figuras aqui que pegam o microfone, meu amigo, e é o seguinte... Há uns companheiros e companheiras aqui que pegam o microfone - eu fui na greve deles -, fazia fila no caminhão de som para as companheiras, os companheiros também pegar a palavra e deitar o reio, sentar o sarrafo nas injustiças que estavam acontecendo. É assim que se vai vencer. É deste jeito: com sacrifício, com luta, com batalha, com greve, vindo aqui, viajando 14, 16, 18 horas. Está aqui o pessoal do Nordeste, de todos outros lugares lutando nessa direção.

Queria dizer que estou bastante impressionado com o nosso Senador. Eu já o conheço desde 1972. Eu tenho 63 anos. Entrei no movimento em 1972 e conheci ele batalhando...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - No movimento do Rio Grande? É um guri ainda.

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - É. Conheci ele lá na luta dos trabalhadores de Canoas, no Sindicato dos Metalúrgicos, e não é à toa que já está aqui há não sei quantos mandatos, a pedido do povo do Rio Grande do Sul. E quero dizer que este caminho que ele está fazendo, indo a todos os Estados, 27 Estados...

O que aconteceu ontem em São Paulo, companheiros, foi um negócio muito importante. Todos os auditórios estavam tomados, todo o movimento sindical presente, sob o comando do companheiro na mesa, dirigindo os trabalhos, com uma amplitude bastante grande, dando tempo para todo mundo, sem sectarismo, entendeu? Com unidade, com compromisso com as pessoas. *(Palmas.)*

Botando no centro principalmente a causa, a causa, botando no centro a causa.

E quando a gente, eu e a Vivian, viemos pedir para ele fazer esta audiência, não houve tempo ruim. Ele só mudou a data, porque tinha que ir a São Paulo. Ou não sei, ao Rio Grande do Sul. Ou São Paulo?

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS. *Fora do microfone.*) - Ao Rio Grande do Sul foi na quinta, sexta foi Rio e ontem, São Paulo.

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Ah, então ele mudou a data por causa disso, porque estava em outra tarefa; mas estamos aqui, com esse povo todo, colocando essas questões.

Eu ouvi, de viva voz lá, as denúncias das pessoas, como é que elas se sentiam. Conversando, a gente ficava na greve lá, conversando com as companheiras e com os companheiros, além de ouvir as denúncias deles. É o seguinte, eu vou dizer uma coisa que a senhora falou aqui: eu queria que o conjunto dos trabalhadores tivesse a sorte que o *telemarketing* teve. Qual foi a sorte a que eu estou me referindo? De ter sido a denúncia que saiu na Rede Globo. Eu queria que todos os trabalhadores tivessem condição de ter... *(Palmas.)*

...essa possibilidade aí, está certo? Porque isso vai pegar fogo.

E o compromisso da Central Geral dos Trabalhadores é levar essa luta até o final. Sabe por quê? Porque são seres humanos que estão envolvidos nisso; são homens e mulheres, e particularmente mulheres, que estão sendo submetidos a isso que vocês viram aí, sem falar em outras coisas piores que há, porque quando se pega um *telemarketing*, os mais desavisados, pela frente... "Vem cá, a sua conta está atrasada." "Ah, vai para os infernos!" E assim por diante, para não estender muito aqui, em respeito inclusive às pessoas que estão aqui. Mas é daí para baixo, companheiros, o tratamento dado a essas pessoas. E aí, o patrão fala assim: "Não, é o seguinte: você tem que ser dócil." E o outro lado sentando o reio. "Não, você tem que ser dócil." O outro lado sentando o reio, "você tem que ser dócil." Então é o seguinte: é tratado como cidadão de segunda categoria, de terceira categoria, e são seres humanos iguais a qualquer um, iguais a qualquer trabalhador do Brasil inteiro. Por isso merece esse respeito.

Então essa proposta que o Paim e a Vivian estão levantando aí, nós vamos fazer a proposta. Convidamos a todos os companheiros. É aquilo que o Paim fala: não tem dono isto aqui, não. O dono disso aqui são os trabalhadores em *telemarketing*, que querem ver uma lei... *(Palmas.)*

...que querem ver uma lei, uma lei, como o senhor do Ministério do Trabalho falou, desculpe, eu esqueci o nome.

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - O Sr. Airton falou o seguinte: "Mas não há lei para isso, não?", uma pessoa falou para ele. Então é o seguinte: o centro deste debate tem que culminar em a gente fazer essa lei. Não vai ser mole,... *(Palmas.)*

...o sacrifício é grande, mas nós vamos ter que trazer, vamos ter que trazer várias vezes os companheiros aqui, pode escrever. Nós vamos ter que trazer. Vai haver essas duas audiências. No dia do patrão eu vou estar aqui, se Deus me permitir, vou estar aqui no dia do patrão. Porque eu quero ver...

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Muito obrigado.

E eu quero trazer aqui dados também, fornecidos pelo sindicato da companheira, que a greve lá estava com o companheiro Edvaldo, que é o pai dela, vamos dar uma salva de palmas para esse querido companheiro... *(Palmas.)*

...que estava nessa luta lá, do começo até o fim da greve, jogando pesado lá. Ele é presidente do Sindicato dos Motoboys e está ajudando na luta da companheira do *telemarketing*.

Então é o seguinte: é a gente fazer uma lei que permita que o Paim... Isso que ele falou aqui é muito importante, vai ser em nosso nome que ele vai fazer. Em nosso nome, e então nós não podemos deixá-lo com a brocha na mão. Ou seja,



deixá-lo sozinho nessa parada. Ele chegou para mim e falou para mim e para ela: "Vocês precisam trazer gente aqui para encaminhar essa luta muito importante."

Mas então, para a gente fechar alguma coisa na audiência, eu acho que está muito bem, viu liderança? Você jogou pesado aqui, trouxe o povo com sacrifício, então nós vamos fazer acontecer. Fazer acontecer é o seguinte: quando a gente junta dois "negão" para jogar pesado aqui dentro, a gente joga, companheiro. *(Risos.)*

Não tem boi para ninguém, porque ele trata da questão do idoso, do negro, da mulher, do trabalhador em geral...

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - ... da pessoa com deficiência, com o *telemarketing*. Por quê? Porque está no sangue do "cara". Está na veia o compromisso com os trabalhadores. Olhem só, senhores.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Só uma coisinha, Bira, para ajudar.

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Pois não, pois não.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Porque a Vivian colocou, e eu concordei já, que nós vamos introduzir - a Vivian fez esse pedido, e eu disse que pode sim -, quando vem o projeto da regulamentação, que vocês todos aqui, da mesa e do Plenário, vão elaborar, que coloque ali o piso também da categoria já.

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Está certo. Beleza.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Fica embutido dentro do projeto.

**A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ** - Um projeto de lei que a gente, assim, na verdade, discuta com todos os sindicatos e apresente para o Senador, que realmente venha a estar de acordo com o que a gente pensa que seja melhor para o trabalhador, incluindo a questão da regulamentação, do piso, um piso justo e digno para o trabalhador em nível nacional. *(Palmas.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Beleza. Então vamos trabalhar nesse projeto e acelerá-lo aqui, porque o Paim tem outra característica também. É o seguinte: ele procura arrumar solução para os problemas. Nós dois tivemos uma divergência na 85/95, mas ele falou assim para mim: "Ô meu, fica esperto, porque é essa aí que nós vamos..."

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - ... que vai vir para cá, e nós vamos ter que segurar." E ele estava certo. E a Presidente da República vetou o nosso 85/95, que era o fim do fator previdenciário. E nós vamos derrubar esse veto aqui no Senado, está certo? Ontem nós fechamos essa questão... *(Palmas.)*

... junto com as outras centrais.

Então, não bastasse essa situação de vocês, ainda há uma taxa de juro exorbitante, que está desempregando no Brasil inteiro. O desemprego não está vindo a passo de tartaruga, não, companheiros; está barra pesada. Você veja, eu estive lá no acampamento dos companheiros da Mercedes, lá em São Bernardo do Campo, eu fui lá falar com os companheiros. O presidente lá é o Rafael. Eu fui lá, e o depoimento é impressionante. Ou seja, as montadoras estão se aproveitando do momento para limpar a área, do ponto de vista deles. Ou seja, mandar embora os trabalhadores de tudo quanto é lugar.

*(Soa a campainha.)*

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - E essa...

Eu vou pedir um pouquinho mais de tempo, Senador, para poder terminar o meu raciocínio.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Você tem mais cinco minutos no mínimo, no mínimo.

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Está certo.

Então é o seguinte: em todas as áreas, o desemprego está vindo com muita violência, com muita determinação. Não bastasse isso, foi botado pelo Governo aqui, companheiros, a 664 e a 665. Sabe qual foi a posição dele, que é um Senador do partido do Governo? Ele foi contra, tanto a 665,... *(Palmas.)*

... a 664, como defende o fim do fator previdenciário. Quer dizer, a gente está vendo, está havendo uma audiência, agora aqui, da Petrobras, para que a Petrobras seja a única operadora, porque "nego" está tirando tudo.

Então a gente tem que ficar muito atento a essas questões, porque está em jogo a vida de nossos filhos, de nossos netos, as nossas próprias vidas. Olha aí o que... Me empresta aqui a sua mão, dá licença. Olha aí, isto aqui, o que é isto aqui? Isto aqui é trabalho. Se eu falar errado, você corrige aí. É LER, lesão por esforço repetitivo. Então, isto aqui é um exemplo, mas deve haver milhares de pessoas no Brasil inteiro nessa situação.

Então, companheiros, nós estamos num momento... Fizemos essa manifestação ontem, vai haver outra, nós vamos estar lá em Pernambuco, companheiros, vamos estar lá ajudando, dando força lá. *(Palmas.)*

Com o companheiro Marilton, que vai estar lá dando força com vários companheiros.

E vamos acompanhar este companheiro aqui, porque tem a luz, tem o compromisso. Eu gosto muito dele, porque nunca teve tempo ruim para ninguém, não é para mim, não. Qualquer pessoa que vá conversar com ele, apresentar uma sugestão, que seja trabalhador, ele bota em discussão, chama o outro lado, etc. e tal.

E eu quero também parabenizar a senhora. A senhora teve uma sensibilidade muito grande ao colocar a questão da terceirização dessa forma. O que acontece, Dr<sup>a</sup> Renata, é que o Brasil inteiro, e o Paim é testemunha dessa questão aí, aqui no Senado também, a luta é contra a terceirização, porque ela trata os trabalhadores como trabalhadores de terceira categoria. O acidente de trabalho nessa área é absurdamente maior. Os benefícios que os trabalhadores têm, que estão com carteira assinada, são muito maiores do que esses companheiros. Então são tratados como na época da escravidão. Aí vem um maluco, um irresponsável, faz um projeto desse, para tentar escravizar.

Eu sou negro, luto contra o racismo. E tem gente querendo nos escravizar. Não vamos permitir que isso aconteça.

Então, quero dizer para os senhores o seguinte: nós vamos pegar essa categoria... Pelo que ouvi lá, sinceramente, as pessoas conversando, as mulheres falando, senhoras casadas, com seus filhos nas creches municipais ou na casa da vizinha ou de não sei quem, lutando lá, pegavam o microfone, emocionavam-se, denunciavam na frente da empresa. Essa Contax vai pagar caro pelo que está fazendo com os trabalhadores, está certo? *(Palmas.)*

Vai pagar caro, porque esses seres humanos precisam ser respeitados. Estou falando isso, Senador Paulo Paim, porque eu estava lá. Eu ouvi as pessoas falarem da maneira que falaram.

Então, a unidade, como o senhor sempre fala, é fundamental para sair esse projeto. Atenção! A unidade é fundamental, a unidade de todos.

Nós não somos pais de criança nenhuma. Nós queremos estar juntos na luta. Seja quem for, outros companheiros de outras tendências do movimento sindical que estão querendo abraçar essa luta, vamos juntos nesta batalha. O que interessa é colocarmos no centro a causa, como o Paim falou.

Então, eu vou preparar a proposta. Eu acho que tem que sair, pegar uma comissão, para não ficar no geral, de cada sindicato, de cada companheiro que está nessa área - depois, a gente se reúne e tira - para ir se preparando, se reunindo e, depois, trazer, solenemente, para o Paim para ele poder encaminhar. Não podemos deixar isso para as calendas gregas. Temos que fazer o mais rápido possível, porque, quanto mais tempo passa, é mais sofrimento das pessoas. Quanto mais tempo passa, é mais destrato. Quanto mais tempo passa, é mais falta de direitos, desgaste e tudo isso que foi mostrado, entre outras coisas. Então, temos que pegar isso com muita força.

Eu estou batendo nesse ponto porque acho que é o ponto central, que o Paim pegou no breu, está certo? Que é podermos sair com um projeto de lei. E, pelo amor de Nossa Senhora, que a Presidenta não o vete, porque, senão, ela vai ganhar uma revolução na sua cabeça, porque o povo não aguenta mais tanto destrato.

Valeu, Paim! Valeu, Vivian! Parabéns a todos vocês pelo trabalho. E estamos juntos nessa batalha. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem! Esse foi o Bira, com a força...

**O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA** - Depois, vamos ter uma conversa com o Laércio e o Paim sobre o negócio da categoria também para jogarmos pesado. Pode ter certeza, companheiro. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Vem cá, Telmário! Já saiu? Não tem como ele sair. Esse é o Senador Telmário Mota. *(Palmas.)*

Eu sei que ele tem outros compromissos, mas esse tem lado, pessoal. Esse está sempre também do nosso lado.

Eu falava antes, Telmário - e você é um deles -, que alguns tentaram me vender a imagem de que este Senado seria mais conservador. Eu falei para o Hélio José. E este aqui é desse mesmo time, que mostra que não é isso, que aqui é uma composição progressista e que vamos derrubar o projeto da terceirização. *(Palmas.)*

O Telmário é um desses guerreiros, que chegou há pouco tempo aqui, mas tem mostrado toda competência e capacidade. Ele é do nosso time. Ele tem lado.

Vamos passar a palavra para ele agora. Não o deixei sair. Ele saiu correndo, e eu o peguei. E ele voltou. Vejam como ele é um cara que se sentiu...

**O SR. TELMÁRIO MOTA** (Bloco Apoio Governo/PDT - RR) - Estou chegando agora do meu Estado. Acabei de vir do aeroporto direto para cá, porque faço parte de algumas comissões.

Primeiro, quero parabenizar o Senador Paim por mais esta audiência e todos os que estão aqui presentes. Na vida, você precisa ter sorte. Eu me sinto um homem de sorte por ter vindo para o Senado e ter aqui encontrado o Paim como Senador. O Paim é um modelo de Parlamentar. O Paim é um modelo de homem público. O Paim é um modelo de homem íntegro. O Paim é um dos poucos homens que a República ainda tem que podemos observar e dizer que a política vale a pena. Enquanto temos o Paim, temos muitos ladrões da Petrobras.

Um abraço a todos. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Esse é o Telmário, pessoal. O que ele fala aqui ele fala em qualquer lugar. Grande Telmário!

**O SR. TELMÁRIO MOTA** (Bloco Apoio Governo/PDT - RR) - No plenário hoje.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - No plenário hoje.

Passamos a palavra, agora, ao Auditor Fiscal do Trabalho, Dr. Alexandre Furtado Scarpelli Ferreira, que fala aqui em nome do Ministério do Trabalho e Emprego.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Bom dia a todos.

Primeiro, quero agradecer ao Senador Paim pela oportunidade. Eu acho que o que está acontecendo aqui hoje é de extrema importância. O Ministério do Trabalho e Emprego, o Ministério Público do Trabalho e os sindicatos, sozinhos, não vão conseguir combater as situações que vemos de irregularidade dentro dessas empresas de teleatendimento, que são bastante preocupantes.

O Ministério do Trabalho tem feito um trabalho intensivo dentro dessas empresas. Agora, o pequeno efetivo, o número reduzido de fiscais do trabalho hoje tem atrapalhado muito a possibilidade de modificarmos essa realidade dentro das empresas, mas, juntos, acho que vamos conseguir.

Eu queria começar aqui... A gente vem preparado para falar algumas coisas e acaba mudando para poder acompanhar o que já foi dito na mesa, para não ficar muito repetitivo e também para aproveitar alguns ganchos.

Primeiro, eu queria dizer que foi interessante - agora já estou meio perdido sobre quem falou, mas acho que foi o representante do sindicato - a questão da modificação das empresas. O Ministério do Trabalho não pode atuar localmente. Então, não posso depender de um colega de Minas Gerais ou de um colega de Pernambuco para fazer uma fiscalização complexa como essa, que é a de empresas grandes que atuam no Território nacional, porque é muito tranquilo para essa empresa tirar os operadores de *telemarketing* de um local e transferi-los para outro Estado, para outra unidade da Federação. Quer dizer, se deixarmos para fazer fiscalização de maneira localizada, vamos perdendo isso aí. A empresa troca. Ela, simplesmente, vai para outro lugar e foge de onde a fiscalização tem apertado mais e de onde os sindicatos têm apertado mais também. Então, os sindicatos, localmente, também vão ter que começar a se mobilizar, porque essa é uma luta nacional. As empresas atuam nacionalmente, e é muito tranquilo para elas desmontarem as estações de trabalho de um Estado e as transferirem para outro.

Vou aproveitar um gancho também, que não estava na minha apresentação, para dizer o seguinte...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Segura aí. Não esquece o fio da meada. Exatamente como você falou, havia uma empresa na minha cidade, onde residio hoje - eu nasci em Caxias, mas residio em Canoas -, com 900 trabalhadores, que simplesmente fechou e foi embora. E os trabalhadores ficaram a ver navios, procurando um emprego, indenização. Então, você tem toda a razão. É algo assustador.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Então, sabendo disso, o Ministério do Trabalho, eu coordenei aqui de Brasília - sou da Secretaria de Inspeção do Trabalho -, a partir de 2013, se não me engano, uma mobilização nacional para poder atuar junto a uma das maiores empresas, se não a maior, para fazermos uma fiscalização que fosse integrada, o que acontecesse, simultaneamente, em vários locais. Vou trazer um pouco do resultado dessa fiscalização aqui.

Outra coisa que chamou muito a atenção no setor, aproveitando o gancho, é a terceirização. Temos que ver, como a Procuradora colocou, que a terceirização é uma opção da contratante. Ela se livra do problema, das questões ruins relacionadas aos trabalhadores. Então, ela não quer saber do trabalhador doente. Ela não quer saber das questões de segurança de saúde no trabalho. Ela não quer saber sobre o pagamento de horas extras. Ela quer resultado. E, para conseguir o resultado, o que ela faz? Ela vai fazer uma contratação de uma empresa de teleatendimento.

O que essa empresa de teleatendimento coloca à disposição da empresa contratante são alguns instrumentos de gestão desses trabalhadores, de como o sistema de atendimento aos clientes dessa empresa contratante vai acontecer. Então, quem tem o poder de comando, de como o trabalho acontece lá é a empresa contratante. Depende de a empresa contratante dizer: olha, o tempo médio de atendimento é tal; a aderência que quero do pessoal é tal; a taxa de retenção que quero das pessoas que estão ligando, tentando fazer o cancelamento de serviços, é tanto; eu quero um sorriso na voz. Há o tal do sorriso na voz, que ninguém sabe exatamente o que é. Então, o trabalhador fica maluco com essa história do sorriso na voz.

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Isso.

Então, quem pede isso, quem está fazendo, a perversidade do sistema nasce na contratante. Então, é muito importante. O Ministério do Trabalho vem fazendo um trabalho muito sério e muito importante de transferir a responsabilidade do que vem encontrando dentro das operadoras de teleatendimento para o contratante. Isso é de extrema importância, mostrando os problemas que a terceirização provoca nesse setor e provocaria em qualquer outro setor em que a terceirização vá ser aplicada simplesmente para poder afastar o trabalhador da proximidade com essa empresa contratante, que tem uma imagem a zelar. Então, quer dizer, se é para alguém queimar a imagem, dizer que o trabalho era precário, o trabalho era escravo, o trabalho era ruim, deixa isso nas costas dessa empresa que está terceirizando. Então, acho que é muito importante destacarmos isso.

Então, essa opção de gestão da terceirização dessas empresas, eu acredito que vocês trabalhadores vão saber que é exatamente assim: por exemplo, quando o banco é contratante, o trabalho que é desempenhado pela operadora de *telemarketing* é o trabalho do bancário. Ele tem acesso à conta do cliente. Ele tem acesso aos limites do cartão de crédito. Ele tem acesso aos dados de compra. Ora, se isso não é o trabalho do bancário, eu não sei o que isso é. Então, chamar isso de operador de teleatendimento é uma questão de... *(Palmas.)*

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Obrigado.

Então, agora vou passar... Isso era uma consideração inicial.

Vou passar aqui para mostrar as coisas que a gente encontrou, que a gente encontra nas fiscalizações.

O que a gente encontra de problema?

Eu vou focar um pouquinho mais a minha fala, porque eu acredito que problema de terceirização e de pagamento de horas extras e de descontos... Porque há uma situação que afeta muito a saúde do trabalhador, que é a questão do horário de entrada. Quer dizer, eu chego num ambiente de teleatendimento, eu tenho que ir até um local, eu não posso levar meus pertences pessoais para o meu PA, para a minha posição de atendimento. Eu tenho que passar no armário para colocar. Ora, isso tudo já é jornada. E a jornada só é contabilizada quando o operador faz o *login* no sistema. Quer dizer, já está sendo descontado do trabalhador uma boa parte do que já é trabalho dele. Ele está se preparando para ir para a posição de teleatendimento. Isso já é trabalho.

Mas eu vou focar um pouco mais nas coisas que são clássicas na parte de segurança e saúde no trabalho, que é a nossa maior preocupação hoje, que é a quantidade de adoecimento no setor. As pessoas adoecendo e pessoas, o que é mais preocupante, pessoas muito jovens adoecendo. Então, um ambiente de trabalho, o mobiliário, os equipamentos que são colocados à disposição dos trabalhadores, a organização do trabalho. Aqui eu acho que é a questão mais importante. A organização do trabalho. Essa é a grande adoeceadora de um adoecimento que não está sendo identificado. Um adoecimento mental que não está sendo relacionado ao trabalho. Muitas vezes, o trabalhador é afastado por outros códigos de adoecimento. Na verdade, ele está tendo um adoecimento que é um afastamento por conta de sofrimento mental, depressão, estresse, *burnout*, como quiserem chamar esses adoecimentos dessa categoria do adoecimento mental. Então, a organização do trabalho é a grande principal. E a falha da empresa, né? Quer dizer, ela faz essas opções, faz esse sistema, monta tudo isso daí e não faz a gestão da saúde do trabalhador, que é outro problema também. O dia em que a gestão de saúde do trabalhador começar a interferir na maneira como o trabalho é organizado, grande parte dos problemas são resolvidos. O problema é que hoje a coisa acontece de maneira não integrada. Então, primeiro é organizado o trabalho e, depois, é dado na mão do pessoal que tem que cuidar da segurança e saúde do trabalhador a resolução do problema. O problema não vai ser resolvido, né? Não tem como eu resolver o problema, porque o problema está nascendo antes, é na organização do trabalho, é no ambiente do

trabalho, como o trabalho é organizado. É isso que está adoecendo. Então, se a gestão de saúde do trabalhador não estiver integrada com a parte de organização e de um ambiente do trabalho, o problema não vai ser resolvido.

Para ambiente, mobiliário e equipamentos, a gente tem os assentos inadequados, equipamentos inadequados, condições inadequadas de conservação e higiene. As refeições são um grande problema. Eu vou mostrar lá para frente como é questão da refeição, como as pessoas se alimentam no teleatendimento. Isso provoca um adoecimento lá na frente. A higienização do local de trabalho, muita poeira, o ar-condicionado. Ninguém sabe exatamente como está sendo feita a manutenção do ar-condicionado, se está seguindo a portaria do Ministério da Saúde, cujo número esqueço agora, que diz como funciona essa manutenção do ar-condicionado.

*(Soa a campanha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Mais cinco.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Os ambientes para descansar e recuperação, as pausas de trabalho também.

Então, o mobiliário. De longe, parece muito bom, mas, quando vai perto, a gente vê que não há braço na cadeira. A pessoa fica ali desencaixada durante seis horas. Olhem a posição da perna da pessoa, travando circulação. Olhem como as pessoas se amontoam. São posições. São locais de trabalho com muitos trabalhadores. Eu fico imaginando o ruído de fundo. Para você escutar a ligação, você tem que forçar a voz, um nível de concentração, e aumentando o volume o tempo todo do *headset*, né? Então, quer dizer, problemas de audição, problemas de fala, né?

Olhem os equipamentos com problema. Os equipamentos, muitas vezes, são descontados dos trabalhadores quando são detectados problemas com os *headsets* e tudo o mais. São descontados dos trabalhadores isso aí.

Olhem o *headset* sem o tubo de voz. Quer dizer, a pessoa tem que ficar gritando ali, provocando ruído. O do lado tem que gritar também. Todo mundo. O efeito cascata dentro do ambiente de trabalho.

A guarda dos pertences. Ora, eu não posso levar meus pertences para a posição de atendimento. Eu vou botar eles onde? Quer dizer a empresa não... Isso quando não fica essa situação. Tem que ficar tudo amontoadado. E o mais preocupante. Às vezes, a quentinha aí dentro, sem poder refrigerar ou aquecer ou manter aquecida. Quer dizer, a quentinha está azedando ali dentro. Quer dizer, é uma situação bastante preocupante também.

A organização do trabalho, aquele controle absoluto dos trabalhadores, aquelas regras rígidas de comportamento e desempenho. É um verdadeiro Big Brother, o trabalhador sendo monitorado o tempo todo. O nível de cobrança alto, constante. Tem que reter tantas ligações, fazer tantas ligações, o tempo médio de atendimento, não seguiu o *script*. Frasologia. Quer dizer, a frase tem que sair correta. Se a pessoa interrompe...

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Se não seguir exatamente. Quer dizer, nem todo mundo é igual. Não são robôs. A gente está lidando com seres humanos. Nível de cobrança alto.

Ameaças o tempo todo. A gestão do medo. A gestão do estresse: te estressam para produzir. E a gestão do medo: se eu não produzir, eu vou ser penalizado, eu vou ter desconto no meu salário, eu não vou ser bem avaliado.

Aplicação de penalidades por motivos banais. A pessoa transferiu uma ligação indevidamente. Uma ligação perde toda a produtividade do mês, remuneração variável.

Deixou de cumprir uma frase. Às vezes, foi interrompido pelo cliente. Não conseguiu cumprir a fala toda, perde a remuneração variável.

A exigência de metas impossíveis, né? Quer dizer, vou mostrar ali um quadro de quantas pessoas conseguem cumprir as metas dentro de um apanhado, dentro de uma empresa.

Competição. Fica estimulando a competição entre trabalhadores. Olha, fulano foi melhor que sicrano. Sicrano foi o pior do mês. Exposição pública dos resultados. Todo mundo dentro da empresa fica sabendo o resultado de todo mundo. Quer dizer, ninguém pode ter o desempenho abaixo da média, né? Um mês que seja, há uma exposição pública disso.

Aqui um problema que é muito perverso, muito ruim: restrição na saída do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas. A pessoa não pode levantar para ir ao banheiro. Pessoas usando fraldas, pessoas com apelidos de mijona, de mijão, expondo essas pessoas ao ridículo, porque se levantaram para ir ao banheiro.

Não tem pausa, né? Quer dizer, a pessoa sai de uma ligação que foi muito estressante e não tem pausa nenhuma. Já tem que engatar na próxima ligação.

Aqui o estímulo à hora extra. Quer dizer, eu sou obrigado a fazer hora extra para conseguir dois dias de descanso, exatamente como isso aí sai. Sábado e domingo ou sexta e sábado. Ninguém sabe exatamente como vai ficar isso aí. Vai depender da boa vontade do coordenador da equipe para poder conseguir isso daí. Quer dizer, isso é colocado para as pessoas. E as pessoas não sabem exatamente se vão conseguir mesmo que cumpram aquilo que foi colocado.

As metas que ninguém sabe. As metas repetidas ou transferidas, o tempo médio de atendimento. Aí você tem um absenteísmo injustificado. Quer dizer, um absenteísmo injustificado até que vai, né? Mas e o absenteísmo justificado? Quer dizer, como eu estabeleço uma meta de absenteísmo justificado? A pessoa não pode ir ao médico, não pode ter um afastamento do trabalho, não pode ficar doente.

*(Soa a campainha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Um minuto.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Olhem a quantidade de pessoas que recebe as remunerações variáveis. Quer dizer, olhem quem não recebe é muito mais. Como é que isso pode ser uma remuneração variável colocada para as pessoas?

As pausas controlando as pessoas, o tempo em que foi ao banheiro. Planilhas. Ali eu cobri o nome das pessoas para proteger a privacidade. Mas olhem: 30 minutos, 37 minutos que a pessoa gastou durante a jornada para ir ao banheiro e tal.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Eu não entendi bem a anterior.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Pessoas que receberam e não receberam a remuneração variável, que não cumpriram as metas.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Ou seja, a maioria não recebe.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Não recebe. Quer dizer, que meta é essa? Que remuneração variável é essa que ninguém consegue?

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Chega a 80%. A média é no mínimo 70% não recebe.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Pois é. Ninguém consegue cumprir as metas, né? Então, as metas são colocadas para que as pessoas criem uma falsa expectativa de que a remuneração pode ser maior.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Entendi.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Então, quer dizer, é uma gestão de estresse, mesmo. Às vezes, também acontece de o pessoal modificar a meta ao longo do mês, porque começa a perceber pelas planilhas que as pessoas vão começar a atingir...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Um absurdo isso!

Para não atingir a meta, para não receber.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Exatamente, exatamente.

Isso aqui é um Big Brother. O coordenador da equipe, o monitor, seja como eles queiram chamar, ficam, o tempo todo, acompanhando, o tempo médio de atendimento, a retenção, transferências, quantas foram *long calls*, *short calls*.

Quer dizer, é um ambiente muito ruim, muito perverso. O trabalhador fica...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Tem que concluir, porque nós estamos com problema de outra mesa ainda.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Então, o problema do trabalho prescrito e o real, as pessoas não podem desenvolver sua individualidade, a remuneração variável, com cálculos malucos, o monitoramento eletrônico.

A gestão de segurança e saúde no trabalho que não funciona. Quer dizer, quando o problema já está colocado, o sistema de trabalho já está prescrito, como que o pessoal da segurança e saúde consegue resolver os problemas? É impossível resolver o problema.

O acompanhamento, também, do adoecimento, do que está acontecendo dentro da empresa, sempre muito ruim, muito mal feito.

*(Intervenção fora do microfone.)*

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - Exatamente.

Quer dizer, o SESMT tem que cumprir as metas também, lá, porque, se o SESMT começar a interferir demais, troca-se de médico, do SESMT, e tal.

Então, é muito complicado! Médico, engenheiro, técnico de segurança se começarem a dificultar demais...

*(Soa a campainha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Mais um minuto, doutor.

**O SR. ALEXANDRE FURTADO SCARPELLI FERREIRA** - E eu queria só...

Então, quer dizer, isso tudo aqui vai agravando, essa exigência física, isso tudo vai adoecendo o trabalhador.

E, aqui, só para colocar quais são as doenças principais: as osteomusculares - as sinovites, tenossinovites, dorsalgias -, os distúrbios vocais e de audição, o ruído de fundo.

Quer dizer, como é que eu estimo a hidratação do trabalhador, se eu restrinjo a saída dele ao banheiro? Como é que eu vou manter esse trabalhador hidratando a corda vocal? Se ele hidratar a corda vocal, ele tem que ir ao banheiro, para o trabalho.

E o problema da diarreia, decorrente da alimentação. Salgado, lanche, é o hambúrguer, só tem isso para comer, não tem refeição. Coxinha, enroladinho de salsicha, é essa a alimentação do operador de teleatendimento.

E as conjuntivites, por conta da aglomeração de pessoas, e as doenças da visão, por conta do reflexo do monitor o tempo todo.

Obrigado.

*(Soa a campainha.) (Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem.

Vejo que o tempo é pouco. O doutor usou quase 20 minutos e ele tinha muito que falar ainda, muito que denunciar, e apresentou caminhos, também, de solução.

Mas, dessa mesa, agora, o Anderson Borja, representante da Sintratel, Ceará.

**O SR. ANDERSON BORJA** - Bom dia a todos e a todas. Bom dia.

Queria parabenizar o Senador Paulo Paim. Nós temos acompanhado, durante muito tempo, o mandato do Senador, que tem sido sempre favorável aos trabalhadores.

Queria cumprimentar a mesa em nome da companheira Vivian, do Sintratel Campinas, São Paulo, um sindicato combativo, que tem servido de exemplo para todo o País. Recentemente, tem tido um embate com uma grande empresa, em nível nacional, empresa essa que também está lá, no Ceará, está lá, no Nordeste, que traz todos os males que acontecem no Sul e em todo o território nacional leva para lá, também. E a gente precisa enfrentar isso também.

Fica bastante difícil, mas não complicado, falar depois de toda essa mesa, dos técnicos, dos sindicalistas, porque é isso mesmo o que nós vivemos no dia a dia. Nós estamos trazendo, aqui, um abraço dos companheiros operadores de *telemarketing* do Estado do Ceará, para todos, da nossa Federação do Comércio e Serviço, da Confederação, e queria me solidarizar com os companheiros da Contax que aqui vieram, companheiros que foram combativos, uma empresa que tem servido de exemplo para o restante do País, companheiros de Pernambuco, de Mossoró e os outros sindicalistas que aqui também estão.

Esse modelo, como já foi falado aqui, é um modelo que serve para todo o País. Queria acrescentar, também, naquela lista de empresas que a doutora colocou, a Atento, que é uma das maiores das grandes mundiais. Nós tivemos, agora, 47 dias de greve lá, no Ceará. Os companheiros estiveram do lado de fora, foram combativos. Quarenta e sete dias para que a empresa pudesse sentar para negociar um acordo coletivo. É uma empresa que traz esse modelo explorador, esse modelo escravista.

Algumas empresas precisam conhecer a Lei Áurea primeiro, porque tratam os trabalhadores, realmente, com péssima alimentação, a água tem cor, cheiro, o que não deveria ter. O assédio moral é um instrumento de trabalho; não deveria ser, mas é um instrumento de trabalho. A demissão por justa causa é um instrumento constante na vida do operador.

Assisti a esse vídeo que a doutora, que o Ministério Público colocou. A cada vez que eu vejo esse vídeo, me traz uma indignação profunda. A princípio, na primeira vez que passou, eu não consegui assistir, mas, aí, choveram ligações no sindicato, nos nossos WhatsApp, no Facebook, na página de internet. Os trabalhadores colocavam: "É essa a nossa situação".

Senador, não é nenhuma linha a menos, mas muitas linhas a mais. O que se vive no setor de *telemarketing* hoje em dia... Qualquer trabalhador passa, em qualquer empresa, por condições muito ruins, porque o modelo de gestão é muito ruim.

A profissão de *telemarketing* surgiu pelos idos da década de 50. Teve o seu aprofundamento na década de 90, mas não se aperfeiçoou. Lembro de quando diziam que era a profissão do futuro, havia muita gente procurando os cursos, e, depois, se descobriu que era o Cavalo de Troia, que trazia para a gente, na verdade, muitos adoecimentos. Hoje, você vê operadores de *telemarketing* jovens, de 22 anos, de 23 anos, de 20 anos adoecidos para o resto da vida, com doenças que antigamente eram próprias da velhice. Hoje em dia, há operador de *telemarketing* que tem problemas para segurar uma xícara para tomar café.

Então, é um problema que precisa ser resolvido. E eu acho que a solução para isso, o início da solução é a Lei de Telemarketing, que nós precisamos fazer. E aí, nós precisamos acrescentar que, geralmente, quando se coloca a Lei de Telemarketing, se repete a NR-17, que precisa ser aperfeiçoada em muitos pontos. A jornada de trabalho, por exemplo, inicialmente, era de 6 horas. Passou para 6 horas e 15 minutos. Depois, passou para 6 horas e 20 minutos, porque o intervalo não é incluso na jornada de trabalho.

Lá no Estado do Ceará, nas nossas convenções, nos nossos acordos coletivos, nós conseguimos colocar, por força da luta, dentro da jornada de trabalho as duas pausas de 10 minutos e o intervalo de 20 minutos dentro das 6 horas, e não das 6 horas e 20 minutos. Mas é claro que existem muitas empresas que nem o básico - papel higiênico, alimentação, água potável - dão aos trabalhadores.

Eu acho que, a partir de hoje, a gente precisa fazer essa luta nacional, sim, como o companheiro Bira colocou. Precisamos fazer essa luta nacional. Temos aqui representantes de Pernambuco, do Rio Grande do Norte, de vários Estados para que encampar isso.

A Lei de Telemarketing é preciso que saia, Senador. É preciso sair, de uma forma que dê a cara dos operadores de *telemarketing*. Foi um avanço muito grande a NR-17, mas é questionada pelas empresas de muitas formas, porque a norma é menor do que a lei.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Exato. Por isso, você tem razão, a importância da lei.

**O SR. ANDERSON BORJA** - A gente está num campo muito arriscado e precisa fazer isso da melhor forma possível. Como a doutora falou no começo, a CBO é uma coisa de que a gente precisa. A forma de denominar o *telemarketing* é uma coisa que a gente precisa aperfeiçoar, porque na própria NR diz que o tempo, a jornada de trabalho é de 6 horas em efetivo trabalho de teleatendimento. Ou seja, existem muitas empresas que colocam o operador para trabalhar as seis e, nas outras duas horas, coloca para trabalhar em outra coisa. Existem CBOs, por exemplo, como de agente de cobrança. Aí, confunde. As empresas usam essas brechas, essas artimanhas para dizer: "Eu não sou da categoria, não preciso seguir as regras dessa convenção coletiva ou desse sindicato, e, aí, eu fico solto na lei". E a gente precisa fazer com que isso não aconteça mais. Teria muitas coisas a tratar. Cada um falou de alguma coisa que meu coração pulsava por dizer. Tenho certeza de que os companheiros que estão aí sentem o que eu estou sentindo. Tem muito mais coisa que a gente precisa discutir, tem muito mais coisa que a gente precisa falar.

O assédio moral é constante. A promessa de algo que não existe: "Você vai ser promovido se você fizer dessa forma". E aí, aquele que outrora foi operador de *telemarketing* como a gente passa a ser o nosso carrasco, vai para lá para ser o nosso carrasco, porque senão ele vai sair de lá também. Então, as regras são importantes.

Uma empresa que nós colocamos na Justiça agora tinha lá as "meninas do banheiro". As "meninas do banheiro" eram jovens que adoeciam, não tinham mais a menor condição de trabalhar com *telemarketing*, a empresa dizia que não tinha outro setor - o INSS já tinha definido que essas pessoas deveriam trabalhar em outro setor porque continuariam adoecidas - e elas iam para o banheiro vigiar os armários.

(Intervenção fora do microfone.)

**O SR. ANDERSON BORJA** - Era uma empresa de plano de saúde. Se a empresa de plano de saúde trata os seus trabalhadores dessa forma, imaginem as outras.

Então, são vários, são grandes os exemplos dos desmandos feitos conosco, trabalhadores, que somos, sim, a alma das empresas, porque somos o cartão de visitas. E ainda temos que sorrir, sorrir durante uma ligação, quando estamos com ódio da empresa. Somos quem recebe esse ódio todo que vem dos clientes. Recebemos o assédio moral dos nossos superiores e o ódio que vem dos nossos clientes muitas vezes.



Existem problemas no INSS. Por exemplo, o trabalhador vai, muitas vezes, através do sindicato, e abre o comunicado de acidente de trabalho, que a empresa não abre de jeito nenhum, tem um SESMT que também não abre, tem um plano de saúde...

*(Soa a campanha.)*

**O SR. ANDERSON BORJA** - Se o médico der - para concluir - o atestado, a empresa não fecha mais contrato com o plano de saúde. Então, você vai lá com a perna quebrada e eles dão um dia, dois dias, três dias. Você, certamente, vai voltar de novo. Muitas vezes, tem desconto no contracheque porque tem plano com coparticipação. E o trabalhador é, mais uma vez, penalizado por isso. Sem contar as empresas que estão indo para lá, para o Nordeste, têm problemas lá no Sul, no Sudeste, e vão para o Nordeste achando que lá todo mundo é besta, como a gente diz, e vai aceitar tudo que eles fazem. Quando temos uma postura mais dura, eles querem mudar de local também. Nas nossas organizações para greves, paralisações, o que eles fazem? Eles têm uma denominação: "viram a chave".

*(Soa a campanha.)*

**O SR. ANDERSON BORJA** - Se a gente der um problema para eles lá...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Tem mais um minuto, porque nós estamos com um problema enorme de horário aqui.

**O SR. ANDERSON BORJA** - Pois não. Obrigado, Senador.

Eles "viram a chave" e o atendimento que seria feito no Ceará vai ser feito em São Paulo, ou vai ser feito no Rio, ou vai ser feito em qualquer canto, e a mobilização dos trabalhadores passa a ter uma força muito menor.

Então, isso é preciso que a gente veja através da regulamentação. Faço das palavras da Vivian sobre a questão de um piso nacional, diferenciação da categoria, a questão da insalubridade as nossas palavras, do Sindicato dos Trabalhadores do Ceará.

Queremos nos unir ao Senador, aos sindicatos aqui presentes, às centrais, para poder nos fortalecer contra tudo isso. Obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, muito bem. Esse foi o Anderson Borja, representante do Sintratel do Ceará.

Eu peço aos convidados que retornem ao plenário porque nós vamos montar a segunda Mesa.

De pronto, enquanto eu monto a mesa, podem passar o vídeo que mostra o evento de São Paulo.

Gregorio Motta, Thiago de Oliveira, Ana Paula Martins, Jardel Wandson Queiroz da Cruz e João de Moura Neto, venham para cá. Depois, na hora de chamar, eu cito a entidade de cada um.

*(Procede-se à exibição de vídeo.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Essa foi a audiência de São Paulo, um resuminho. Essa é a situação do pessoal do Haiti, muito grave também. São 50 mil haitianos que estão no Brasil, a maioria sem local definido.

São três minutos, só para vocês terem uma noção. Eu me comprometi a mostrar aqui.

Essa é a Assembleia de São Paulo, lotada.

Aí, Bira, é a reunião com as centrais sindicais, na qual tivemos o que você falou aqui.

*(Continua a exibição de vídeo.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Quero cumprimentar a equipe da Comissão de Direitos Humanos que produziu o vídeo.

De imediato, passo a palavra... Eu só vou fazer um apelo, porque a gente, com duas mesas, às vezes, começa a repetir os argumentos. Então, o importante, devido ao nosso horário - nós temos horário para terminar -, é que cada um seja bem objetivo nas suas colocações, porque isso ajuda no encaminhamento no final.

Eu vou passar a palavra, primeiro, ao Gregorio Motta Gould, Diretor de Comunicação e Coordenador da subsede ABC - Sintratele.

**O SR. GREGORIO MOTTA GOULD** - Bom dia aos trabalhadores e às trabalhadoras, a quem compôs a primeira mesa. A gente lê: Selma Venco, mas ver a Selma Venco a gente ainda não tinha visto aqui.

Então, quero saudar a todos, saudar o Senador Paulo Paim pela iniciativa e os Senadores também que...

Se lá na Atento de São Bernardo fizer esse frio, a gente para a operação. Esse ar-condicionado, os Senadores têm que se mobilizar, está forte. A gente chama esse ar-condicionado de ar-condicionado da Friboi.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Qual é o problema? É que o Presidente da Comissão é do Rio Grande do Sul. (Risos.)

Lá nós estamos acostumados com frio de cinco graus abaixo de zero. Essa prioridade tem que chegar à Presidência. Mas a gente entende aqui o pedido dele. Foi uma brincadeira, só. Se der para diminuir a intensidade do ar... Temos que fazer uma média entre o Rio Grande e o Nordeste. Você tem razão.

**O SR. GREGORIO MOTTA GOULD** - Muito bem!

Quero saudar a Vivian pela iniciativa, pela mobilização no campo da nossa categoria, que foi quem chamou, fez esse esforço; todos os companheiros de Campinas que estão aí.

Nosso sindicato é um sindicato que nós estamos organizando ali em São Paulo. Eu faço esse trabalho ali no ABC já antes de a gente compor o sindicato. Estamos filiados à Fitratelp. Está aqui o Moura, Presidente da Federação, a Central Única dos Trabalhadores. (Palmas.)

Achamos que esse debate é muito importante, porque algumas pessoas já fizeram o esforço de falar bastante do complexo, do que isso representa do ponto de vista da organização do trabalho. Mas todo dia, a gente que trabalha no *telemarketing* sabe que come o pão que o diabo amassou, porque você primeiro chega para trabalhar e não tem nem PA, que é o posto de atendimento, local para atender. A gente briga para atender, e se você não arruma PA na hora você é criticado porque não chegou meia hora antes para arrumar esse PA. Quando você arruma, todos eles estão com muitos problemas. Se o *mouse* estiver bom, você sabe que o teclado vai ter algum BO. Se estiver tudo direitinho, vai ter problema no sistema. A cadeira é uma cadeira feita para gerar problemas de coluna. Então, as pessoas não entram doentes no *telemarketing*, como se fala. Elas saem doentes. Aquilo é uma fábrica de adoecer gente.

Nós temos que falar da doença, do concreto, do que é mais fácil de perceber, da mobília. Eles fazem tudo direitinho para cumprir o anexo 2 uma vez a cada dez anos. Então, a cadeira é do jeito que tinha que ser, só que com dois anos ela já não cumpre mais aquilo que tem que cumprir. Com seis meses, já não cumpre. Não tem cadeira para obeso. O obeso quebra a cadeira e é responsabilizado por isso. "A culpa é sua!" Uma vez, a gente estava mobilizando fora e um trabalhador da Atento ligou para a gente para dizer que a gente não podia usar aquilo como mobilização, porque a culpa era dele, por ser obeso. Isso não é verdade, porque a empresa contratou e ela tem que se responsabilizar pelo que acontece, tem que dar condições de os trabalhadores trabalharem. O clima de vigilância, do qual foi falado aqui um pouco, é muito grande também.

Uma coisa que nós precisamos falar sobre o adoecimento é o adoecimento psíquico, o adoecimento mental. Foi falado na mesa anterior, mas eu acho que foi falado pouco, porque essa é uma disputa que nós estamos fazendo ainda. Existe. As empresas dizem - no curso de Cipa eles ensinam isso - que não existe comprovação de que o adoecimento mental é responsabilidade da empresa, porque o trabalhador fica pouco tempo naquela empresa, e ele veio da outra, e ele veio da outra. Uma coisa vale salientar: em geral, o trabalhador de *telemarketing* pode não ser trabalhador de uma empresa por muito tempo, mas ele é trabalhador de *telemarketing* por muito tempo, e quando ele sai do *telemarketing* ele vai para o supermercado, para alguns ramos de trabalho que são parecidos e que adoecem os trabalhadores. Cresce muito dentro do *telemarketing* esse problema do adoecimento mental, de a pessoa que tem uma saúde mental tranquila começar a ficar com depressão ou outras doenças que são próximas da depressão, por conta do assédio moral, que não é um assédio moral de alguns chefes, é um assédio moral que é institucionalizado, é procedimento, até porque a maioria dos supervisores foram teleoperadores, ou seja, eles foram formados dentro daquilo. Eles acham que aquilo que acontece está correto.

Nós estamos vivendo um caso bastante complicado lá no ABC. A Casas Bahia Contact Center está sendo comprada pela Atento. A maior Atento é em São Bernardo, que é onde eu sou trabalhador. A Atento Santo André também existe, e é grande. Agora, uma das outras empresas de médio ou grande porte, que é a Casas Bahia Contact Center, foi comprada pela Atento lá em São Caetano. E eles estão reduzindo o salário dos trabalhadores através de um aumento enorme no desconto do vale-alimentação, sendo que as pessoas não assinaram nenhum novo contrato, nem foram demitidas e recontratadas. Eles estão diminuindo auxílio-creche, e para a nossa categoria, em que a grande maioria é mulher, isso é muito grave.

Um negócio que eles estão vivendo e que a gente que trabalha na Atento sempre vive - eu acho que a Contax usa um método parecido - é a tal da roteirização. É para convencer você de que dá para chegar na sua casa de um jeito que não dá para chegar e te dar um dinheiro menor do que aquele que você deveria receber para chegar em casa.

Essas empresas estão lucrando muito. A Atento divulgou um lucro de US\$88,2 milhões em 2014. Elas estão lucrando porque elas estão roubando o suor e o sangue dos trabalhadores do *telemarketing*! (*Palmas.*)

A gente lutava contra o vale-coxinha. Daqui a pouco nós vamos lutar pela volta do vale-coxinha, porque se der para chamar o nosso vale de alguma coisa agora, com o aumento que a coxinha teve, é de "vale-bala Halls". É o que dá para comprar com o nosso vale. Então, a questão do salário, a questão do vale, as pautas econômicas são muito importantes. E há muito esse problema que foi falado aqui, a necessidade de a gente nacionalizar.

É muito importante isso que está acontecendo hoje, esta audiência pública aqui. Nós precisamos regulamentar mais a categoria. Nós precisamos de leis, e nós precisamos que os Senadores e Deputados ajudem nisso. Esse piso nacional virá com o desafio que estamos fazendo ao Paulo Paim para ele ajudar, mas virá principalmente com o desafio que nós temos que fazer a cada um dos sindicatos, da federação e a quem não está nos sindicatos, mas está na base da categoria, que é o desafio de, este ano, fazer essa paralisação nacional juntos, para mostrar para as empresas que não têm para onde correr. Se saem de São Paulo, é greve em Pernambuco, é greve na Paraíba e é greve em cada canto. (*Palmas.*)

A nossa categoria tem pouca organização sindical, porque tem pouca história, é verdade. Mas essa categoria não é uma categoria que não pode ter organização sindical. Muita gente diz que é uma categoria difícil de organizar. O povo que está aqui, lá de Campinas, que fez aquela greve na Contax, mostrou que não tem nada de difícil organizar a categoria de operadores. A mesma coisa os trabalhadores da AeC, da Paraíba. Está aqui o Jardel, que vai falar, e a Luzenira está no plenário. Fizeram grande mobilização na Paraíba. A turma de Pernambuco parou já a Contax, a Teleinformações, para mostrar que dá para fazer a mobilização. A Provider teve a maior greve. Era essa que eu estava tentando lembrar. No ABC, a gente também tem feito essas mobilizações, tem parado a empresa. No Piauí, houve mobilizações. No Rio de Janeiro, houve uma greve geral da categoria no ano passado, principalmente na Atento e na Contax. O nosso setor, os nossos trabalhadores têm um adversário. Esse adversário são esses patrões. Não têm para onde correr. Há a responsabilidade do Estado, Paulo Paim, e nós precisamos cobrar essa responsabilidade, porque...

(*Soa a campanha.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Tem mais um minuto para concluir.

**O SR. GREGORIO MOTTA GOULD** - ...com o esforço de arrumar emprego, aceita-se muita coisa dessas empresas, é verdade. Mas principalmente as duas maiores empresas, a Atento e a Contax, têm que saber que os trabalhadores têm que ser tratados como gente. Usa-se muito a comparação com a escravidão. É verdade que parece escravidão, mas, na verdade, pessoal, é trabalho capitalista mesmo. É por isso também que nós temos que aproveitar para lembrar que só lutar para melhorar um pouco a situação do trabalho não é suficiente. Nós temos que lutar também para acabar com esse sistema capitalista de exploração dos trabalhadores. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Pessoal, eu vou ser mais rígido no tempo, porque nós temos problema de horário. Tu tens 20 segundos para concluir. São dez minutos para cada um.

**O SR. GREGORIO MOTTA GOULD** - Era isso mesmo que eu tinha para falar.

Obrigado, Senador. (*Palmas.*)

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Valeu, meu amigo. Obrigado pela força. Entendeu que é para que todo mundo possa usar a palavra.

Thiago de Oliveira Santos, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing de Pernambuco, os mesmos dez minutos. Antes, eu fui um pouco mais tolerante, mas agora apertou o horário.

**O SR. THIAGO DE OLIVEIRA SANTOS** - Parabéns ao Senador Paulo Paim e obrigado pela oportunidade de estarmos aqui fazendo esse debate. Quero saudar, em especial, a companheira Vivian pela dedicação e empenho para que esta audiência fosse realizada, e saudar todos os trabalhadores, nossos colegas de trabalho, operadores de *telemarketing*.

Queria registrar especialmente a presença do companheiro Thiago, de Minas Gerais, que tem representado junto ao Ministério do Trabalho, na mesa tripartite, a nossa categoria. O companheiro Thiago de Oliveira, de Minas Gerais, do SINTTEL de Minas, e o companheiro Rêneo, do SINTTEL-RJ, que comandou, assim como a companheira Vivian, uma grande greve que enfrentou a Contax, o companheiro também esteve à frente de uma grande batalha contra esta empresa, a Contax, no Rio de Janeiro.

Quero ser bastante breve, porque acredito que todas as denúncias apresentadas dos diferentes Estados e as denúncias da fiscalização nacional do Ministério do Trabalho vão se repetir em qualquer empresa de *telemarketing*, em qualquer lugar

do Brasil, pela a forma de trabalhar dessas empresas, o *modus operandi* do capitalismo neste segmento específico do *telemarketing*.

Não tenho muita coisa a acrescentar. Mas quero fazer algumas denúncias muito importantes e que merecem uma ênfase. Quero falar de uma operadora de *telemarketing* de 26 anos de idade, da cidade de Aracaju, no Estado de Sergipe, que, diga-se de passagem, Senador Paulo Paim, trabalhava em uma empresa que presta serviço terceirizado para a Claro - o senhor que tem comandado esta batalha contra a terceirização nesta jornada no Brasil todo. No dia 25 de junho, depois do São João, uma festa muito importante para nós do Nordeste, essa trabalhadora foi interpelada pelos seu supervisor e fez várias cobranças no que eles chamam de *feedback*. Não havia nenhum sorriso na voz desse senhor ao tratar com essa trabalhadora. Ela tinha 26 anos de idade, uma filha para sustentar e, nesse *feedback*, o seu supervisor, no meio de tantas asneiras e absurdos que foram ditos pela forma excessiva com que era realizada aquela cobrança, concluiu dizendo o seguinte: "Por que você não pede demissão?" Ao que essa companheira, Bárbara Monique, respondeu: "Mas se eu pedir demissão, quem vai sustentar minha filha?" Essa trabalhadora já sofria de problemas de saúde e esse nível de estresse no local de trabalho, em particular essa tensão que ela sofreu nesse dia, gerou um mal súbito e, devido à ausência de condições para socorrê-la no local de trabalho, uma jovem de 26 anos, com uma filha para criar e um futuro pela frente, morreu, vítima da exploração capitalista nesse setor em que trabalhamos e somos explorados para enriquecer uma minoria, que é o setor de *telemarketing*.

Eu queria começar minha fala fazendo esta denúncia e dizendo que não vamos esquecer de Bárbara Monique e não vamos permitir que outras Bárbaras Monique sejam vítimas da superexploração do capitalismo no *telemarketing*. (Palmas.)

E não adianta, não vamos arredar o pé dessa luta, porque essa grave da Provider, que Gregorio aqui citou, começou no dia 29 de julho de 2009 e terminou no dia 1º de agosto. E o dia 30 de julho, dia do meu aniversário, eu comemorei na delegacia de Caruaru, preso, porque essa empresa tratou os seus funcionários revoltados como caso de polícia. Mas a resposta veio com mais mobilização e passeata. E a greve durou mais três dias e nós saímos vitoriosos. Essa é a forma com a qual temos que responder. E é assim que têm respondido em Campinas à superexploração da Contax, com a greve de dez dias que os companheiros fizeram. É assim que tem respondido na AeC, em Campina Grande, na Paraíba, em Minas Gerais, no Rio Grande do Sul, com o companheiro do SINTTEL do Rio Grande do Sul, no Rio de Janeiro, no ABC. E é assim que vamos seguir. E acredito que sairemos desta audiência muito mais fortalecidos na nossa unidade e no nosso propósito de lutar, como fazem também os companheiros do Ceará, como fizeram também enfrentando a Provider, tendo à frente os nossos companheiros do Sintratel do Ceará.

Quero concluir colocando mais duas denúncias, que acho fundamental serem colocadas, principalmente dando ênfase, porque são do Estado do Pernambuco. Acredito que o nosso papel nesta segunda mesa é destacar os aspectos dos nossos locais de atuação.

Quero apresentar o seguinte dado: de janeiro de 2010 a maio de 2013, segundo a fiscalização do Ministério do Trabalho, não é agitação política do sindicato na porta de empresa, como eles dizem, foram 35 mil atestados médicos de afastamento do trabalho na Contax de Santo Amaro. Não estou falando do Estado de Pernambuco, estou falando do *site* da Contax, Paulo Paim, de um *site* da Contax, no bairro de Santo Amaro, no Recife, o mesmo que foi interditado e, por força de liminar, a Justiça do Trabalho suspendeu a interdição. Trinta e cinco mil atestados médicos! Isso sem falar nos atestados que não foram aceitos ou nas declarações que foram emitidas no lugar de se dar atestado para os trabalhadores. Que tipo de doenças? Doenças do ouvido, infecções urinárias, doenças respiratórias devido à falta de manutenção do ar-condicionado e à aglomeração de pessoas, diarreia e depressão.

A última denúncia que eu queria destacar, em particular do nosso caso do Estado de Pernambuco, é sobre a remuneração variável. A capa do nosso jornal deste mês traz a nossa denúncia: mais de 90% dos trabalhadores da Contax não recebem a remuneração variável. Quando o trabalhador entra na empresa, dizem o seguinte: possibilidade de um ganho em remuneração variável, que gira em torno de 30% do seu salário. Maravilha! O trabalhador vai correr atrás daquilo. O problema é que o trabalhador tem que resolver 350 ligações para receber R\$10,00 de remuneração variável na Contax, em Recife.

A única forma, na nossa opinião, de mudar essa situação é fortalecendo a unidade da classe trabalhadora da nossa categoria, é fazendo mais e mais luta na base, enfrentando os interesses dos patrões, que são frontalmente contraditórios com nossos interesses e, nesse processo, não esquecendo que não estamos isolados no universo, no mundo. As empresas de *telemarketing*, como disse Gregorio, desenvolvem essa superexploração no contexto social, econômico e político. Por isso, temos que fortalecer a nossa atuação política, fortalecer as forças políticas de esquerda e temos também que fortalecer a luta histórica da nossa classe, que é a luta contra o capitalismo e a luta por uma revolução socialista no Brasil.

Obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Esse foi o Thiago de Oliveira Santos, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Pernambuco.

Agora, passo a palavra à Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Mossoró, Rio Grande do Norte, a líder Ana Paula Martins de Moraes.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - Vou falar em pé, porque me sinto mais à vontade. Falando sentada, sinto-me presa na cadeira.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - Bom dia a todos e a todas que estão aqui presentes.

Senador Paulo Paim, agradeço pela oportunidade de estar aqui representando os trabalhadores e as trabalhadoras do *call center* da AeC de Mossoró. Vivian, obrigada por ter possibilitado minha vinda.

Em Mossoró, não é realidade para ninguém que o público alvo dessas empresas são mulheres, 76% são mulheres, e mulheres jovens. A maioria está saindo do ensino médio, buscando seu primeiro emprego, com aqueles sonhos que já ouvimos falar aqui na mesa, que foram relatados na mesa anterior.

Nós mulheres trabalhadoras de *call center* sofremos mais com esse trabalho - a gente diz que ele é escravizador, ele é realmente escravizador - porque, além de sermos mulheres e estarmos à margem de uma sociedade que nos nega direitos, direitos que nós temos, de igualdade - tanto o trabalhador quanto a trabalhadora devem ter direitos garantidos igualmente -, isso nos é negado, inclusive dentro de *call center*. A nós é colocada a questão da concorrência entre os trabalhadores para ocupar cargos que tenham maior remuneração. E aí não importa se você é uma mulher que tem toda a competência para aquele cargo, dentro de qualquer empresa, seja no *call center* ou em qualquer outra. Se tiver você e um homem concorrendo, embora você tenha toda aquela competência que é exigida, não fica, porque tem um homem. É importante, também, que a gente reconheça que isso acontece em *call centers*, que nós mulheres, que trabalhamos nessas empresas, além de tudo, temos esse outro lado que nos é negado quando é para subir de cargo e coisa e tal.

Outra coisa é que lá na AeC, lá em Mossoró, embora nós do Sintemarketing queiramos fazer o trabalho, a empresa não nos reconhece, entendeu? Porque há o sindicato estadual lá, que é o SINTTEL-RN. Nós ainda não temos registro. Nós vamos fazer a mobilização, fazer a panfletagem, a empresa chama polícia. Aí nós temos que recuar, como sempre, e, geralmente, somos muitas mulheres que estamos lá.

Há as trabalhadoras que saíram, porque as que estão lá dentro não vão para frente, porque o trabalhador ou trabalhadora, se um superior o vir lá na frente da mobilização, vai ser demitido ou vai ser demitida. Então nós temos companheiras que já saíram do *call center*, que estão lá conosco sempre que a gente vai fazer uma mobilização.

Outra coisa para que eu quero chamar a atenção é que, dos dirigentes do Sintemarketing em Mossoró que trabalharam na AeC, hoje não há mais nenhum lá. Por quê? Porque embora eles possam voltar para a empresa, a realidade dos trabalhadores de *call center* é que eles não querem voltar depois que saem, porque se livraram de toda aquela escravidão, de todos aqueles maus-tratos que aconteciam na empresa. Então ninguém quer voltar. Chegam casos para nós de trabalhadores e trabalhadoras com doença auditiva. Houve um caso de uma menina que estourou ouvido dela na UPA. E não teve nem acompanhamento médico, mandou para a UPA. O médico da UPA não deu o atestado médico. E aí, porque já tem uma orientação da empresa para o médico não dar um atestado ou uma declaração. Eles não aceitam a declaração, muitas vezes não aceitam nem o atestado médico que o trabalhador leva. Então, essa é a realidade não só do *call center* de Mossoró, como já foi colocado aqui, é a realidade de todos os *call centers*.

O fato de nós não termos um piso salarial, isso também atrapalha o serviço do sindicato. Porque tendo um piso salarial, a gente pode ir para a frente, a gente pode obrigar a empresa a seguir aquilo, porque é lei, eles têm que cumprir. Enquanto o piso não é legitimado, não é legalizado, como a profissão, vai ficando mais difícil para o sindicato trabalhar. E aí a gente usa da força, tenta trazer os trabalhadores, mas é muito difícil, porque os trabalhadores não querem sair, embora o emprego seja ruim, seja precarizado, haja assédio e tudo o que acontece, que a gente sabe, mas eles não querem porque é dali que eles tiram o sustento. E as empresas confiam nisto: que aquele trabalho é o único que há para oferecer, que é o único trabalho que os jovens têm para se manter, ou a mãe solteira, ou o pai solteiro - e a gente sabe que há muito mais mães do que pais. Então eles confiam nisso e aí precarizam, e aí exploram, e aí acontece o que a gente vê que acontece, que já foi falado aqui várias vezes.

Em uma de nossas mobilizações lá em frente da AeC, lá em Mossoró, saíram três diretores lá de dentro, todos muito bem arrumados, bem organizados - os teleoperadores não vão de beca para trabalhar; quem sai de lá daquela forma são os diretores, muitas vezes, algum representante, algum dono que está lá no dia -, e, nesse dia em que a gente foi fazer essa

panfletagem contra a escravidão, da história do Rana Plaza, que foi um episódio que aconteceu, que trabalhadores foram mortos em um prédio que desabou e coisa e tal, então, a gente colocou: "O Rana Plaza é aqui na AeC". Distribuímos vários panfletos. Não podíamos usar carro de som, porque se a gente levasse... Até o megafone que a gente estava usando tivemos que parar de usar, porque disseram que estávamos atrapalhando o atendimento dos teleoperadores lá dentro. E aí foi bom, porque o pessoal que estava lá, que a gente conhecia, disse que os trabalhadores estavam lá dentro doidos para saber o que estava acontecendo lá fora. Então eles deixaram de atender ligação, passavam a ligação. De certa forma, a gente causou uma euforia nos trabalhadores lá de dentro. Aí saíram esses três lá de dentro e vieram falar para a gente que o que tinha ali não era nada de mais, que o que a gente estava fazendo era só incitando os trabalhadores, que aquela era uma empresa séria, coisa e tal. Quando eu cuidei, estavam as meninas todas lá com eles, porque eles tiraram a atenção das meninas que estavam panfletando com os trabalhadores - os trabalhadores estavam entrando. Quando olhei, eu disse: "Ei, volta todo mundo para cá. Ninguém aqui está para esclarecer a eles não, porque eles sabem o que acontece. A gente tem que falar é com os trabalhadores e com as trabalhadoras"...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Só para registrar, me permita, o Chiquinho, Senador, Deputado Federal, é um militante aí. Então, nossos cumprimentos para o Chiquinho.

Ele veio me perguntar - eu conto tudo no ar, viu? - se na reunião de ontem à noite, da bancada dos Deputados Federais e dos Senadores, o Lula me tratou bem. *(Risos.)*

Claro que eu disse que sim, não é?

*(Soa a campanha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Chiquinho, pronto, respondi em público. Continue.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - Aí eu perguntei para eles: se lá era tudo correto, como eles afirmavam, por que os trabalhadores, quando saem de lá, não querem voltar, mesmo que por força da Justiça? Eles dizem: "Não, Ana Paula, eu não quero voltar, eu só quero ter garantido que eles vão pagar ou indenizar, dar o que eu tenho por direito. Voltar para lá eu não quero." Então, são pessoas, são trabalhadores...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - A exemplo do Gregório, você está com 24 segundos, agora, para concluir.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - Ai, vou, vou...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Vinte e três, já.

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - ... vou fechar.

Então, bem rápido, a gente não tem como panfletar direito na frente de um *call center*, porque os trabalhadores já entram, como já foi falado aqui, muito apressados e saem apressados, porque são aqueles que estudam, aqueles que trabalham, muitas vezes têm dois trabalhos, têm faculdade. Então é muito difícil para esse público que trabalha no *call center*...

*(Soa a campanha.)*

**A SRª ANA PAULA MARTINS DE MORAIS** - ... para nós trabalhadores dos *call centers*.

É mais ou menos isso que eu queria expor.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, muito bem, Ana Paula. Deu exemplos práticos e objetivos.

De imediato, o representante do SINTTEL da Paraíba, o líder Jardel Wandson Queiroz da Cruz.

**O SR. JARDEL WANDSON QUEIROZ DA CRUZ** - Bom dia a todos e a todas.

Parabenizo pela iniciativa o Senador Paulo Paim, o grande esforço da Vivian lá do Sintratel-Campinas e região, que também nos ligou, insistindo para a gente poder garantir essa presença. Agradeço também o esforço e a compreensão tanto do nosso sindicato, SINTTEL-PB, do qual eu faço parte como Diretor de Comunicação, quanto da nossa federação, da qual nós temos aqui presente o nosso Presidente, o companheiro João Moura, que vai fazer a sua intervenção.

De prontidão, percebemos a necessidade de ocuparmos esses espaços e fazermos a nossa contribuição, para que esse assunto seja, cada dia mais, reforçado. Porque a mudança no setor de telecomunicações, muito rápida com a vinda dos *call centers*, tem exigido dos sindicatos e federações essa postura de aprofundamento na leitura dos problemas, que são grandes nesse setor. E a nossa federação tem conseguido cumprir esse papel.

Inclusive, a companheira Renata Dutra, que é a nossa assessora técnica e está na mesa tripartite, tem debatido também esse problema dos *call centers* no País. Ela tem um trabalho importantíssimo. Infelizmente, não pôde estar hoje nessa nova data da audiência, mas ela tem contribuído de outras formas. E é importante, nas outras audiências, a gente garantir a presença da companheira, que, inclusive, tem um livro sobre a regulamentação dos problemas jurídicos que temos encontrado para poder garantir a regulamentação da profissão, uma lei que consiga, de fato, definir o que é a categoria, um piso salarial, os principais problemas que precisamos evitar. Então, é importante a gente garantir essa discussão. E eu queria lembrar, também, o papel importante que a companheira tem cumprido junto à nossa federação e a compreensão que a nossa federação, de que nós fazemos parte, tem tido com os companheiros de ocupar esse espaço, enfim, de garantir, também, uma contribuição.

Essa discussão do trabalho do *call center*, da precarização do trabalho nos *call centers* tem sido cada dia mais aprofundada, porque nós que fazemos parte desse setor nunca imaginávamos o que é passar pelas dificuldades que nós, de fato, passamos. E quem está de fora acha até um absurdo.

Nessa matéria que saiu, por exemplo, na Rede Globo, no Fantástico, o pessoal acha que estão exagerando, que não é isso tudo. Muitos pensam assim. Nós sabemos que pensam porque, inclusive, trabalhadores como esses que os companheiros citaram, às vezes, assumem uma culpa que não é deles. Essa ideologia patronal, essa ideologia de que a terceirização é uma parte ou uma maneira de os patrões administrarem suas empresas acaba sendo introjetada de tal maneira que nós, do movimento sindical, encontramos essa dificuldade. E nós temos que ver, de perceber nisso não a dificuldade, não uma impossibilidade de ação dos sindicatos diante dessa categoria, mas precisamos entender que o desafio está lançado, para que nós possamos compreender melhor e saber como colocar para essa categoria a ideologia dos trabalhadores, a ideologia da defesa dos trabalhadores.

E é essa a obrigação que nós temos, quando vamos para frente de uma empresa, fazemos a greve, damos os panfletos que, às vezes, acham que o trabalhador não gosta de pegar. Pelo menos na Paraíba, nós temos uma aceitação importantíssima na questão do panfleto, do material, do jornalzinho que os meninos lá do sindicato... Também, em Pernambuco, São Paulo. Todos os que estão aqui presentes garantem isso, o companheiro lá de Minas Gerais também. É importantíssimo, porque é a discussão com o trabalhador do que, de fato, representa aquela postura da empresa e evita que os próprios trabalhadores acabem introjetando um discurso de opressão, um discurso de aceitação de uma pressão.

A gente precisa cumprir esse papel, mesmo enfrentando os problemas que a companheira aqui, de Mossoró, colocou, de eles dizerem que estamos atrapalhando a operação, de chamarem a polícia, como fazem muitas vezes. Tentaram fazer isso com a nossa paralisação lá em Campina Grande, e nós, de imediato, fizemos um questionamento. Quando os trabalhadores eram assaltados, na porta da empresa, como acontece em várias empresas de *call center* por conta do distanciamento da parada de ônibus, enfim, do horário que têm que sair, às vezes, de madrugada mesmo, da empresa, porque têm garantir a sua remuneração, nós perguntamos se a empresa chamava a polícia naquele momento. E eles se sentiram envergonhados ao ponto de, de fato, dispensar a polícia, porque não era caso de polícia, mas era um caso de discussão mais profunda em relação aos problemas da categoria. E a gente conseguiu cumprir esse papel.

Então, lá na Paraíba, fizemos dois dias de paralisação, em João Pessoa, onde tem dois *sites* da AeC com cerca de 4 mil trabalhadores, e em Campina Grande, também, no outro dia, que tem um *site* com cerca de 5 mil trabalhadores. Nós conseguimos fazer a paralisação em João Pessoa. Cerca de 70% da operação parou. Em Campina Grande, também, cerca de 60% da operação parou. E foi importantíssima essa mobilização, junto com mobilização que os companheiros fizeram nacionalmente no Rio, enfim, em Minas. A exemplo do Rio Grande do Sul, que há um mês tinha feito a sua paralisação, também, na Contax do Rio Grande do Sul, uma greve, na verdade, de 29 dias, e foi vitoriosa também. Então os companheiros, apoiados pela nossa federação, conseguiram cumprir esse papel.

Eu queria enfatizar duas questões que têm sido discutidas também, aprofundadas e que têm me deixado muito preocupado. Primeiro, a dificuldade da empresa de aceitar os atestados dos trabalhadores e das trabalhadoras. Nós conseguimos, na Paraíba, um avanço em relação à declaração de acompanhamento parental, porque muitas mães de família solteiras precisam acompanhar os seus filhos, e a empresa não entendia isso como uma necessidade, achava que qualquer outra pessoa poderia levar os seus filhos. Enfim, a gente conseguiu avançar nessa discussão.

Uma outra manobra que a empresa tem feito nesse sentido também é a articulação até com a categoria médica, que eu acho uma atitude criminosamente tamanha que precisamos denunciar, isso já foi dito aqui hoje também, que é orientar para a não liberação dos atestados médicos para trabalhadores de *call center*. Médicos assumem isto: que receberam orientação da empresa. Há dificuldade dos trabalhadores de *call center* em receber um atestado de uma consulta médica. Essa é uma preocupação gigantesca da minha parte. Nós precisamos aprofundar essa discussão, porque tem que envolver, também, os conselhos regionais de outras categorias, como o da Medicina, o Ministério Público, o sindicato da categoria, para a

gente poder denunciar esses profissionais que se submetem a essas propostas criminosas de empresários, visando a seu lucro, nessa lógica capitalista que nós vivemos e que nós precisamos combater, aprofundando a discussão de um modelo de sociedade mais avançado, um modelo de sociedade que garanta essa discussão de um papel de Estado que leve em consideração a garantia da saúde, da vida dos trabalhadores, e não os interesses de uma minoria que está aí colocada e que quer se superar, quer se manter acima de todas as outras. Eu acho que isso nós precisamos aprofundar.

E a outra, ainda, é em relação à classe médica. Nós encontramos em todos os exames demissionais, por exemplo, dos trabalhadores: "aptos a exercer a profissão". E nós sabemos que, mesmo com um laudo de um outro médico declarando que estão com uma LER, ou com um problema nas cordas vocais, ou com um problema na audição, têm essa postura que eu não sei nem como chamar os médicos, eles se submete a isso. Passam por cima de uma ética profissional, passam por cima de um problema visível de saúde do trabalhador, porque a empresa acaba exigindo que ele faça isso.

Então, acho que a gente precisa aprofundar essa discussão e precisa bater também nessas questões que têm acometido os trabalhadores de *call center* que, como já foi dito aqui, de fato, é uma senzala moderna. A gente não pode se deixar confundir pelo espaço em que são colocados, com toda aquela tecnologia e um aparente acompanhamento ou uma meta cumprida em relação à norma regulamentadora, quando, na verdade, a norma regulamentadora que está aqui colocada cumpre um papel, dá um horizonte, dá um caminho a ser cumprido...

*(Soa a campanha.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Tem que concluir, no momento.

**O SR. JARDEL WANDSON QUEIROZ DA CRUZ** - Estou atento ali ao relógio. Obrigado, Senador.

Fica a norma regulamentadora como uma meta a ser cumprida, um horizonte, uma coisa para balizar a postura das empresas, mas nós, de fato, precisamos entender e abraçar a causa que nesta audiência está colocada, dando oportunidade para, como já foi colocado, criar essa lei, fazer com que essa lei seja regulamentada, seja aprovada e colocada em prática. Porque a norma regulamentadora está aí, mas parece que ela não consegue ainda fazer com que a empresa a siga corretamente, fazer com que ela seja colocada na prática corretamente. São as dificuldades que nós enfrentamos no dia a dia.

Então, nós, do SINTTEL-Paraíba, a nossa federação...

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Terminou o seu tempo.

**O SR. JARDEL WANDSON QUEIROZ DA CRUZ** - ... que é a Fitratelp, vamos contribuir dessa maneira para ajudar nessa audiência, nesse trabalho de regularização da profissão. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. Esse foi o Jardel Wandson Queiroz da Cruz, do SINTTEL da Paraíba.

Eu vou registrar a presença do Rêneo Augusto, Dirigente da Sindical da Central do Rio de Janeiro; da Luzenira Linhares, Diretora da Central da Paraíba; do Thiago Ribeiro, da Finratel, Minas Gerais; do Geraldo Estevão Coan, do SINTTEL-DF; e, por fim, do João de Moura Neto, Presidente da Federação Interestadual de Trabalhadores e Pesquisadores em Serviço de Telecomunicações (Fitratelp).

Nós vamos para os encaminhamentos.

**O SR. JOÃO DE MOURA NETO** - Tenho que saudar a todos os companheiros que estão aqui presentes, especialmente o Senador Paim, e quero dizer, Senador, que, infelizmente, eu não posso acatar o seu pedido de não ser repetitivo em um ponto, pelo menos, que é no reconhecimento da importância do seu trabalho como Parlamentar, para todo o movimento social. *(Palmas.)*

Nós contamos sempre com o seu apoio, com o seu empenho e com o seu compromisso, especialmente os companheiros de telecomunicações, a SINTTEL-RS, de quem o senhor é o esteio, a nossa Fittel, que lutou durante mais de trinta anos tendo como resultado positivo dessa luta a nossa Fitratelp. Sem a sua intervenção, juntamente com a de outros companheiros Parlamentares, nós não teríamos o êxito de obter o registro da nossa federação depois de trinta anos de luta, de resistência, de combate em favor dos trabalhadores.

Eu vou abrir mão da fluência da fala para pontuar e, assim, tentar reduzir o meu tempo, porque dirigente sindical, quando diz que vai falar menos, acaba falando muito mais, não é? Então, quero começar pelo favorecimento do companheiro Bira e do companheiro Senador, pelo favorecimento do tempo com que nós fomos beneficiados, o que nos permite a ocasião de testemunhar alguns fatos.



Eu queria lembrar, a partir da fala da Profª Mirlene, que o nosso drama começou em 1997. Nós já tínhamos uma luta antes disso, mas, em 1997, com a reforma da Previdência, a aposentadoria especial acabou. Na aposentadoria especial que acabou, enquadravam-se as telefonistas, lá também estava a limitação da jornada de 6 horas. A partir daí, o relato já foi feito, houve o surgimento de outro nome para uma categoria que já estava protegida pela lei e, ao mudar o nome, essa categoria ficou desprotegida, estendendo a jornada para 8 horas. Graças à nossa resistência, ela retomou o patamar das 6 horas.

Quero dizer também que naquela época essa categoria estava protegida com o pagamento do adicional de insalubridade, que tinha o nome de adicional de penosidade pelo adoecimento e principalmente pelo aspecto negativo da jornada de trabalho sob escala, que obrigava os companheiros, do mesmo jeito que é hoje, a trabalhar 24 horas, dependendo do contrato em que eles estão. Então, faço esse registro porque nós precisamos retomar isso, pois não há mais nenhuma dúvida de que há, de fato, um ofensor muito grande na categoria dos trabalhadores em telecomunicações que atuam nos centros de atendimento, independentemente de em qual sindicato estejam e de qual denominação tenham.

Acho fundamental que tenhamos em vista que o mais importante é a defesa dos trabalhadores e trabalhadoras, porque as agressões já estão colocadas aqui. Temos de encontrar uma forma de unificar a nossa luta. A nossa parte, Senador, a da federação, nós estamos fazendo.

É importante também agradecer e ressaltar a importância do que fizeram o companheiro Bira e a companheira Vivian ao trazer essa proposição ao Senador, que acatou de pronto. Por isso estamos aqui juntos. A nossa federação, ao tomar conhecimento, independentemente de qualquer coisa, está presente, porque precisamos reforçar esse esforço, nós precisamos nos somar a esse esforço.

Um terceiro ponto que quero lembrar é a fala da companheira Renata, que disse, reproduzindo a fala da empresa: "Foi um ato isolado de uma gestora" - estou aqui incluindo: colaboradora - "que não está mais na equipe." É assim que as empresas se comportam: a partir do momento em que elas são penalizadas por um processo, por uma fiscalização, elas transferem a culpa para o operador ou para o supervisor. Só que nos sabemos que essa é uma estratégia plenamente determinada pelo capital de explorar ao máximo os trabalhadores desse segmento de trabalho.

Queria pontuar também a condição de trabalho e a insalubridade desses trabalhadores. O operador de *call center*, diferentemente de outras categorias, Senador, trabalha sob três fogos. O primeiro fogo é o do cliente, que se irrita com a péssima qualidade do serviço. Hoje, a maior parte das pessoas que utilizam o sistema de telecomunicações usa o telefone móvel, que apresenta falhas técnicas gritantes. Essas falhas são transferidas para o operador. No momento da ligação, cai a ligação. De quem é a culpa? Do operador. No momento da ligação, deixa de existir a transmissão ou a recepção. De quem é a culpa? Do operador. No momento do atendimento, aparece uma distorção na frequência de voz. De quem é a culpa? Do operador. Quando o cliente desliga e retorna a ligação, o operador é vítima da tal da rechamada. E onde ele perde? Na remuneração variável, e é punido por isso.

O operador é filmado em som e imagem 24 horas por dia em todos os turnos. Então, ele não tem defesa. Eu sei que é agradável essa história do sorriso na voz, que a gente nota a diferença quando fala com alguém do outro lado que está triste ou que está alegre, que muda de fato a voz. Mas quem é capaz de ser tão bom ator para simular isso? Ninguém é capaz de fazer isso, senão nós não estaríamos sentados nos *call centers*, nós estaríamos na Globo, desempenhando um trabalho como ator.

Eu queria também colocar aqui, já pontuando, que há nessas empresas um total desrespeito à cultura local. Agora, há uma migração, em função de diversos fatores - incentivos fiscais, mão de obra disponível mais barata, mão de obra, pela própria realidade local, mais suscetível a aceitar essas agressões das empresas de *call center*. Estão migrando do Sul e do Sudeste para o Nordeste. Só que essas empresas provocam uma violência muito grande, pois os companheiros que estão aqui e são do Nordeste, como o companheiro Anderson, a companheira Louise, a companheira Luzenira, os companheiros de mesa, os demais companheiros, têm uma cultura local. Nós temos uma religiosidade local, e não cabe, Senador, no calendário da empresa, nem na jornada de trabalho da empresa o respeito a essa religiosidade. Então, os trabalhadores são obrigados a trabalhar na sexta-feira da Semana Santa, que é um sacrilégio, no dia de São João, que é outro sacrilégio. No Natal ou no Ano Novo, têm de abrir mão da convivência familiar. Pessoas que têm de sair para o interior não podem, têm de abrir mão da família. Então, não há nenhum respeito. E se pronuncia cada vez mais perversa essa pressão do capital sobre a exploração dos trabalhadores.

Apesar - já me encaminhando para o final - de tudo o que foi colocado aqui, há outro fator importante a ser ressaltado agora que nós avançamos muito na defesa do direitos das mulheres: o tratamento que essas empresas dão às grávidas. Gente, é desumano! Toda a proteção legal que avançamos nas conquistas das mulheres essas empresas anulam. Elas obrigam as grávidas a ficarem na posição, mesmo que estejam em pausa/senha ou mesmo que elas não tenham acesso ao sistema. Não podem se levantar da cadeira. Todo mundo sabe que uma grávida precisa se levantar, precisa se movimentar, precisa

ir ao banheiro. Elas são impedidas de fazer isso. Será que é fácil para uma mulher grávida? Para todas é difícil, mas uma mulher grávida está mais sensível a isso. Ficar submetida a uma jornada dessas, que é uma jornada efetiva! Se ela demorar no banheiro, o tempo que ela alongou na pausa é estendido...

*(Soa a campanha.)*

**O SR. JOÃO DE MOURA NETO** - ... para o final, como jornada efetiva.

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Para concluir, você tem 50 segundos, dentro do seu tempo.

**O SR. JOÃO DE MOURA NETO** - Para finalizar, Senador, há a questão da justa causa. Pessoal, não tenho dúvidas, porque fiz as contas, é um investimento que favorece o lucro da empresa.

Para finalizar, Senador, propositadamente, essas empresas de telecomunicações, que são das operadoras, não se organizam como classe para impedir que haja uma negociação entre o segmento patronal e os trabalhadores. É mais fácil para eles vencer os trabalhadores, apesar da nossa resistência, não tendo a negociação, obrigando a negociação por acordo coletivo de trabalho.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. Esse foi o João de Moura Neto, Presidente da Fitratelp.

Pessoal, vamos direto aos encaminhamentos.

Digo a todos, é claro, que eu gostaria de dar a palavra a um por um. Temos mais cinco inscritos que gostariam de falar, mas é impossível! Para vocês terem uma ideia, quem me viu com um pratinho na mão pôde ver que era pão com banana, esse é o meu almoço. Almocei e daqui tenho de ir para uma reunião com a CNPL, que é uma central. Depois, às 14h, eu tenho de estar no plenário. Às 15h, reunião com o Presidente Renan para discutir os vetos. Às 16h, começa a votação. Às 19h, eu tenho de ficar no plenário, porque vai começar a apreciação dos vetos.

Encaminhamentos, pessoal, como eu havia falado.

Haverá mais duas audiências públicas. Eu peço aos líderes do movimento que vocês se ajustem para que, nas próximas audiências, quem não falou e gostaria de falar pudesse falar. Haverá uma nova audiência pública com os empresários do setor. Haverá outra audiência pública em que eu vou convidar quatro representantes do empresariado e quatro representantes dos trabalhadores, para dialogarmos até construir algum tipo de entendimento.

Outro encaminhamento: apresentar um projeto de lei pelas entidades do setor sobre a regulamentação da profissão, ao mesmo tempo ou nesse projeto - vocês é que vão decidir -, garantindo o piso salarial da categoria. *(Palmas.)*

Esses encaminhamentos são frutos desta reunião.

Eu agradeço a todos, pessoal, mas eu tenho de encerrar neste momento a nossa audiência pública. Vejam bem: nós sairemos daqui com mais duas audiências públicas, de que vocês poderão participar. São vocês que vão escolher a data. Digam-me qual é a melhor data para continuarmos este debate. Pelo número de denúncias e pela gravidade do fato, eu já estou me propondo... Inclusive, na quarta-feira agora, já vou aprovar aqui o requerimento de mais duas audiências públicas.

Eu percebo, pessoal, a vontade de vocês de falar. Eu gostaria muito de passar o dia todo aqui, mas é impossível. Por isso, eu estou indo a todos os Estados - eu vou aos 27 Estados, não vou deixar um para trás -, onde os trabalhadores estão colocando questões gravíssimas sobre a terceirização e o mundo do trabalho e da própria Previdência.

Nós todos que defendemos tanto a liberdade, nós todos que perseguimos a justiça, nós todos que brigamos, desde a criança até o idoso, para melhorar a qualidade de vida, nós todos temos de enfrentar ainda a irresponsabilidade de alguns que querem dizer que criança com oito ou dez anos tem de ir para cadeia, quando lugar de criança é na escola. Estamos enfrentando também esse debate. *(Palmas.)*

Assim, nós encerramos a nossa audiência pública do dia de hoje, convidando aqueles que puderem para tirarmos uma foto coletiva aqui para ficar nos *Anais do Senado Federal*. Todos estão convidados. Eu só espero que o fotógrafo esteja aí, porque eu convido, e o fotógrafo...

*(Iniciada às 9 horas e 32 minutos, a reunião é encerrada às 12 horas e 46 minutos.)*