



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

REUNIÃO

03/11/2015 - 99ª - Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Declaro aberta a 99ª Reunião, Extraordinária, da Comissão Permanente de Direitos Humanos e Legislação Participativa do Senado Federal da 1ª Sessão Legislativa Ordinária da 55ª Legislatura.

A presente reunião destina-se à realização de audiência pública, nos termos do Requerimento nº 167, de 2015, de nossa autoria e de outros Senadores, para debater as condições de trabalho dos trabalhadores de *telemarketing*.

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, e do Alô Senado, através do número: 0800 612211.

Nós temos aqui, pela orientação que eu recebi da Secretaria Geral, duas Mesas. Eu vou começar com os que estão presentes, os que não estiverem presentes ainda, ficarão para a segunda Mesa.

Então, na primeira Mesa, chamamos Odete Cristina Pereira Reis, Auditora Fiscal do Trabalho, representante do Ministério do Trabalho e Previdência Social. Seja bem-vinda, doutora. *(Palmas.)*

Chamamos Renata Coelho, Procuradora do Trabalho, Procuradoria Regional do Trabalho da 10ª Região. *(Palmas.)*

Chamamos Valmira Luzia da Silva, Diretora de Finanças e Administração do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* da Cidade de São Paulo (Sintratel). *(Palmas.)*

Chamamos Anderson Borja, representante do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* do Estado do Ceará (Sintratel). *(Palmas.)*

Chamamos Ubiraci Dantas de Oliveira, Presidente da Central Geral dos Trabalhadores do Brasil (CGTB). *(Palmas.)*

E ainda, na primeira Mesa, Liduína Marques, Secretária-Geral da Federação dos Trabalhadores no Comércio e Serviços do Estado do Ceará. *(Palmas.)*

Esta é a primeira Mesa, em seguida teremos uma segunda Mesa.

Sejam todos bem-vindos.

Como é de praxe, eu vou fazer uma breve introdução, para que quem a nós está assistindo pela TV Senado e pelo sistema de comunicação do Senado, ouvindo pela Rádio e tendo informação pela Agência Senado, saibam o motivo desta nossa audiência, nesta terça-feira, pela manhã.

Estamos hoje aqui, na audiência pública, para refletir sobre as questões enfrentadas pelos operadores de *telemarketing* em sua rotina de trabalho.

Entendemos toda a composição laboral, humana e profundamente digna de respeito e de reconhecimento, tendo em vista os riscos ocupacionais dessa atividade de operador de *telemarketing*.

É o papel desta Comissão debater com o empregado, empregadores, enfim, com o Ministério Público, o Ministério do Trabalho, com todos aqueles que, de uma forma ou de outra, interagem nessa atividade.

O universo em análise engloba um total aproximado de 1,5 milhão de profissionais. O setor apresenta o mérito de abrir portas no mercado de trabalho de muita gente, uma vez que a maioria é composta por mulheres, jovens de primeiro emprego, já com o Ensino Médio completo ou concluindo em escola pública.

Em todo o Brasil, os direitos do *call center* garantem a esse contingente um emprego que dinamiza a própria economia. Cumpre-se destacar que apesar de todo o problema enfrentado diariamente pela categoria, os operadores de *telemarketing* arcam, não raramente, com difíceis condições de trabalho que preocupam a todos. Enfim, por essas razões, a atuação do operador de *telemarketing* exige proteção legal.

Aí temos diversas questões que serão levantadas aqui, não preciso relatar, por parte dos trabalhadores e dos próprios empreendedores. Sobre esse tema, portanto, queremos nos debruçar nesta audiência pública proposta pelo Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing*, de Campinas e região (Sintratel).

Sejam todos bem-vindos.

Eu pergunto se, nesta audiência pública, estão os representantes dos empregadores e dos trabalhadores? (*Pausa.*)

Nós colocamos aqui, na Mesa, por ordem de chegada. Todos irão falar, sem problema nenhum. Então, a primeira Mesa está composta, em seguida, teremos uma segunda Mesa, em que todos usarão a palavra também.

De imediato, passo a palavra à Odete Cristina Pereira Reis, Auditora Fiscal do Trabalho, representante do Ministério do Trabalho e Previdência Social, pelo tempo de, no máximo - eu peço a todos, como são muitos que irão falar, - dez minutos. Quando chega no nono minuto a campainha toca, depois tem mais um minuto.

Por favor, Dr^a Odete, aqui à minha esquerda.

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Bom dia a todos; bom dia Senador Paulo Paim, é um prazer para mim estar participando desta audiência pública, tratando de um tema tão importante e tão urgente.

Bom, o Ministério do Trabalho, nos últimos anos, tem dado prioridade à fiscalização do teleatendimento. Hoje, a gente acredita que há por volta de 1,2 milhão trabalhadores, operadores de teleatendimento no País. E o que a gente tem verificado nas fiscalizações é uma recusa das empresas em atender o Anexo II da NR nº 17.

O Anexo II da NR nº 17 foi elaborado e publicado em 2007, uma norma que trata de questões desde jornada, pausas, até questões da organização do trabalho. As questões da organização trabalho são reiteradamente descumpridas pelas empresas.

Vou fazer um brevíssimo histórico, já que o nosso tempo é muito curto e temos muita informação para passar. Em Minas Gerais, a gente fez uma ação em 2010, e uma em 2013, duas ações grandes em uma grande empresa de teleatendimento, na época era a maior do País, e sempre o enfoque foi o Anexo II, da NR nº 17,

A ação de 2010 resultou na lavratura de quase 90 autos de infração. Quando nós voltamos, em 2013, o que a gente verificou - a gente esperava que várias coisas tivessem sido regularizadas, - infelizmente, que nada havia sido regularizado e, muito pelo contrário, a situação estava pior, a empresa estava mais rígida em relação a algumas questões da organização do trabalho, as quais a gente vai falar. E essa ação resultou na lavratura de 246 autos de infração.

Fizemos um relatório detalhado, na época, a respeito da forma de organização do trabalho na empresa e a consequência dessa forma, dessa gestão da empresa, que são os adoecimentos e o assédio moral. Isso a gente colocou em um relatório muito detalhado, com várias provas, várias entrevistas com os trabalhadores.

Logo após essa ação, foi feita uma ação nacional, já que se verificou que essas questões se repetiam em todos os Estados. Nessa ação nacional, a SIT (Secretaria de Inspeção do Trabalho), aqui em Brasília, criou um grupo para tratar a questão em nível nacional. Então, todos os Estados onde a empresa tinha trabalhadores, que eram sete Estados, foram abrangidos. E essa ação, que durou mais ou menos um ano, resultou na lavratura de mais de 800 autos de infração e uma interdição na maior unidade da empresa, que eu não sei se a gente vai ter tempo de falar disso, provavelmente não. Vou tentar dar foco no que mais interessa para a gente no momento.

O enfoque dessa fiscalização nacional, além do assédio moral, do adoecimento, da forma de gestão da empresa, foi a terceirização. A gente verificou - para além da questão de atividade-fim e atividade-meio, que está em discussão no TST - que há uma subordinação desses trabalhadores aos contratantes.

Então, foi verificado e está muito bem detalhado nos relatórios que a empresa funciona como uma intermediadora de mão-de-obra. Os contratantes definem a forma de contratação, a forma de desligamento, as metas e muitos outros pontos. Então, os autos foram feitos para os sete maiores contratantes, que foram quatro bancos e três empresas de telecomunicação.

A gente considera que esses problemas que vamos abordar são comuns ao setor. Por que a gente considera isso? Porque devido à demanda que chega até nós, denúncias de outras empresas, há outras fiscalizações em outras empresas, e a forma de organização do trabalho é a mesma adotada em todas as empresas e se repete. O que a gente vai falar aqui consideramos que se aplica ao setor.

Um dos problemas mais sérios que a gente vê é o não reconhecimento dos riscos pelos programas de saúde e segurança no trabalho. As empresas se negam a reconhecer os riscos e deixam de relacionar o adoecimento com o trabalho; então, não há emissão de CAT. E para as empresas há uma série de benefícios ao negar esses riscos.

A gente sabe que a atividade de telefonia, desde o princípio, tem apresentado problemas. A atividade é complexa por si só, tem uma demanda muito grande dos trabalhadores; demanda cognitiva e emocional muito grande. O trabalhador tem interações durante toda a sua jornada de trabalho, as mais diversas. Então, desde os primórdios, há estudos do início do século XX, de 1910, 1920, já mostrando a relação de adoecimento com o trabalho.

Imaginem hoje nessas condições... essa aqui é uma sala da empresa que foi interditada, é uma das salas, essa sala tem quase um mil PAs, quer dizer, quase um mil operadores trabalhando lado a lado. Esse é um dos grandes problemas das empresas de teleatendimento, das grandes empresas que são grandes ambientes de trabalho; e os problemas, na verdade, se agigantam.

É difícil controlar as condições ambientais de temperatura, de umidade, de qualidade do ar, e o ruído torna-se grande. É claro que o trabalho de todos é falando, é conversando; então, o ruído de fundo - há um limite previsto na norma - está sempre acima desse limite. E quando ele está acima desse limite, os trabalhadores têm que fazer um esforço vocal maior ainda, aumentando ainda mais o risco de problemas de voz, além de ter que aumentar o volume do *headset*, aumentando o risco de doenças auditivas. E o ruído, esse burburinho de fundo, a gente sabe que está relacionado ao aumento do estresse, aumentando ainda mais o risco de doenças psíquicas também.

Um dos maiores problemas que a gente vê nessas empresas é o controle ostensivo sobre o trabalho e os trabalhadores. Na verdade, a estrutura hierárquica das empresas é montada visando a isso. Há os operadores, os supervisores, cada supervisor é responsável por 15 a 20 trabalhadores, e, acima dos supervisores, os coordenadores, gerentes e auditores, que têm todos essa mesma função: controlar o trabalho dos trabalhadores, para ver se está saindo tudo conforme foi prescrito pela empresa.

Além disso, há a monitoria de qualidade, que é uma sala onde são ouvidas as ligações. A norma fala, o Anexo II fala que esse procedimento de escuta de ligações e de gravações só deve ser feita mediante o conhecimento do operador, isso não acontece, isso é reiteradamente autuado, as empresas não avisam aos trabalhadores quando isso vai ser feito.

Na verdade, como eu disse, há trabalhos, desde o início do século XX, falando desses problemas. Há um célebre trabalho de Le Guillant: "A neurose das telefonistas", que é de 60 anos atrás, que já fala desse controle de idas ao banheiro, do tempo de ida ao banheiro somente de cinco minutos e de ter que pedir permissão - na época chamavam de controladores - para os trabalhadores irem ao banheiro.

A gente lembra também do trabalho de Foucault, no livro: "Vigiar e Punir", que é do filósofo francês Michel Foucault; fala que a medida em que as fábricas foram aumentando, o número de operários aumentando, foi necessária uma vigilância mais ostensiva. As empresas passaram a adotar uma vigilância mais ostensiva que passou a fazer parte do processo de produção das empresas. E é o que a gente verifica. É cobrada uma disciplina rigorosa e, segundo ele, a disciplina fabrica corpos submissos e necessitados, corpos dóceis, para se trabalhar exatamente como se planejou.

Há o trabalho: "A loucura do trabalho", de Christophe Dejours, em que um capítulo fala especificamente sobre o trabalho das telefonistas. É um trabalho de 1980 e fala desse controle que pode ser feito a qualquer momento. Então, isso causa um sofrimento muito grande. Ele fala que isso é explorado pelas empresas; no caso, chama de exploração do sofrimento. Isso é explorado e ele chama de uma violência do poder.

Então, eu estou falando isso só para mostrar que esses problemas existem há mais de um século e a gente não conseguiu, até hoje, dar conta deles, muito pelo contrário, o que a gente vê é, com o aparato tecnológico que se tem hoje, cada vez mais sofisticadas as formas de controle dos trabalhadores, só aumentando os problemas.

(Soa a campanha.)

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Vou ter que pular algumas coisas.

O *script*, por exemplo, é cobrado estritamente como o planejado. Então, a gente viu advertências por causa do não seguir corretamente o roteiro de fraseologia. Então, não é só uma orientação, como as empresas nos falam. Ele é cobrado exatamente como é prescrito.

O sorriso na voz, que a gente achou que era uma força de expressão dos trabalhadores, mas isso é um relatório de auditoria da monitoria de qualidade, e o não cumprimento de cada itenzinho ali marcado faz o trabalhador perder pontos. Então, qual o erro cometido na condução do atendimento?

O segundo, a atendente não apresentou sorriso na voz; outras empresas falam energia na voz. Isso também é um risco, aumenta o risco de adoecimento das cordas vocais, porque faz com que haja uma entonação que não é natural. É preciso manter uma entonação que faz forçar mais ainda as cordas vocais.

A restrição para o uso do banheiro. Existe sim o controle, não é lenda, apesar das empresas falarem que o trabalhador pode sair a qualquer momento. Tanto é verdadeiro que se precisou colocar em uma norma regulamentadora que o trabalhador pode sair a qualquer momento do seu posto de trabalho para a satisfação das necessidades fisiológicas, sem qualquer tipo de prejuízo. Isso também já é uma coisa que a gente viu bem antiga e que ainda existe até hoje.

Eu vou ter que correr um pouco, ir lá para frente.

As medidas disciplinares também. A gente tem vários exemplos de aplicação de medidas disciplinares por atraso de um minuto, atrasos de dois minutos, uma advertência, atraso de um minuto e treze segundos, uma advertência. Essas aqui são empresas variadas.

O TST já reconheceu esse rigor que as empresas utilizam na aplicação de medidas disciplinares por motivos banais. As metas de remuneração variáveis, que também são utilizadas de forma que o trabalhador quase nunca consegue atingir.

O assédio moral que é isso tudo que a gente está falando, e que a norma prevê isso. É a única norma que fala sobre o assédio moral.

E vou finalizar falando isso aqui: no nosso trabalho a gente está conseguindo combater o adoecimento que existe no setor? Não. A resposta é não. Até hoje a gente não conseguiu. Então, temos vários desafios. A questão do combate à terceirização. A gente sabe do íntimo relacionamento da terceirização irregular com a precarização do trabalho, a falta do reconhecimento dos riscos pelas empresas e pelos programas de saúde e segurança, o não cumprimento do Anexo II da NR nº 17, e uma reavaliação urgente do NTEP (Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário), que hoje, para a atividade de teleatendimento, reconhece que tem somente uma pequena faixa do osteomusculares, ainda ignora a questão do risco psicossocial e a questão do risco para doenças vocais, doenças auditivas, que são doenças já claramente relacionadas ao trabalho.

As repercussões da nossa ação. Não vai dar tempo de a gente falar da ação nacional com mais detalhes, e da interdição, mas no que resultou?

(Soa a campainha.)

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Posso só finalizar?

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Aqui a gente é rígido, mas nem tanto. Pode complementar.

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Eu pulei várias coisas, mas sei que há várias pessoas para falar e, com certeza, coisas importantes.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Pode concluir tranquila.

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Bom, as repercussões da interdição. Eu falei que a gente fez a interdição na maior unidade da empresa, que contava com 14 mil trabalhadores. Fizemos um trabalho detalhado em relação à organização do trabalho, à presença de riscos, e detectamos a presença do risco grave e iminente e fizemos a interdição.

A empresa ficou parada por 36 horas, voltou a funcionar com uma liminar da Justiça do Trabalho, e depois até já saiu a sentença, infelizmente, também, contra a interdição. Eu gostaria muito de falar dos argumentos que foram utilizados. Não vou falar porque iria demandar muito tempo. Talvez em outra oportunidade.

Mas, dos argumentos que foram utilizados para suspender a interdição, infelizmente, não houve nenhum argumento técnico. O relatório de interdição tem 99 páginas, com vários argumentos, o porquê de estar sendo feita a interdição, nenhum argumento técnico foi questionado. Foram outros motivos que fizeram com que a interdição fosse suspensa.

Mas, apesar disso, a gente ainda conseguiu algumas coisas com essa ação. A AGU (Advocacia Geral da União), lá em Recife, entrou com uma ação regressiva em relação ao adoecimento especificamente nessa unidade que foi interditada. É a maior ação até hoje do País, referente a 330 benefícios. Nesses benefícios, que eu considero que foram um grande ganho para a gente, não se consideram só doenças osteomusculares, consideram-se doenças osteomusculares, doenças da voz e doenças psíquicas. Isso está em andamento.

A mesa de negociação está acontecendo em Brasília, com representantes dos trabalhadores, dos empregadores e do Governo, para discutir o setor como um todo. Eu acho que está sendo muito válido. Houve várias reuniões e a gente está conseguindo avançar aos poucos, mas com muito debate de todos os lados e, com certeza, vai trazer também avanços para o setor.

E a gente fez também um encaminhamento para a Previdência Social. A SIT fez esse encaminhamento frente a todos os dados que temos nos relatórios, todos os dados que têm nos estudos científicos falando desses adoecimentos. Então, é interessante até vir a outros órgãos que caíam também na Previdência essa necessidade da avaliação do NTEP.

Bom, é isso. Tem mais coisa para falar, mas eu sei que há outras pessoas que têm coisas também muito importantes.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Mas vai ter oportunidade também, na sequência.

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Eu agradeço, muito obrigada. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, essa foi a Dr^a Odete Cristina Pereira Reis, Auditora Fiscal do Trabalho, representante do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Agora, Dr^a Renata Coelho, Procuradora do Trabalho, Procuradoria Regional do Trabalho, 10^a Região.

A SR^a RENATA COELHO - Olá, bom dia a todos, bom dia Senador, mais uma vez é um prazer estar aqui falando sobre esse assunto. Nós temos hoje dois representantes de empresas - parece-me -, outros mais foram convidados, infelizmente, não nos deram a oportunidade de sermos ouvidas e também de ouvirmos o outro lado.

Não somos donos da verdade, somos pesquisadores, pessoas que trabalham, pesquisadores de vidas, não de números, e gostaríamos muito que as empresas se fizessem presentes para ouvir o que nós temos a dizer e, também, para que pudéssemos ouvir e, talvez, criar um canal de comunicação que se faça exitoso, porque até agora esse canal não existiu.

Até agora, a única comunicação com as empresas é inquérito, termo de ajuste de conduta, ação civil pública, indenização. E nisso, ano após ano, milhões de trabalhadores entram e saem das empresas de *telemarketing*.

As empresas de telemarketing, Senador, têm uma rotatividade extraordinária. Uma empresa que começa com quatro, cinco mil trabalhadores - e não chega nem a ser das maiores -, renova o seu quadro inteiro, às vezes, em menos de seis meses.

Então, nós não estamos falando aqui de 1,2 milhão de trabalhadores como um todo, estamos falando de 1,2 milhão de trabalhadores hoje, no dia de hoje, no dia 3 de novembro. Daqui a seis meses, nós teremos outro tanto milhão de trabalhadores. Porque estes vão embora, os 1,2 milhão que hoje estão, daqui a seis meses já são outros. É uma gama de trabalhadores sem igual.

Eu acho que não há setor no Brasil que se equipare ao índice de rotatividade das empresas de *telemarketing*. Essa rotatividade se dá por uma série de questões, mas se dá também por conta da forma de gestão que essas empresas imprimem. E se dá também porque o trabalhador não sobrevive mentalmente, fisicamente a essas empresas por mais de um, dois anos. Dificilmente, um operador de *telemarketing* fica três, quatro, cinco anos na função.

Ou seja, ele entra e não tem uma carreira, uma perspectiva de carreira. A perspectiva dele é o quê? Ser supervisor? É o máximo que ele consegue dentro daquela empresa? Ele não tem perspectiva de carreira, a jornada é reduzida, ele entra jovem, entra como uma forma de ajudar o custeio dos estudos; ou a mulher, às vezes, porque interessa uma jornada parcial para poder cuidar dos filhos.

Ele entra, fica um ano, dois anos, começa a ter problemas de infecção urinária, perda auditiva, perda de voz, não consegue dormir, trabalha dormindo. Há um operador de *telemarketing* que me disse que tem dois turnos, seis horas na empresa e as outras seis, de madrugada, a mãe dele fica escutando ele atender. Ele fala a noite toda, atende o telefone a noite toda.

Isso tudo é um fenômeno estudado por alguns desses estudos de psicólogos, de sociólogos, internacionais e nacionais. É um fenômeno brasileiro? Não é, é um fenômeno mundial. O adoecimento é um fenômeno brasileiro? Não é. A prática de gestão é nossa? Não é.

Então, nós temos, já desde a década de 50, como disse a Odete, estudos relatando o mal desse tipo de função. Nós temos casos de suicídio na França, e já relatados inclusive no Brasil, nessa função. Relacionados à vida da pessoa? Não, relacionados a essa função. Relacionados a uma fraqueza especial de certo tipo de pessoa? Não, relacionados a essa função.

Mas isso tudo não serviu ainda de abertura para um diálogo. Os números estão aí, os estudos estão aí, as pessoas estão aí para serem ouvidas, os órgãos estão aí trabalhando. O Ministério do Trabalho fez um trabalho espetacular, mais de 600, quase 800 autos de infração lavrados, interdição, relatórios contra os maiores empregadores deste Brasil: Vivo, Net, Sky, Bradesco, Itaú, todos com autos de infração lavrados.

Isso veio a público? Quantas pessoas ficaram sabendo que esse trabalho aconteceu? Por quê? Porque aqui nós estamos tratando de um tipo de violência que não é pontual, é o que nós chamamos de violência estrutural. É uma forma de gestão, é um segmento econômico que pratica, sim, formas de violência por meio do seu sistema.

Aqui, nós temos - se puder correr para mim - o que eu falei do trabalho que os órgãos vêm fazendo: Ministério do Trabalho, Ministério Público, PRT (Procuradoria Regional do Trabalho); as regiões são os locais. Por exemplo, 9ª Região é Paraná, 4ª Região é Rio Grande do Sul.

Desce o arquivo, por favor.

Esse aí é um arquivo de várias páginas, só das investigações em curso atualmente, com relação às empresas de *telemarketing*. São várias empresas, vejam ali os tomadores, Banco Santander, é um dos maiores contratantes; Vivo. Vários assuntos: meio ambiente e trabalho, desvirtuamento de mão de obra, fraude, assédio moral.

Pode descer.

A Telefônica... Essas empresas vão trocando de nome, vão sucedendo-se, incorporando-se. A Contax, por exemplo, já teve uma série de nomes: TNL Contax, Contax; a Telenorte, o nome é mais antigo; Correios. Isso tudo é dinheiro público. Por que isso tudo é dinheiro público, Senador? Porque são procuradores do trabalho do Brasil inteiro, servidores do Brasil inteiro, trabalhando em um volume gigantesco de inquéritos, de ações individuais e de ações coletivas.

Se você puder abrir, por favor, o outro arquivo para mim.

Esse é um arquivo das principais empresas de *telemarketing*. Olhem ali, termos de ajuste de conduta, quantos? Termos de ajuste de conduta, temos em Salvador, Rio de Janeiro, Niterói - pode ir descendo, - investigação, investigação, investigação. Olha isso, só empresas de *telemarketing* consumindo procuradores, servidores, juízes. Olha a imensidão de inquéritos, investigações, processos coletivos - essas aqui não são ações individuais, são coletivas.

Cada inquérito desse envolve milhares de trabalhadores, veja, não tem fim. Isso é o dinheiro público sendo consumido diariamente para se investigar empresas de *telemarketing*.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Qual a quantidade de processos envolvendo pessoas?

A SRª RENATA COELHO - Nós temos hoje mais de 500 investigações só com relação à Contax. Todos os dias chegam denúncias, no Ministério Público do Trabalho, com relação às empresas de *telemarketing*.

Uma das últimas é a empresa contratada pela Secretaria de Direitos Humanos, da Presidência da República, a COL, que acaba de fechar a unidade de Brasília porque o Disque 100, da Presidência da República, agora vai funcionar na Bahia.

A COL, há cerca de um mês, mandou embora quase 400 empregados. Sem conversa com o sindicato, sem conversa com o Ministério Público, esse é o procedimento padrão. As empresas de *telemarketing*, com todo o respeito, e eu sei que vocês vieram aqui hoje para ouvir - estão de parabéns por isso, parece que não gerem vidas.

Se pudessem contratar robôs, o fariam. É que as tentativas até hoje de colocar um robô atendendo não deram muito certo. Se pudessem, o fariam. Porque tudo é tempo, tudo é sigla, tudo é vigiado, ele não pode olhar para o lado, ele não pode espirrar, tudo é advertência.

(Soa a campanha.)

A SRª RENATA COELHO - Advertência por se atrasar às vezes 30 segundos para o trabalho, por ficar um minuto a mais no banheiro. É um trabalho realmente enlouquecedor.

E quando eles resolvem fechar as portas, fecham as portas e anunciam: "estamos fechando". E, às vezes, em 36 horas, em 48 horas, desmontam todo um site, mudam para outro Estado, em alguns momentos, olvidando-se de obrigações que têm com o Ministério Público, com o sindicato local, sem conversa: "estão aqui suas rescisórias, tchau, até a próxima".

Ficam com os trabalhadores, às vezes, que treinam ou com alguns supervisores, pessoal de confiança, até que treinem o pessoal no novo local, e *bye bye* para os outros trabalhadores que, parece, não devem ter família para sustentar, não têm filho na escola, não têm conta para pagar, não precisam ser avisados com antecedência do que vai acontecer. Enfim, não são seres humanos a quem se deva a satisfação, são pessoas, são números que serviram para aquele momento e agora por um contrato, às vezes, mais lucrativo, não servem mais.

Sem nenhum tipo de indenização especial, as verbas trabalhistas são pagas, muitas vezes, a menor. Os termos de rescisão são chocantes, porque se procedem descontos que muitas vezes nem se sabe o porquê daquele desconto estar sendo feito. Metas, números, bancos de hora, que muitas vezes só existem no papel, o trabalhador trabalha, trabalha, trabalha, quando quer folgar não consegue.

Nós temos fotos de: "trabalhe o seu fim de semana e ganhe R\$100". Então, esse tipo de coisa é praticada hoje dentro de empresas de *telemarketing*, não vou dizer que em todas, mas isso é hoje prática de gestão em muitas empresas.

Eu gostaria de saber hoje das empresas o que vocês pensam que fazem? Eu tenho muita curiosidade de saber disso, porque muitas vezes nós tentamos conversar e não conseguimos. Vem uma pessoa que não tem poder nenhum de negociação, vem um preposto que fala: "não tenho poderes para isso".

Não conseguimos ouvir as empresas de *telemarketing* nos atos que fazemos.

O Ministério Público, aliás, este mês, Senadores, está lançando um material informativo sobre trabalho em *telemarketing*, baseado em situações reais vividas pelos operadores de *telemarketing*.

Será que isso tudo é à toa? Será que existem estudos, desde a década de 50, para nada? Escolheram esse setor aleatoriamente? O Ministério Público do Trabalho escolheu esse setor como um dos seus focos de atuação, por quê? Porque o setor é problemático, existe um problema. Até quando as empresas vão negar que há um problema, que algo precisa ser feito?

A obtenção de lucro é legítima? É, nós vivemos em um sistema capitalista, ninguém é ingênuo de achar que uma empresa vai abrir e não vai querer lucro. Só que auferir lucro, transferindo todo o prejuízo para a sociedade? Vocês fazem parte da sociedade, os filhos de vocês fazem parte da sociedade, as esposas, as mães, a sociedade somos nós. Hoje, o lucro é auferido com prejuízo, o ônus vai para a sociedade.

O Ministério Público está desenvolvendo um sistema de cruzamento de dados com a Previdência Social, que vai ser lançado agora nos próximos dias, nos teste que nós fizemos, colocamos lá: adoecimentos no Brasil. Qual a empresa em que trabalhadores mais adoecem? Nós já conseguimos saber. Será que é uma empresa de *telemarketing*? Pode apostar.

É a construção civil? Não é. A mídia faz parecer que é. A mídia faz parecer que o Brasil é campeão de acidentes de trabalho, de adoecimentos, por causa da construção civil, por causa dos eletricitistas.

Mas o Brasil hoje é campeão em adoecimentos do trabalho, e a grande campeã é uma empresa de *telemarketing*. Quem está pagando isso, Senador? Nós. Quem está pagando o salário dos servidores, juízes e procuradores com centenas de investigações Brasil afora? Nós, com as centenas de ações individuais que ingressam na Justiça do Trabalho todos os dias. Nós estamos pagando, vocês também que pagam impostos.

Eu gostaria de saber isso: O que vocês pensam que fazem? Estou aqui para ouvi-los e gostaria de me colocar à disposição, desde já, para conversarmos com as empresas de *telemarketing*, temos que conversar com os tomadores que contratam também empresas de *telemarketing* e que impõem sim...

(Soa a campanha.)

A SRª RENATA COELHO - ...práticas de gestão bastante abusivas.

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

A SRª RENATA COELHO - Mas todo contrato não existe sem as duas partes. Então, se os tomadores impõem, de outro lado há empresas que aceitam a imposição. Ninguém aí pode dizer: "Não, faço porque sou obrigado. Faço porque senão não existo. Mudo de lugar, porque se não lá naquele lugar eu vou ter prejuízo".

Todo contrato requer, no mínimo, duas partes. Se uma empresa decide fechar em São Paulo para abrir no Acre, ela não faz isso só por uma imposição de mercado, ela faz isso porque aceitou certas condições para trabalhar no Acre.

Estou à disposição, desde já, para conversarmos. Mais uma vez, foi um prazer estar aqui com vocês, estou à disposição de todos trabalhadores também para ouvi-los, porque, como eu já disse, esse é um setor crítico para o Ministério Público do Trabalho, as empresas contam com a nossa desorganização. Quero fazer aqui a mea-culpa do Ministério Público do Trabalho também.

Isso tudo que vocês veem é desorganização também. Essas empresas vão mudando de lugar, vão abrindo filiais, nós vamos recebendo denúncias, instaurando novas investigações, sem que ainda consigamos mapear, o Brasil é muito grande. Temos procurador de Norte a Sul, sem que consigamos, às vezes, mapear que existem dois procuradores investigando exatamente a mesma empresa pela mesma coisa.

E posso assegurar a vocês que isso vai acabar. Foi feita uma reunião, há 15 dias atrás, a Odete esteve conosco. Isso vai acabar. O Ministério Público do Trabalho tem agora eleito, por bandeira, esse setor. E vocês não vão mais poder contar com a nossa desorganização.

Nós vamos ter uma ação nacional com foco e vamos fazer uma varredura nesse setor, de Norte a Sul do Brasil, Então, o momento para conversar é esse.

Muito obrigada a vocês pela atenção. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Dr^a Renata Coelho, Procuradora Regional do Trabalho da 10^a Região.

Dr^a Renata falou 15 minutos, Dr^a Odete falou 14. Então, ficou dentro do limite.

O meu limite são dez minutos, com mais um, no máximo 15 minutos. Então, ficou dentro do limite.

Passamos a palavra agora à Diretora de Finanças e Administração do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* da Cidade de São Paulo (Sintratel), a líder Valmira Luzia da Silva. O apelo é para que, se puder, fique nos dez minutos.

A SR^a VALMIRA LUZIA DA SILVA - Bom dia a todos e a todas. Eu quero agradecer aqui o convite em nome de toda a diretoria do Sintratel. E, aí, Senador, nós trouxemos para V. Ex^a dois materiais que demonstram o empenho do Sindicato, não só do Sintratel mas de todo o movimento sindical na defesa dos interesses da nossa categoria.

Então, está aqui um estudo da Faculdade de Saúde Pública sobre a voz e um material discutindo a importância da participação das mulheres no trabalho, acompanhado pela campanha que nós estamos realizando pelo fim da violência contra as mulheres no trabalho.

Na verdade, o Sintratel há 25 anos tem desenvolvido esse trabalho. Destacamos esses três momentos que são muito importantes para permear a nossa fala.

Esse primeiro material traz um estudo que nós desenvolvemos, durante mais de dez anos, sobre o adoecimento precoce no trabalho, ao lado da Faculdade de Saúde Pública, pelo Dr. Herval Pina, que é um estudioso de São Paulo e um dos mais renomados que nós conhecemos nessa área de saúde no trabalho, buscando debater e comprovar a importância da participação das mulheres nesse setor, porque, afinal de contas, somos uma maioria de 70%, comprovadamente, em todo o País.

E por que o Sintratel insiste tanto nesses dois pontos? Porque nós consideramos que não é à toa que essa população do *telemarketing* tem sofrido essa série de questões e problemas, aqui muito bem colocados pelo Ministério Público e pelo Ministério do Trabalho. Imaginem um setor formado por afrodescendentes, jovens e mulheres? A mesma população que, durante todo o período do nosso capitalismo no País, tem sido explorada e degradada no trabalho.

Portanto, nós precisamos discutir não só o que vem ocorrendo no setor de *telemarketing* mas também o fato de, historicamente, desde o início do capitalismo no nosso País, os jovens, as mulheres e os afrodescendentes terem sido tratados como trabalhadores de segunda classe, com os menores salários, as piores condições e enfrentando as piores agruras para garantir condições mínimas. Um exemplo disso é o fato de que foram as mulheres que garantiram com muita luta a regulamentação do trabalho na juventude no início do século 20. Isso é uma comprovação do que estamos colocando.

Então, precisamos discutir aqui como é que, juntos, realmente de maneira tripartite, nós vamos findar o sofrimento dessa população no trabalho. Porque, muito bem colocado aqui tanto pelo Ministério Público quanto pelo Ministério do Trabalho, nós recebemos realmente os menores salários, adoecemos como mão de obra descartável, mesmo quando nós migramos de uma empresa para outra. Há alguns colegas nossos que estão há dez anos no *telemarketing*, mas dois anos em média, um ano no máximo, de um a dois anos, em uma determinada empresa. Então, o sujeito sai da Contax, vai para a Atento, depois vai para a Call, depois ele vai para a Tivit, ele migra como se fosse um nômade dentro do mesmo setor, buscando uma remuneração variável melhor, buscando uma condição de trabalho um pouco mais razoável, e sem muito sucesso. E, aí, eu acho importante que façamos aqui um exercício, inclusive como eu coloquei - Estado, sindicato laboral e sindicato patronal - no sentido de saber quais seriam as formas de garantir para essa população as condições mínimas de decência no trabalho, como, por exemplo, a garantia da aplicação da NR 17, que findaria essa maximização do controle, esse adoecimento precoce que hoje é desregulamentado principalmente pelos tomadores de serviço, sim.

De fato, os tomadores de serviço exigem um controle e, infelizmente, as empresas acabam concordando com isso. Então, deflacionam e confundem o que consideramos como legítimo direito à comissão; garantem ali não a comissão e sim remunerações estranhas, que eles consideram variáveis. Então, eles deflacionam a minha renda, se eu for mais que uma vez ao *toilette*, ou se eu levar o meu filho mais que uma vez a um médico, o que é uma contradição, considerando que esses trabalhadores são formados por mulheres, em sua maioria mães, arrimos de família, jovens em idade escolar, e que, como bem colocado aqui, adoecem precocemente.

É necessário que façamos esse exercício. Nós temos que manter, inclusive, fóruns de discussão e de estudos científicos para comprovar, definitivamente, que não é o setor que adocece e, sim, as práticas nocivas de um grupo social ainda existente dentro deste setor que degrada o trabalho da juventude, o trabalho das mulheres. E ao invés de gerar renda, gerar oportunidade como de início se imaginou, acaba gerando o inverso, ônus para a sociedade, ônus para uma categoria

que acaba saindo do trabalho precocemente, não é isso? Aleijada, do ponto social, porque nunca mais o sujeito vai ser o mesmo. Mesmo que ele mude de profissão, vai para outra profissão adoecido, com LER, com estresse, com toda sorte de problemas que ele sofreu nos anos em que permaneceu no *telemarketing*.

Então, é um aleijamento social de uma camada da população que, historicamente, já vem passando por isso. Passamos por isso no início da industrialização, passamos por isso em meados do século quando, bem colocado aqui, as telefonistas foram degradadas e parcela da nossa população estava no trabalho informal.

Na lei para inserção da juventude no trabalho, do jovem aprendiz, em nosso entendimento, aqui do Sinratel, é feita uma releitura negativa, em que os jovens não têm o trabalho como um direito e sim como um dever, o que é, em nosso entendimento, negativo, porque é na juventude que se forma para o trabalho e, portanto, o trabalho não pode ser um dever para a juventude e, sim, uma oportunidade, considerando que a educação e o lazer também são necessidades da juventude.

Então, nós precisamos fazer essa releitura, garantir a implementação desses fóruns e junto com o Estado, junto com o setor que tem responsabilidade social, sejam os tomadores ou sejam os prestadores de serviço, garantir a mudança desse estado de coisas.

O sindicato possui objetivos concretos que são promover mudanças sociais e o Sinratel não vai abrir mão disso. Portanto, vai continuar aqui realizando esses movimentos, só que é importante que realize junto com as demais entidades e, também, ao lado do Estado e, claro, exigindo que o setor cumpra e garanta a sua responsabilidade social.

É isso, muito obrigada. (*Palmas.*)

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

Valmira Luzia da Silva, Diretora de Finanças e Administração do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* da Cidade de São Paulo (Sinratel).

Passamos a palavra agora para Anderson Borja, representante do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* do Estado do Ceará.

O SR. ANDERSON BORJA - Bom dia a todos.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - A Valmira foi excelente, ficou em nove minutos.

A SR^a VALMIRA LUZIA DA SILVA (*Fora do microfone.*) - Bati a minha meta.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Foi perfeita.

O SR. ANDERSON BORJA - Bom dia a todos e todas. Bom dia, Senador; bom dia a todos os trabalhadores e trabalhadoras; bom dia às empresas que vieram.

Quero agradecer aqui o espaço de debate, porque eu acho que a gente precisa construir, de fato, de maneira tripartite, esse crescimento, porque aqui os sindicatos não têm em mente só fazer com que a nossa categoria cresça, a gente tem em mente que regulando a categoria de *telemarketing*, o setor de telemarketing, não só os trabalhadores vão ter ganhos com isso, mas as empresas também vão ter, e é preciso que as empresas percebam que nós temos a visualização de que todo o setor deve crescer e nós, trabalhadores, precisamos crescer com isso. Não só financeiramente, mas, também, em condições de trabalho, em condições de dignidade.

A doutora estava falando em diversas condições que são colocadas, a questão do assédio moral, que é coisa que a gente sofre todos os dias. Falo como operador de *telemarketing* que já passou por diversas empresas. Venho de uma época em que o telemarketing era a profissão do futuro, na qual se iria ganhar muito dinheiro com isso, para a qual tínhamos de fazer cursos, pagava-se muito caro por esses cursos na promessa de que era a profissão do futuro.

Hoje em dia a gente vê que é uma função precarizada, a qual, em geral, é o primeiro emprego, e diferente de pouco tempo atrás, não é um emprego de passagem. Como a companheira já falou, você sai de uma empresa e vai para outra, você sai de outra empresa e vai para outra e para outra e para outra. E esse jovem acaba precarizado.

Hoje em dia, os *call centers*, as centrais de atendimento são verdadeiras fábricas de mutilados, de adoecimento.

Uma coisa que o Ministério do Trabalho falou é a questão do NTEP, (Nexo Causal da Doença Laboral). Hoje em dia nós temos adoecimento psicológico bastante significativo nessa categoria, e, então, quando o trabalhador já não consegue mais trabalhar, a gente envia... Porque a empresa dificilmente abre um comunicado de acidente de trabalho ou algo do tipo, a gente envia para o INSS e lá eles não fazem o nexo causal disso. O operador fica como uma doença qualquer e volta a trabalhar novamente e adoecer mais ainda. Isso quando há um médico que tem a coragem de assinar esse comunicado de acidente de trabalho, inclusive porque não tem o nexo causal com a categoria, ainda.

Então, são condições de trabalho que a gente precisa analisar e modificar de uma maneira que possa trazer um trabalho saudável para o trabalhador, rentável para ele também, e rentável, por consequência, para a empresa.

As empresas em geral chegam no Município - pelo menos é o que acontece lá no Ceará -, há a redução dos impostos, recebem já redução dos impostos, e, então, adocece um monte de gente. Esse pessoal vai para o INSS, a gente paga novamente, a gente paga com a redução do imposto, a gente paga com o INSS, a gente paga com a Justiça do Trabalho, paga com o Ministério Público, quer dizer, o Estado, os cidadãos brasileiros estão, de diversas formas, sendo prejudicados por um emprego que é precário.

Ontem, eu tive a felicidade de conhecer uma empresária que era dona de uma empresa terceirizada, e eu acho que o grande problema também é a terceirização. Ela prestava serviço para uma empresa de telefonia. Ela colocava para a gente que se um operador de *telemarketing* cometesse um erro, ela pagava cinco vezes mais, era 500% o valor do erro que ele cometeu, e, de alguma forma, isso era descontado do trabalhador. Ou seja, o trabalhador não ficava lá por mais de três meses, e ela estava pensando em fechar essa empresa, porque o tomador de serviço dela cobrava dela e ela cobrava do trabalhador, e o trabalhador não aguentava e saía.

Em geral, a gente diz que o operador de *telemarketing* tem duas alegrias: uma é quando entra na empresa e a outra é quando sai, porque muitas vezes ele é explorado a um ponto tão grande que precisa pedir as contas para poder procurar uma nova vida em outro local. Isso é alarmante!

As pessoas procuram a gente no sindicato para ver o que podemos fazer, e não há muito o que fazer. As empresas têm o direito de demitir ou não, mas não têm o direito de tratar como tratam, impedindo de ir ao banheiro, com assédio moral constante, uma fiscalização imensa em cima, dando justa causa inclusive sem motivo plausível, dando advertência, fazendo uma pressão psicológica de uma forma que as pessoas, em passar em frente ao local de trabalho, já começam a chorar. O que eu conheço de gente que tem síndrome do pânico só de passar em frente a uma empresa de *telemarketing* em que já trabalhou! São inúmeros os casos que nós acompanhamos diariamente no sindicato, e precisamos fazer com que isso mude.

Se, de repente, em algum núcleo, em alguma empresa, os trabalhadores não compactuam com isso e resolvem ir à luta, a empresa muda uma tal de uma chave e o atendimento é feito por outro Estado. Eu acho que quanto a isso a gente precisa verificar como vai fazer.

Eu acho que é necessário... Nós do Sintratel-Ceará achamos que é necessária, sim, a regulamentação da categoria. Achamos que é necessário um piso nacional para a categoria, porque... *(Palmas.)*

...se hoje eu faço uma luta lá em Campinas, como foi feito pelos companheiros do Sintratel de Campinas... Foi feita uma luta lá e conseguiram melhores condições de trabalho, mas a empresa está se mudando para o Ceará, para o Acre, para um canto onde haja menos impostos, um novo exército de trabalho, novos trabalhadores que não saibam inteiramente dos seus direitos. Hoje a NR-17 não é respeitada minimamente; e a NR-17 é só norma, não é lei. Há muitos que colocam isso para a gente.

Então, nós achamos que é preciso a regulamentação da categoria, um piso nacional da categoria, e é preciso que a gente continue a avaliação de como essa categoria se tem organizado e como ela vai se organizar, porque o intuito dos trabalhadores não é fechar empresas, não é fazer com que as empresas não tenham lucro, mas a gente precisa ter parte nesse crescimento.

O setor de *telemarketing* é um dos que mais cresce no País, e pelo menos lá no Ceará, a gente ainda não viu a crise chegar, pelo contrário, há contratações, há abertura de novas empresas. Esse mês chegou uma empresa lá com 1539 contratações. Esse setor não está ruim, não há crise nesse setor. Então, a gente precisa, enquanto trabalhador, crescer junto com o setor. Nós cansamos de ser explorados, cansamos de sofrer assédio moral, cansamos de não ser enxergados. Nós precisamos ser enxergados!

Queria parabenizar o Ministério Público, que vai colocar essa categoria, e nós precisamos há muito tempo desse novo olhar, porque é uma categoria... Aqui se diz que é mais de 1300 ou 1,3 milhão de trabalhadores, mas é muito mais, doutora, porque eles assinam carteira como agente, assinam carteira como cobrador, quer dizer, não aparecem em dados oficiais. O que há de outros setores que colocam como vendedor o que é um operador de *telemarketing*, e, então, ele perde esse direito do nexo causal, porque ele adocece, vai para lá, e um vendedor não vai ter problema de digitação. Então, precisamos regulamentar, de fato, e ter um estudo maior em relação a essa categoria.

Eu queria parabenizar o Senador Paulo Paim, que já esteve em outras oportunidades junto da categoria. Foi lá no Ceará, fez um debate sobre a terceirização,...

(Soa a campainha.)

O SR. ANDERSON BORJA - ...colocou essa questão do uso de operadores de *telemarketing*, e quero dizer que o Sinratel-Ceará se predispõe a estar sempre junto, a colaborar em todos os âmbitos que forem necessários para que a gente possa mudar essas condições de um setor que a cada dia cresce mais, mas também que explora mais os seus trabalhadores. Obrigado. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Anderson Borges, que falou pelos trabalhadores de *telemarketing* do Ceará, dando exemplos do que vem acontecendo, e ficou exatamente em 9min e 52seg. Isso é que é precisão.

Eu quero ver agora. Por que eu falei dessa precisão? Agora é o Sr. Ubiraci Dantas de Oliveira, Presidente da Central Geral dos Trabalhadores do Brasil, CGTB.

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - Bom dia a todos, em particular ao meu companheiro e amigo Senador Paulo Paim. Eu não canso de falar, sinceramente - eu faço todos esses registros, para que isso possa acontecer enquanto houver necessidade de luta em defesa dos trabalhadores -, desse companheiro. Eu estou com 43 anos de luta, 63 de idade, e não conheço parlamentar no nosso País que abra um espaço para a classe operária e para os trabalhadores como o Senador Paulo Paim.

Se vai falar sobre a questão do racismo, está lá o companheiro Paulo Paim; vai falar sobre a questão da mulher, está lá o companheiro Paulo Paim; dos aposentados, está lá o companheiro Paulo Paim; dos trabalhadores em geral, está lá o companheiro Paulo Paim. O gabinete dele é o nosso *bunker*, não deixa de receber nenhum trabalhador, não discrimina absolutamente nenhuma tendência do movimento sindical, porque visa ao coletivo, ao conjunto. Por isso, eu agradeço profundamente pelo senhor estar aqui, estar existindo junto conosco nesses anos todos que a gente tem trabalhado junto, e se precisar da gente na próxima eleição, nós estamos aí para ajudá-lo, porque precisamos de gente desse tipo aqui.

Uma salva de palma para o nosso querido Senador. (*Palmas.*)

Cadê a Senadora Regina Sousa?

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Regina Sousa. É uma guerreira. (*Palmas.*)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - Obrigado por ter lembrado.

Bom, companheiros, primeiro eu queria começar dizendo que essa categoria deixou de ser esquecida, já vou começar por aí, e vou dizer por causa da outra audiência que teve, que eu fiquei muito impressionado com as denúncias sinceras que a Dr^a Renata Coelho colocou aqui para nós, que saiu até no Fantástico, acho que foi, colocando a realidade, e no mesmo caminho está indo a Dr^a Odete, do Ministério do Trabalho, da maneira que colocou a questão.

Senhores, o diagnóstico está feito e não há ninguém melhor para fazer diagnóstico da situação desses trabalhadores que os próprios trabalhadores. Não existe mentira, existe constatação do fato e da exploração. Tentaram - e eu digo o empresariado - durante todo esse tempo colocar essa categoria como categoria de terceira classe, sem direitos, só com obrigações e deveres, sem poder usar o toalete direito, assédio moral para tudo quanto é lado, quase um regime de escravidão, quase. Além disso, alguém riu aqui na hora em que ela falou, a Dr^a Renata, que a pessoa, à noite, fala. Quem ri pode engolir o riso, porque isso é verdade, não é conversa mole, isso aqui não é brincadeira, isso aqui é um caso sério! Uma pessoa que passa a noite em vez de dormir e descansar, brigando contra o patrão dormindo, realmente é para vocês começarem a pensar o que significa isso.

Mas eu tenho fé na luta, eu tenho fé muito nessa batalha, nessa luta, com legisladores como esse aqui, o Senador Paulo Paim, com trabalhadores como vocês. É a segunda vez que, por exemplo - não posso falar dos outros -, eu vi o Sindicato dos Trabalhadores de *Telemarketing* de Campinas e região vir aqui correndo atrás do prejuízo, trazendo seus trabalhadores. Não dá para trazer todo mundo, porque o custo é inestimável, não dá, não há como, mas trazendo seus principais dirigentes para estarem presentes aqui e darem a sua contribuição, e, no final, eu vou dizer qual a contribuição decisiva, que, na minha opinião, foi feita por eles.

Agora, está uma jogada muito esquisita. O Governo Federal já entrou ali com aquela questão do PPE (Programa de Proteção ao Emprego), que, na minha opinião, não protege emprego nenhum, é só você ver as demissões que estão aí, mais de um milhão e tanto que está pegando no breu. A 664 e a 665, que foram empurradas goela abaixo, tiram direito dos trabalhadores, como seguro-desemprego, como a pensão das viúvas, como uma série de dados, de elementos que estão sendo colocados e tirando direitos do trabalhador. Sem contar essa questão das taxas de juros, que são as maiores taxas de juros do mundo, que estão fechando empresas, demitindo trabalhadores e transferindo, para fora do Brasil, como foi o ano passado, 311 bilhões para os bancos, particularmente os bancos internacionais. Este ano foram 338, só até o mês de agosto, bilhões que foram para lá. Então, essa enxovalhada de política neoliberal está tirando os direitos dos trabalhadores.

E há aí outra questão que eu queria dizer para os Senhores, essa questão da terceirização. A questão da terceirização, o *lobby* está feito aqui dentro, Senador, a barra está muito pesada. Queria aproveitar e pedir para vocês lerem o programa político elaborado pelo PMDB. Leiam. Ali é a síntese de retirada de direitos dos trabalhadores. É a síntese, sem exagero. O negociado sobre o legislado. A questão da aposentadoria, idade mínima de 65 anos e vai por aí afora. Esse partido que está no governo também segue a mesma linha do Governo Federal, da Dilma, do PT, de tirar direitos dos nossos trabalhadores.

Mas há resistência, porque há trabalhadores aos milhões pelas ruas que, dentro em breve, entrarão em ação para defender a sua vida, o seu trabalho, o seu País e o desenvolvimento nacional.

Então, meus queridos companheiros, essa ação que está sendo colocada desde 1º de janeiro deste ano, lei atrás de lei contra a gente, contra os trabalhadores, agora está sendo sintetizada nesse programa a que eu me referi agora há pouco.

Mas eu queria dizer para os trabalhadores de *telemarketing* e para as trabalhadoras, para aqueles que estão trabalhando e aqueles que foram demitidos, aqui de Brasília, particularmente... Estão as companheiras ali, foram 400, não é isso?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - Vão ser 600, não é isso que você está dizendo?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - Vejam vocês onde chega o quadro da situação. Não sou eu que estou dizendo, não é dado meu, é dado de quem trabalha lá. Mas eu quero dizer que vocês têm aqui na gente, na Central Geral dos Trabalhadores, quem os defenda.

Acho que não bastam apenas as leis. Acho que é importante se organizar também e parar as empresas com firmeza, como aconteceu lá do Sintratel-Campinas. Eu acredito, companheiros, sinceramente, que deve ter tido lá umas 2500, 2600 pessoas - não é, Vivian? - que pararam, a maioria mulheres. E vocês precisam ver o que essas mulheres falaram no microfone. Eu estava lá, eu fui ser solidário à greve das companheiras e dos companheiros, e ali você via o patrão tremer na base, porque era uma energia muito forte daquelas trabalhadoras, daqueles trabalhadores, que não deram moleza e não aguentavam mais aquela situação de desespero, de exploração, de serem tangidos como gado. Eu vi lá as denúncias, até fazia fila no microfone para que as pessoas pudessem falar sem medo de serem mandadas embora, mas não aguentavam mais e colocavam as suas denúncias concretas.

Por isso eu considero fundamental, decisivo que essa categoria tenha um piso nacional. *(Palmas.)*

Sabe por quê? Não é porque eu quero, é porque se você consegue um piso nacional como lei, você impede o arrocho nessas empresas pelos Estados afora, pelas cidades do interior afora, pelo nosso Nordeste - porque eu sou baiano - e vários lugares por aí. Eles jogam para fazer o quê? Para achatar o salário dos trabalhadores. Eles jogam para quê? Para minimizar e tirar o couro o máximo que podem. Essa é a verdade. Pessoas que tenham essa doença que aquela senhora falou, de esforço repetitivo, já sentiram essa dor. Quem não é dessa categoria, perguntem para quem teve, que dor é essa. Como se pega a infecção? Sabem por que pega infecção urinária? É porque não podem ir ao banheiro no tempo certo, são impedidos de fazerem as suas necessidades naquele momento, e precisam ser respeitados nisso, porque se não forem respeitados vão ter muita paralisação por este Brasil afora.

(Soa a campanha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - Muitos trabalhadores estão sendo conscientizados dessa luta e nós não vamos permitir... Particularmente a Central Geral dos Trabalhadores do Brasil vai estar *pari passu* irmanada com a federação, irmanada com os sindicatos, irmanada com todos vocês para impedir essa falcaturia, essa tentativa de colocar pessoas como terceira classe. A gente tem que acabar com isso, porque, se acabar, muito mais gente vai viver; os patrões vão se dar muito melhor porque os trabalhadores vão ter gosto de trabalhar no seu local de trabalho, dentro da empresa.

O cara falou um negócio legal aqui, o companheiro Anderson, verdadeiro, que são duas alegrias: na hora que entra, porque não está sabendo como é a real lá dentro, e na hora que sai, porque - vixe Maria! - não aguenta mais aquela situação.

Então, senhoras e senhores, nós estamos aqui - além de travar essa luta na greve, no Parlamento - discutindo. Sob o comando do Senador Paulo Paim, nós vamos protocolar, aqui no Senado, na Comissão de Direitos Humanos, um projeto de lei que defende os trabalhadores e as trabalhadoras de *telemarketing*. *(Palmas.)*

E vamos precisar... Nós vamos protocolar! E eu peço a Deus... Vou até avisar a ele aqui, o nosso chefe maior aqui... Eu chamo de chefe porque já tem um mandato de muitos anos de Parlamento, sempre em defesa da gente. Eu gostaria que ele fosse o Relator dessa matéria, porque se ele for o Relator, o relatório vai ser da hora. Vai ser um relatório nosso, da verdade, dos fatos, e não da mentira, da embromação e do engodo.

Por isso, eu peço, Senador, se o senhor puder, eu sei que o senhor não é pusilânime, não é parcial, é uma pessoa que vai ver a verdade, é isso que a gente quer e mais nada, nós não queremos mais nada. Pode vir aqui quem quiser falar que é tudo mentira o que foi falado aqui, porque a gente demonstra com fatos, não é com gogó, com...

(Soa a campanha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - ...conversa fiada, com palavra que os ventos levam, mas com os fatos.

Por isso, eu queria dizer, terminando aqui a minha intervenção, que vamos fazer esse protocolo do nosso projeto de lei, mas não vamos nos bastar só com o projeto de lei. Eu sei que é sacrificante, Vivian, trazer aqui 10, 15, 20 trabalhadores de lá de São Paulo para cá, mas é preciso. Em cada momento, na hora em que estiver rolando a discussão aqui, o Paim melhor que ninguém sabe que se não tiver a pressão pesada do povo... Combinar com os outros sindicatos...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - ..exatamente, trazer todo mundo de tudo quanto é lugar, porque o projeto vai ser um projeto de benefício desses trabalhadores e trabalhadoras.

Encerrando a minha parte aqui, pode contar conosco, vamos protocolar, vamos vir mais vezes aqui, vamos nos articular, pedir apoio nos...

(Soa a campanha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - ...nossos locais, para que a gente possa vir aqui. Vai para a Comissão? Vamos para a Comissão. Vai para o plenário? Vamos para o plenário. Vamos conversar com os líderes? Vamos conversar com os líderes. Enquanto isso, a mobilização.

Eu acho que a gente deve se preparar, quando começar a tramitar aqui, que for para a primeira Comissão, que eu não sei qual vai ser, a de Direito Humanos, a gente entope isso aqui, porque, então, é discussão de projeto, não é audiência pública. Audiência pública é muito importante para dar consciência para o problema, mas a gente pode trazer todo mundo para cá, de todos os Estados, para que a gente consiga, definitivamente, dar voz e direitos a essa categoria tão sofrida, mas maravilhosa, que é a *telemarketing*.

Muito obrigado e desculpe passar do tempo.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Ubiraci Dantas de Oliveira, Presidente da Central Geral dos Trabalhadores do Brasil (CGTB).

Respondendo de forma direta, Presidente Bira, informaram-me que vocês poderão protocolar esse projeto até hoje aqui na Comissão de Direitos Humanos. Vocês protocolando, eu assumo a relatoria, já posso dizer que aceitei aqui a tua provocação positiva... *(Palmas.)*

...assumo a relatoria e ele será votado em primeiro lugar aqui, e, claro que antes da votação, nós faremos outra audiência pública onde apresentarei o relatório à sociedade civil, principalmente às entidades, todas as centrais, confederações. Se houver a concordância, ele vai a voto na semana seguinte.

O SR. ANDERSON BORJA - Senador, eu queria só registrar que nós, do Sintratel-Ceará, estivemos em conversa também com os outros sindicatos, também o de Pernambuco, com a Vivian, e a gente construiu uma pauta para poder fazer esse protocolo hoje e será feito. Associamo-nos a isso. *(Palmas.)*

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

Passamos a palavra agora à Secretaria-Geral da Federação dos Trabalhadores no Comércio e Serviços do Estado do Ceará, à líder Liduína Marques.

Depois, vamos para a segunda Mesa. Já chegaram os representantes de outras centrais.

A SR^a LIDUÍNA MARQUES - Bom dia a todos e todas. Quero parabenizar a Mesa na pessoa do nosso Senador Paulo Paim, esse companheiro que realmente veste a camisa do trabalhador. E a nossa federação só tem que agradecer o espaço dado para nós sindicalistas, porque hoje, graças a Deus, nós já conquistamos o espaço de estarmos no Senado, nas audiências públicas; antes era muito difícil.

Onde era que a gente via o movimento sindical numa mesa, no Senado ou em outra parte? Eu parabenizo também aqui o Ministério do Trabalho e o Ministério Público pelos dados que foram apresentados da precarização da categoria de *telemarketing*.

Sabemos que os trabalhadores de *telemarketing* são jovens, 90% são jovens, jovens de 18 a 22 anos que adoecem muito rápido, muito cedo, ficando impossibilitados de irem para outra profissão, porque vão muito cedo ficar com o auxílio-doença, INSS.

Falo em nome da nossa federação, dos trabalhadores do comércio e serviço do Ceará. O sindicato Sintratel do Ceará é nosso filiado. Hoje na nossa federação há 25 sindicatos filiados de comércio e serviço, e é a categoria em que a gente vê mais a necessidade de ajuda dos políticos, tanto no comércio quanto no serviço, principalmente no serviço, que é a classe mais precarizada. Falo aqui também em nome do Sindicato dos Cabeleireiros de Fortaleza, de que sou presidente, e também estou aqui representando a nossa federação.

O Anderson já fez toda a história de como é essa profissão da categoria dele, por ele entender mais. E quero dizer que a federação está aqui para dar todo apoio que vocês necessitarem.

Minha fala aqui vai ser rápida, porque já foi falado tudo sobre *telemarketing*. Agora, uma coisa que eu acho muito importante também é o piso nacional,... (Palmas.)

...que foi falado pelo companheiro Anderson. É muito importante, porque se tiver o piso nacional, vai melhorar muito a categoria de vocês, que é dos *telemarketing*, e também, gente, vamos fazer mais movimento. Anderson, lá no Ceará já teve audiência, não é?

(Intervenção fora do microfone.)

A SRª LIDUÍNA MARQUES - Pois é, a gente da federação não teve a participação. Mas vamos levar, vamos fazer audiência pública lá também, vamos chamar todas as categorias, para que, juntos, possamos fazer a defesa contra essa precarização do setor de *telemarketing*.

Quando a gente faz uma audiência pública e convida a empresa, não é só no *telemarketing*, do comércio também, a empresa vai. Vou até citar o nome de uma empresa, que é a Fecomércio. Sempre que chamamos essa empresa para participar, ela manda um representante que não tem poder de negociar, de resolver. Ele fala, mas não escuta o debate, e o principal aqui é o debate. Aqui estão os representantes das empresas. Quero parabenizar aqui também a Contrax, que pediu essa audiência, foi, Anderson?

(Intervenção fora do microfone.)

A SRª LIDUÍNA MARQUES - Contrax com a Sintratel de Campinas.

Então, deixo aqui meu bom dia, meu recado. Agradeço mais uma vez ao Senador Paulo Paim pelo trabalho que o senhor vem fazendo na nossa classe trabalhadora. Se tivesse pelo menos mais uns seis, não iguais, porque ninguém é igual, mas pelo menos parecidos, a classe trabalhadora estava de parabéns. (Palmas.)

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

Temos ali a Senadora Regina, que tem lado, sempre firme na nossa batalha aqui. Está bem, chegou muito bem, está batalhando com a gente.

Eu vou pedir aos meus convidados desta Mesa que retornem ao plenário, e poderão ficar na primeira mesa, porque teremos ainda as considerações finais de cada um, mediante as outras falas.

E nós vamos agora para a segunda Mesa. Eu vou de imediato chamar já a Mesa. Stan Braz, Diretor Presidente Executivo do Sindicato das Empresas de *Telemarketing* e *Marketing* Direto do Estado de São Paulo. Seja bem-vindo. (Palmas.)

Marcelo Proença, Consultor Jurídico e de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviços e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura-Cabo-MMDS-DTH e Telecomunicações (SINSTAL). Seja bem-vindo também. (Palmas.)

Podem ambos sentar aqui, um de cada lado.

Primeiro, meus cumprimentos a ambos, porque o importante é vir para o debate, vir para o diálogo, explicitar seu ponto de vista, porque alguns, infelizmente, a gente convida e eles não vêm, parece que não há nada a dizer. Eu prefiro muito, muito mesmo quando o contraditório é feito, com a participação de todos os convidados.

Eu, então, antes mesmo de chamar o próximo, peço uma salva de palmas, tanto para o Stan quanto para o Marcelo. (Palmas.)

Ambos estão aqui para debater, dialogar, conversar, e, como disseram muito bem as duas doutoras, construir um caminho possível, em que seja preservado o direito dos trabalhadores.

Chamo o Tiago de Oliveira Santos. O Tiago é Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* do Estado de Pernambuco. Seja bem-vindo, Tiago. *(Palmas.)*

Chamo Sandro Leal Alves, Gerente-Geral da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde). Seja bem-vindo, Sandro.

(Palmas.)

Chamo Maria Iara Martins Paiva, Diretora Executiva de Teleatendimento da Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações (FENATTEL). *(Palmas.)*

Chamo Valeir Ertle, Secretário de Assuntos Jurídicos da Central Única dos Trabalhadores. *(Palmas.)*

Chamo o Lula. O Lula confirmou?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - E o Lula Torres?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Ah, não veio. O Lula Torres não pôde estar presente. Vivian dos Santos Queiroz, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em *Telemarketing* de Campinas e Região. *(Palmas.)*

Vamos só confirmar, Maria Iara Martins Paiva está aqui. O Stan Braz está na mesa. Marcelo Proença está na mesa. Tiago está na mesa?

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Tiago não está. A Vivian está aqui.

Vamos começar pela ordem que está aqui. Eu vou fazer o seguinte, se vocês concordarem, como há dois representantes do setor empresarial, um poderia falar agora, mas o outro fala no encerramento. Vocês escolhem quem fala primeiro.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Passamos a palavra, de imediato, para o Sr. Stan Braz, Diretor-Presidente Executivo do Sindicato das Empresas de *Telemarketing* e *Marketing* do Estado de São Paulo. Está com a palavra.

O SR. STAN BRAZ - Alguém me ajuda na apresentação?

Senhores, vou procurar ser o mais breve possível. O tema é muito complexo e há várias informações. Vocês me desculpem se eu passar muito rápido. Após, eu estarei à disposição se alguém quiser perguntar ou me escrever para São Paulo, não há problema nenhum.

Nós vamos falar rapidamente do setor de *call center*, nós estamos falando de Sintelmark de São Paulo, do Estado de São Paulo.

Rapidamente, o setor de *telemarketing* se desenvolveu. Não é só a parte de telefonia, mas ele vem desenvolvendo também a parte de outros tipos de contato de relacionamento que são *e-mail*, rede social, ouvidoria e outras formas que se estão criando, como *WhatsApp*, internet e assim por diante.

Também, rapidamente, algumas tecnologias com que o setor trabalha, que apoiam o teleatendimento, *telemarketing*, são a mesma coisa, *call centers*, *contact center*. Isso é mais para mostrar para vocês que existe uma atividade técnica, uma tecnologia que vai cada vez mais crescendo e impulsionando esse relacionamento.

Rapidamente, também, como estão concentradas as operações no Brasil: 54% em São Paulo. Os principais setores contratantes. Já existe uma migração do Sudeste para o Nordeste e Centro-Oeste.

Alguns dados com relação a informações do setor. O setor recolhe tributos, em 2014, um faturamento de 43.4 bilhões, e recolheu em impostos diretos e operações 7,84 bilhões. Imposto de consumo dos funcionários, que assalariados usam, 7,35 milhões de empregos diretos para tirar dúvida de 1200, 1300, é 1,6 milhão, sendo terceirizados e próprios. Investimento de 700 mil computadores/ano, que as empresas comprem. Dinheiro em circulação nos Municípios da ordem de 12 milhões.

O impacto do setor de *call center* é predominantemente responsável pelo primeiro emprego, contrata em média 30% da força de trabalho. O trabalhador de *call center* equivale ao acréscimo de 70% do seu rendimento, é o que ele contribui na família. Estudos indicam redução da criminalidade de 8% a cada grupo de dez mil jovens empregados, a partir do momento que trabalham.

A existência do *call center* implica, comparando o impacto de um *call center* no Brasil, rapidamente. Quer dizer, ele se compara até ao PIB de outros Estados, de outras cidades. Um pouquinho do crescimento e do faturamento do serviço de terceirizados é parte daqueles 43. O crescimento dos funcionários, convém dizer, com carteira assinada, 1.624.000 com carteira assinada.

Um pouco de uma fotografia rapidamente do operador, quanto ele ganha em média. Aqui nós temos também uma parte de rotatividade. Existe uma rotatividade. A partir do momento em que essa pessoa passa dois anos, três anos, ela começa a ficar, começa a perceber que talvez aquilo possa ser um caminho profissional para ele. É o primeiro emprego. Só estou correndo por causa do problema de tempo.

Rapidamente há evolução salarial, desde uma parte de um gerente até um operador, e vou explicar por que ele caminha em cima do mil, entre oitocentos e mil. Porque a gente está acostumado, uma visão industrial, com que antigamente o candidato, a pessoa, o operador, o jovem fazia formação no Senai, era aprendiz, depois era ajudante. A nova economia de serviço tem outro modelo que exige, tanto das empresas quanto dos candidatos, um *gap* que existe, e o setor não tem Senai, Sesc, nada disso. Quem acaba acumulando essa parte de complementação curricular e capacidade técnica são as empresas, porque claramente o operador, à medida que se predispõe a abrir o primeiro emprego, já vai direto para tentar entender uma operação, a tecnologia, assim por diante, coisa que era diferente quando ele era operário industrial. Ali ele tinha uma formação de Senai, ele tinha um aprendiz, ele tinha um ajudante, havia várias fases para ele chegar a um processo maduro.

Aqui um pouco de contratações por mês, de 2010 para 2014. E aqui é uma explicação de porque alguns ganham o piso e por que outros não ganham o piso. Primeiro, a gente tem uma mostra de uma evolução do primeiro quartil, de R\$ 800,00 de piso; o perfil dessas pessoas: são analfabetos funcionais, quer dizer, estão entrando pela primeira vez no emprego, têm deficiência educacional, e isso nós todos sabemos. O Brasil, na parte de educação, é complicado, e uma postura profissional precisa ser desenvolvida. Leva em média até seis meses para ele começar a fazer uma carreira, indo para R\$ 900,00, também com um processo de formação e assim por diante, até ele ser um operador qualificado. Isso é o que as empresas têm como parâmetro.

Eu gostaria de dizer que conheço *call center* desde 1984, fui o primeiro diretor de recursos humanos de *call center* na Credicard, em que nós tínhamos um *turn over* de 2%. Então, eu tenho de fato vivido isso aí. Sei que algumas coisas, algumas empresas têm uma dificuldade em nível de políticas, essas coisas, mas o nosso papel é justamente passar isso para as empresas e fazer com que as empresas busquem processos de carreira e assim por diante.

Então, eu tenho, de fato, vivido isso aí. Sei que algumas empresas têm uma dificuldade em nível de políticas, nessas coisas, mas o nosso papel é justamente passar isso para as empresas e fazer com que as empresas busquem processos de carreira e assim por diante.

Aqui um pouco dos investimentos das empresas em treinamentos. Naquele papel que o Senai, o Sesc, o Jovem Aprendiz fazem e mais na parte de conhecer a operação, existe todo um investimento das empresas, que hoje está em torno de 2,15 bilhões, que tem várias etapas. Às vezes o operador não percebe isso, mas, às vezes, o treinamento *in loco* faz parte.

E uma outra coisa que desde que eu entrei nessa parte de *call center* em 1984 eu venho buscando e mostrando para as empresas é que existe carreira, sim. Eu conheço muita gente. O vice-presidente executivo da Activity foi operador de *telemarketing* da Credicard, o presidente da UOL foi operador de *telemarketing* da Credicard. Eu tenho uma série de evidências desses últimos 15 anos de pessoas que começaram como operador e fizeram uma carreira executiva, e assim por diante.

Então, há lá três carreiras: uma que é suporte técnico, que ele pode seguir, uma que é a parte de administração de *call center* e outra que é a parte de TI. Esta é a principal coisa que o *call center* ainda não percebeu: que ele é o formador de mão de obra para tecnologia. As empresas de tecnologia ainda não perceberam, e é preciso haver essa interação.

É o setor que tem uma regulamentação, então nosso papel, do sindicato, junto com o Sindicato dos Trabalhadores, é cada vez mais reforçar esses papéis, reforçar a responsabilidade da empresa e assim por diante. Sabemos que há exceções, mas isso a gente vai administrando à medida que o Sindicato dos Trabalhadores fale: "Stan, está acontecendo isso, isso e isso na empresa." Então, a gente senta, tenta trabalhar em cima disso.

Rapidamente, mostro aqui - não vou me alongar, vou ficar por aqui - o impacto do setor de *call center* numa cidade de 100 mil habitantes, o que ele traz, o que gera de receita, de benefícios, trabalho, serviços e assim por diante.

Desculpem-me se eu corri, mas eu tentei passar tudo.

Obrigado. (Palmas.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Só para tranquilizar o Plenário e os nossos convidados, como são dois representantes do empresariado e um do tomador de serviço, segundo me falou, eu estava

disposto a dar para cada um deles 20 minutos, já que falaram 10, 12 pessoas numa visão contrária ao que eles pensam. Mas ele abriu mão do tempo, o que é legítimo. Mas havia essa vontade de minha parte de assegurar para cada um 20 minutos.

O SR. STAN BRAZ - Se quiser, se precisar de alguma coisa.

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

O SR. STAN BRAZ - Está bom.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - No final, vamos ter perguntas e respostas, como farei com o Marcelo. O Marcelo terá o tempo de 20 minutos.

Eu queria registrar a presença conosco do Frei David, que está ali com mais três convidados. (*Palmas.*)

Frei David é um militante histórico na luta contra todo tipo de preconceito. Claro que ele se destaca mais. Embora ele lute por todos, ele não pode abraçar todos como ele gostaria, mas, principalmente, luta contra o preconceito racial.

Seja bem-vindo, Frei David! Se está na expectativa de falar comigo, se tiver paciência, quando terminar, com certeza, eu o receberei.

Passamos a palavra agora à Diretora Executiva de Teleatendimento da Federação Nacional em Empresas de Telecomunicações (Fenattel), a líder Maria Iara Martins Paiva.

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - Bom, através do nosso nobre Senador Paulo Paim eu cumprimento toda a Mesa e o valioso Plenário. Nós da Fenattel gostaríamos de parabenizar pela iniciativa e agradecer o convite, Senador.

Sem a pretensão de esgotar toda a problemática, haja vista o curto tempo que nós temos aqui, mas tenho certeza de que teremos outras oportunidades, gostaria de dizer que a Fenattel congrega 22 sindicatos de telecomunicações do País. Desses, ela representa, tem a legitimidade para representar os teleoperadores dos principais polos de teleatendimento do País, quais sejam: Santa Catarina, Paraná, Goiás, São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Pernambuco e Ceará. Por baixo, Senador, estamos falando de 90% do contingente de teleoperadores do País.

Entendemos que atividades de teleatendimento não devem se resumir somente a *telemarketing*, porque esses trabalhadores fazem *telemarketing* e muito mais, eles atendem reclamações, eles vendem produtos, eles cobram. Ou seja, há toda uma amplitude de serviços, uma capilaridade enorme de serviços que passa pela mão desses trabalhadores que, através de meios físicos ou sinais de telecomunicações, interligam pessoas e transmitem não mais só voz, como a telefonista de ontem, mas voz, dados, imagens e tantas outras coisas que a tecnologia permite. Por isso, entendemos que não é só *telemarketing*, é teleatendimento, o que tem um sentido muito mais abrangente.

Entendemos também que jamais podemos ver como algo natural, decorrente da natureza, da atividade de teleatendimento a precarização desse trabalho, ou seja, não estamos falando de empresas de fundo de quintal, estamos falando de empresas, de algumas delas eu vou citar alguns dados a seguir, estamos falando do segmento que mais cresce no Brasil. O segmento de teleatendimento no Brasil cresce acima da média nacional. É um segmento que mais lucra, mais cresce, mais se expande, mais emprega, mais recebe incentivos fiscais e outras benesses dos governos estaduais, municipais e federal sem nenhuma contrapartida à Nação. A maioria delas recebe incentivos, recebe terreno, recebe prédio. Tem prefeito que empresta até a própria mãe para que aquela empresa A, B, C se instale no seu Município. Essa é a grande verdade.

Entretanto, apesar dessa pujança, esse setor é também o que menos remunera, paga mal. Apesar de exigir mão de obra qualificada, no mínimo, segundo grau, é um segmento que, quando paga bem, paga um salário mínimo. Isso é uma vergonha no nosso País.

É o emprego que mais demite, que mais adoecer, o que mais mutila os trabalhadores. É o que mais assedia. Existe um assédio moral estruturado internamente nas empresas. E existe também o assédio advindo da sociedade, que tem no teleoperador o testa de ferro para despejar sua insatisfação pelo mau serviço que lhe é prestado. Então, existe o assédio moral interno e externo a esses trabalhadores. Não é à toa que dizemos que é uma máquina de fazer loucos o setor de teleatendimento. E digo isso porque essa é a constatação dos fatos. Mas eu acredito que é preciso entender a razão, o porquê. Por que tem que ser assim? Será que tem de ser assim a vida inteira? Com certeza, não, pessoal.

Acreditamos que a raiz do problema, a principal raiz do problema da precarização do setor de teleatendimento está na forma de organização da produção do trabalho, cuja lógica é a mesma desde a era da máquina a vapor, ou seja, é preciso mais produção, mais trabalho, menos custo e mais lucro. Essa é a lógica que permeia a organização do trabalho de teleatendimento, sem jamais, em momento algum, pensar nos limites da capacidade do ser humano para operar serviços, atendendo a demanda, as necessidades da demanda no mercado, numa velocidade estonteante. Está na ordem do dia, é preliminar, é premissa para fazer valer essa equação de mais trabalho, menos custo e mais lucro, está na ordem do dia

haver a aceleração máxima do ritmo do trabalho dos teleoperadores. Por isso que dizemos que a raiz está na forma de organização.

O ritmo acelerado do trabalho é a principal causa do alto índice de adoecimento. Há falta de perspectiva de crescimento, sim. Os exemplos aqui citados pelo Stan são exceções, então exceção não me diz a regra. São raros os casos em que há uma carreira, uma ascensão profissional.

A média de tempo dos trabalhadores é de dois, três anos de casa. É o terceiro segmento que mais demite no País. Inclusive, apesar da crise do desemprego que se apresenta, 52% das demissões são a pedido do trabalhador, Senador. Por que mesmo? Porque a capacidade do ser humano se esgota e isso aí não é levado em consideração na organização do trabalho.

Esse segmento de teleatendimento está em todos os segmentos da economia: está no banco, está na saúde, está em telecom, está na assistência social, há o *call center* do CVV no Rio de Janeiro, está no petróleo, está nos serviços, está no comércio, em todos os segmentos da economia você encontra teleoperador. E é muito difícil se organizar essa categoria, haja vista a disputa sindical natural decorrente de tantas mudanças, com certeza.

Também por esse perfil de desorganização e pulverização na economia é que há tantas diferenças salariais e de benefícios. Temos no Brasil teleoperador que ainda ganha menos que um salário mínimo, temos teleoperadores no Brasil que não têm sequer um benefício, temos aqueles que têm benefícios e há benefícios maiores e menores. Ou seja, há toda uma capilaridade de diferenças. E aí demanda um olhar especial, peculiar do movimento sindical, dos órgãos de fiscalização do trabalho, do próprio Poder Público, do Senado, da Câmara como um todo, um olhar especial para tornarmos iguais os diferentes hoje e isso não a longuíssimo prazo, isso tem de ser a curto e médio prazo, sim, porque estamos tendo, cada dia mais, o mercado brasileiro está tendo trabalhadores mutilados por empresas, como eu bem disse, que não são empresas de fundo de quintal.

Estamos falando da Contax, que é o maior grupo de teleatendimento do País e que está na Argentina, no Chile, no Peru, na Colômbia e Estados Unidos. Ela possui mais de 100 mil funcionários no Brasil, é a sétima maior empregadora do País, mas que emprego mesmo?!

Estamos falando da Atento, que é uma empresa de origem espanhola. Está presente em 14 países, inclusive no Brasil, contando com 153 mil funcionários. É a maior empresa de relacionamento com o cliente da América Latina e da Espanha em termos de faturamento. No Brasil, são mais de 85 mil trabalhadores distribuídos nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás, Bahia, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Estamos falando do grupo AeC, que é uma empresa de origem brasileira, a terceira maior empresa de teleatendimento do País. É uma empresa que possui cerca de 30 mil trabalhadores distribuídos nos Estados de Minas Gerais, São Paulo, Alagoas, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará.

Estamos falando da Almax, uma empresa de origem italiana que está na Bélgica, na Itália, no Brasil, na Tunísia, China, Colômbia, África do Sul e nos Estados Unidos. É a quinta maior empresa do setor de teleatendimento no País em termos de faturamento e número de funcionários. Ela tem 28 mil funcionários distribuídos em Minas Gerais, Sergipe, Alagoas, Piauí, Distrito Federal e São Paulo.

O grupo Algar, de origem nacional, está no Brasil e na Colômbia. Tem cerca de 10 mil funcionários no Brasil espalhados em Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Sergipe, Ceará, Goiás, Distrito Federal.

Estamos falando da Teleperformance, que é uma empresa mundial em relacionamento. É a maior empresa mundial em relacionamento com o cliente, presente em 62 países. No Brasil está desde 1998, possui *sites* nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Norte com ampla expansão no País, hoje com 18 mil funcionários.

(Soa a campanha.)

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - Enfim, faço um destaque das empresas Almax e AeC, que se beneficiam da volatilidade tecnológica, que a tecnologia permite, com transferência de região para região. Recentemente era a Contax, hoje temos a Almax e a AeC precarizando o emprego no Norte, no Nordeste e no Sul do País.

Apesar de existir uma convenção coletiva nacional - só para fechar, na Fenattel, nós temos uma convenção coletiva nacional que define as bases mínimas da remuneração de salário e benefício, inclusive firmada com o Sinstal aqui presente, por meio da qual a gente busca igualar as condições -, há empresas que insistem em não cumprir essa convenção, o que prejudica inclusive a concorrência, traz concorrência desleal no mercado entre elas mesmas.

Gostaria de dizer que a terceirização, só para fechar mesmo, não há como não pontuar aqui ao Senador Paulo Paim a forma...

(Soa a campanha.)

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - ... de terceirização incestuosa que existe no setor de teleatendimento, onde as contratantes são quem dita as regras do emprego. Ou seja, não é uma terceirização qualquer, é intermediação de contratação de mão de obra.

Por fim, quero dizer que nós da Fenattel estamos já, há alguns anos, defendendo a tramitação do projeto de lei que tem em vista a regulamentação da categoria, o Projeto de Lei nº 2.673 de 2007, dos Deputados Jorge Bittar e Luiz Sérgio, ambos do PT.

Tenho certeza de que a ideia de um projeto de lei partindo do Senado é brilhante e tem a melhor das intenções, sem dúvida alguma. Contudo, acho que, como se diz, é para ontem, e nós já temos um projeto bem avançado, que passo à mão do Senador para que o analise.

Fazemos um convite: em vez de criar um novo, vamos fazer de dois um, juntar as forças e fazer acelerar. Esse projeto está em fase de conclusão na Câmara Federal, e está vindo agora para o Senado. Quem sabe o Senador Paulo Paim pode ser o relator desse projeto que já está em curso, cujas características passamos às suas mãos?

Aqui quero dizer: a posição da Fenattel, com relação à regulamentação da profissão, é a de que, nesta sala, não existem adversários nesta batalha. Adversários somos nós, lá fora, em outros contextos. Aqui, nós temos que dar as mãos e fazer andar o Projeto nº 2.673, de 2007, somando as ideias valiosas que já estão aqui, em pauta, no Senado.

É isso.

Obrigada e desculpem-me pelo tempo. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. Essa foi a Diretora Executiva de Teleatendimento da Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações (Fenattel), a líder Maria Iara Martins Paiva, que deixou também um projeto para nossa reflexão e análise, o que faremos com enorme satisfação.

Passo a palavra agora ao Secretário de Assuntos Jurídicos da CUT (Central Única dos Trabalhadores), o líder Valeir Ertle, que já esteve aqui, em diversas oportunidades, debatendo sempre questões de interesse dos trabalhadores do campo, da cidade, aposentados, pensionistas e discriminados.

O SR. VALEIR ERTLE - Primeiramente, bom dia a todos e todas.

Parabéns, Paulo Paim, pela iniciativa. Como você falou, já estive aqui, várias vezes, em várias oportunidades. Os temas da classe trabalhadora estão sempre presentes aqui, na Comissão. Parabéns! Com certeza, você é um defensor inteligente da classe trabalhadora e está sempre à disposição para fazermos esse debate.

Há vários segmentos, dentro da CUT, que representam os trabalhadores de *telemarketing*. A nossa Federação, Fittel, foi criada e, com certeza, há um debate, uma mesa foi criada sobre teletrabalho, para discutir as condições de trabalho desses trabalhadores. Há representantes da CUT discutindo o teletrabalho nessa mesa e também representantes das demais centrais sindicais. Certamente, temos que discutir muito, pois, como a companheira da Fenattel falou, é uma fábrica de lucro.

Infelizmente, as exposições que foram feitas, os estudos sobre esse segmento são muito tristes, porque, geralmente, ele envolve o primeiro emprego, pessoas que estão estudando, e acho essa uma experiência nada boa para o início de qualquer carreira de qualquer trabalhador.

A forma como são atendidos, toda a cobrança sistemática dos trabalhadores - há representantes aqui do setor empresarial - acho que tem que ser mudada. A forma de produção, como a representante da Fenattel falou, tem que ser discutida. Temos que discutir a forma como se organizam os trabalhadores.

Os salários são baixíssimos, como foi apresentado pelo representante do setor patronal, de R\$800 a R\$1.000. Imaginem toda a carga que existe hoje, pois, infelizmente, todos os setores de atendimento das empresas foram transferidos para quem? Para os atendimentos de *call center*. Hoje não existe atendimento presencial. Para qualquer reclamação sobre luz, água, etc., aonde você vai? Você tem que ligar para o número tal. E descarregamos toda aquela carga, aquela nossa raiva, no coitado que trabalha no teleatendimento. Todos problemas, como conta errada de telefone, quem acaba ouvindo toda aquela carga negativa? Com certeza, o consumidor tem razão, mas quem paga o pato são os coitados dos trabalhadores. Nós não temos esta sensibilidade, como cidadão, de saber que o coitado do trabalhador é explorado e ganha muito, muito pouco ali.

Temos que fazer um debate muito sério nesse sentido. Esse é um reflexo da terceirização. Com certeza, se os *call centers* atendessem como se atendia antigamente... Os bancos tinham seu *call center*; o comércio tinha seu *call center*; mas hoje todos são terceirizados. Todas as empresas fecharam seus *call centers* ou teleatendimentos diretos e os transferiram para as empresas terceirizadas, que possuem convenções muito ruins. A exploração é muito ruim, e os direitos que esses

trabalhadores têm são muito diferentes dos direitos do bancário, do próprio comerciário, que, muitas vezes, tem uma convenção muito melhor.

Essa é uma categoria difícil de se organizar, porque cresce muito, mas, como envolve o primeiro emprego, jovens dessa nossa geração Xuxa, é difícil conseguir organizar. Sabemos de toda a dificuldade de se organizar o jovem. As pessoas dizem: "Estou trabalhando, estou estudando e fazendo concurso para conseguir um emprego melhor". É um trampolim, como muitos veem o comércio e outras profissões, para conseguir um emprego melhor.

Isso é reflexo da terceirização. Com certeza, espero que se consiga barrar o projeto de terceirização. Amanhã haverá um debate sobre os trabalhadores do segmento de salão de beleza. A companheira Liduína, da Federação Fetrace, que é do segmento, vai estar aqui amanhã debatendo. O companheiro Anderson, do Sintratel, do Ceará, é da CUT e estava aqui debatendo, anteriormente, umas questões.

A cada dia, há um ataque sistemático à classe trabalhadora. Então, não podemos permitir que cada... Já temos poucos direitos, sabemos toda a exploração que passamos e ainda temos que passar por essas situações de uma ganância desenfreada dos empresários no Brasil.

Com certeza, o representante do setor patronal só colocou o que recebe, não colocou quanto cada empresa paga, qual lucro realmente têm as empresas. Infelizmente, no Brasil, as empresas têm um dos maiores lucros do mundo. O lucro, no Brasil, é uma coisa fora do comum. Fizeram estudos sobre o que as empresas ganham fora do Brasil e o que ganham no Brasil. O cara abre uma empresa hoje e amanhã já quer estar rico, infelizmente, à custa do sangue dos trabalhadores. Eu sempre digo que, nessas empresas, em muitos segmentos que adoecem muito o trabalhador, o trabalhador é uma laranja. Enquanto há suco, eles vão espremendo; quando há só o bagaço, eles jogam fora.

É isso o que acontece no *call center* e em vários segmentos do comércio, em funções que adoecem muito. Na primeira oportunidade de atestado, esse trabalhador está fora. Quando o chefe percebe que há um problema, que a pessoa tem um problema psicológico - como foi explanado, muito bem, anteriormente -, ela é demitida. Há uma rotatividade muito grande. No segmento de *call center* e em vários outros segmentos, a rotatividade é muito grande. O *call center* é um segmento que cresce muito, mas também cresce a rotatividade e a exploração, o que não dá para aceitar.

Por isso, temos que discutir, fazer um debate muito sério entre os trabalhadores, entre os empresários e o Governo para melhorar essa situação. Não dá. Nós chegamos no fundo do poço: os trabalhadores não aguentam mais. Temos que fazer alguma coisa, realmente, para melhorar essa situação. É a categoria que mais cresce e que mais paga imposto, mas é a mais explorada e possui os salários mais baixos. Para os trabalhadores, sobressai a parte negativa, porque é o mais explorado, é o que mais adocece. É coisa de doido, é muito ruim.

Um primo da minha ex-mulher trabalhava nesse segmento. Ele falou uma coisa para mim, e eu fiquei pasmo. Disse que o gerente deles os incentivava a usar maconha, porque a maconha deixa as pessoas mais tranquilas, para suportar essa carga. O gerente dele o incentivava: "Fume maconha. Se você tiver dificuldade, eu consigo para você. Você vai ficar mais tranquilo para fazer o atendimento". Foi um trabalhador que me falou isso. Realmente, a carga é muito...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. VALEIR ERTLE - ... é muito grande, nesse sentido.

O piso nacional é muito importante - muito importante - para essa categoria. Com certeza, há discrepância de piso entre São Paulo e cidades do Ceará, do Nordeste, do Centro-Oeste. E não há por quê. Você faz uma ligação para o teleatendimento e não sabe onde cai. A ligação cai em várias cidades do Brasil, conforme a mesa que está desocupada. Então, qual a diferença? Por que um trabalhador lá do Piauí tem que ganhar menos do que um trabalhador de São Paulo? Se ele faz a mesma coisa, se a função é a mesma, se o contrato que a empresa tem é o mesmo, o que justifica o salário diferenciado de São Paulo, do Piauí, do Ceará? Não se justifica, porque o contrato da empresa é o mesmo, independente de onde está esse trabalhador. Quando você liga, você não sabe em que cidade ele está atendendo.

Além do piso nacional, que é muito importante para essa categoria, têm que colocar nesse projeto as condições de trabalho. Temos que mudar isso. Não há condições de continuar assim. Eu já ajudei a organizar, várias vezes, atividades nesse segmento, conversamos com as pessoas, e é muito ruim. Perto da CUT, há várias Contax. Às vezes, almoçava com pessoas que trabalhavam lá, e a forma do trabalho é uma coisa muito triste. É muito ruim mesmo.

Acho, Senador, que temos que encampar uma luta, no Senado, por esse projeto, que já está finalizado, para ver o que pode ser alterado, o que pode ser melhorado; fazer um debate com as centrais sindicais e com todos os trabalhadores do segmento. Independente da central, independente da ideologia que a entidade sindical tenha, todos têm que unir esforços aqui para que, realmente, possamos amenizar o sofrimento desse segmento, que é muito grande. Por isso, é importante

fazer um debate, dentro das centrais sindicais, com aquela mesa, no Ministério do Trabalho, e ver o que pode sair dali, o que pode avançar, o que se pode fazer à parte desse projeto.

Um contrato coletivo nacional, infelizmente, não está previsto na nossa legislação, mas, se houver bom senso, se houver vontade do segmento empresarial, pode-se fazer um contrato coletivo nacional, sim, por que não? Um contrato que possa discutir as condições de trabalho, um piso mínimo para todo o Brasil, que possa, realmente, melhorar - acabar, sabemos que não é possível -, minimizar o sofrimento desses trabalhadores, que é muito grande.

Então, quero parabenizar a todos por este debate. Com certeza, a CUT está à disposição, para ajudar,...

(Soa a campanha.)

O SR. VALEIR ERTLE - ... para discutir e melhorar a situação dos trabalhadores. A nossa confederação, a Contrax, a Fittel, a nossa confederação do segmento, dentro da CUT, nós estamos aí para ajudar e minimizar o sofrimento, que é muito ruim. É muito triste a situação que os trabalhadores passam, nesse segmento. Dizem: "É uma fábrica de doidos. Eu vou trabalhar em uma fábrica de doidos". Isso é muito triste.

Espero que se consiga, em um curto espaço de tempo... Espero que os empresários tenham bom senso, pois eles sabem de todos os problemas, sabem dos problemas de doenças, sabem da rotatividade nesse segmento. Muitas vezes, a pessoa não aguenta. Como o Anderson falou, é uma alegria quando se entra e uma alegria maior ainda quando se sai. Por que a pessoa não aguenta, sai dali e fica desempregada? Porque não dá para continuar, o que é muito triste.

Espero que se consiga, em um curto espaço de tempo, mudar essa situação, que é muito ruim. Como central sindical, como defensores da classe trabalhadora, com certeza, estamos aí, para ajudar, colaborar e contribuir, para minimizar um pouco esse sofrimento.

(Palmas.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Valeir Ertle, Secretário de Assuntos Jurídicos da CUT, que deu esse exemplo da maconha. Todo mundo ficou antenado no plenário, perguntando: como é essa história? É um exemplo negativo que ele deu. Infelizmente, alguém denunciou para ele que...

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - Permita-me uma palavrinha.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Pois não.

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - Gostaria de informar ao Plenário e a V. Exª que esse Projeto nº 2.673 não é da Fenattel, é dos dois Deputados petistas - Luiz Sérgio e Jorge Bittar -, e estamos trabalhando, fazendo *lobby*, para a sua tramitação ser a mais célere possível. Esse projeto já foi aprovado, por unanimidade, em todas as comissões da Câmara, e eu espero que V. Exª seja o Relator aqui.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Se chegar aqui, nesta Comissão, nós vamos relatar, não tenha dúvida.

Passamos a palavra à Presidenta do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região, a Líder Vivian dos Santos Queiroz.

A SRª REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - Presidente, só um instante. Eu preciso ir à Comissão de Educação para assinar, mas eu volto aqui, pois esse tema me interessa.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. Vamos aguardar a senhora aqui. *(Palmas.)*

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Bom dia a todos os trabalhadores presentes. Bom dia, Senador Paulo Paim. Em nome do Sintratel Campinas, eu agradeço.

Desde o primeiro momento, quando viemos conversar com o Senador, ele abraçou a nossa causa para discutir, realmente, a situação precária da nossa categoria no País.

Agradeço também ao Ministério Público do Trabalho, por meio da Drª Renata, que vem, ao longo do tempo, desenvolvendo um trabalho brilhante dentro do nosso setor, promovendo a abertura de inquéritos civis públicos e fiscalizações em conjunto com o Ministério do Trabalho e Emprego por intermédio da Drª Odete. Já temos informações do trabalho desses órgãos e podemos mostrá-las para uma gama tão grande de trabalhadores, como a que está presente aqui, representada pelas entidades sindicais, e buscar discutir, principalmente com as entidades patronais.

Agradeço também à Valmira, do Sintratel de São Paulo, que não pôde estar presente na primeira audiência pública no dia 30/06, mas que veio aqui somar conosco, para discutir a situação dos trabalhadores. São Paulo é uma das maiores cidades, em termos de empregabilidade dos trabalhadores.

Agradeço aos trabalhadores do Sintratel do Ceará e às entidades patronais aqui presentes.

Agradeço também à Fenattel, que compareceu hoje para discutir a situação dos nossos trabalhadores.

Eu não vou ser repetitiva, porque todos companheiros, na Mesa, já fizeram relatos. O Ministério do Trabalho e Emprego colocou a situação da nossa categoria. O Ministério Público do Trabalho também colocou a situação da nossa categoria. Eu só gostaria de entregar para o Senador uma revista da CMB (Confederação das Mulheres do Brasil), que publicou, neste mês, a nossa audiência pública, ocorrida no dia 30/06. A nossa categoria é essencialmente feminina; 76% de sua composição é de mulheres, mães, jovens. Infelizmente, a dura realidade é que trabalhadoras estão doentes.

Gostaria de citar o exemplo das trabalhadoras da Call Center aqui de Brasília, que estão presentes. Há uma situação de assédio moral que vem ocorrendo nessa empresa. Temos também a Call, em Paulínia, próximo ao Município de Campinas, e sabemos muito bem que, infelizmente, essa empresa exerce uma postura de assédio moral institucional na relação com seus trabalhadores. Essas trabalhadoras, ao longo de alguns anos, vêm sofrendo assédio moral. Foram mais de 400 trabalhadoras demitidas, e hoje estão sendo desligadas mais 200.

Uma observação: precisamos, de fato, discutir essa questão da terceirização. Paim está discutindo em todos os Municípios, nos Estados. São trabalhadoras que atendem o Disque 100, o Disque 180, são órgãos do Governo que contratam empresas sem compromisso com o trabalhador, órgãos do Governo que deveriam ouvir denúncias de mulheres estupradas, de mulheres que sofreram algum tipo de violência doméstica. Essas jovens não são preparadas. Há jovens com 18 anos de idade que ouvem situações, fatos, denúncias que irão levar consigo por toda a vida.

Nós, como entidade, pedimos o apoio das demais entidades sindicais também para protocolar uma denúncia na Secretaria de Direitos Humanos do Governo Federal para que se tome uma atitude com relação a essas trabalhadoras. Isso já foi protocolado junto ao Ministério Público do Trabalho, inclusive com a ajuda do Senador Paulo Paim, para que se cobre uma postura do Governo frente à situação dessas trabalhadoras. *(Palmas.)*

E mais! Está sendo cometido crime contra a organização do trabalho, porque estão fechando postos de trabalho aqui e abrindo em outro Estado. Que dizer: "Ali deu problema? Então, vamos fechar e levar para outro Estado". Isso aconteceu em Campinas.

O SR. GERALDO ESTEVÃO COAN - Vivian, somente um ponto com relação a isso. Essas demissões estão ocorrendo, justamente, com vistas à precarização, porque o salário, em Brasília, está acima daquele praticado em outros locais. Então, estão tirando emprego daqui. Tentamos negociar com a SDH, que foi inflexível e vai se transferir para Salvador com o objetivo de precarizar o salário dos trabalhadores, Senador.

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Sim.

O SR. GERALDO ESTEVÃO COAN - A SDH está sabendo. Inclusive, pediram ao sindicato para não fazer movimentação para isso não sair na mídia.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Traduza a sigla, senão dá a impressão de que...

O SR. GERALDO ESTEVÃO COAN - SDH, Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Estamos cientes disso e vamos entrar com processo. Eu estava conversando com a Desembargadora agora, e nós vamos entrar com processo de demissão em massa. Vamos conversar com ela, para tomarmos providência com relação a isso.

Por isso que...

Qual é o seu nome?

O SR. ANDERSON BORJA *(Fora do microfone.)* - Anderson.

O SR. GERALDO ESTEVÃO COAN - O Anderson falou sobre o piso nacional, justamente, por causa disso. As empresas começam a ter problemas em alguns locais, e vão para outros locais, e a precarização acontece com os trabalhadores.

Desculpe pela intervenção, mas tínhamos que colocar isso em pauta.

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Perfeito, companheiro. *(Palmas.)*

A sua intervenção veio corroborar, demonstrar o que essas empresas de *contact center* vêm fazendo com os trabalhadores. Nós enfrentamos isso hoje em Campinas. Existe, no Estado de São Paulo, uma lei estabelecendo um piso mínimo nacional de R\$905.

Nós começamos a negociação com o sindicato patronal, mas não houve frutos. Fizemos greve numa empresa específica, a Contax, uma das maiores contratantes do País, uma das maiores empresas, que comete assédio moral institucional contra seus trabalhadores, foi interditada no Estado de Pernambuco e gera hoje milhares de doentes.

O que nós recebemos? Houve uma greve que organizamos, em Campinas, buscando melhorias de condições de trabalho e que uma lei estadual fosse cumprida. Nós não queremos nada mais do que aquilo a que temos direito, nós queremos o que a lei determina no Estado de São Paulo: o piso salarial de R\$905! A média nacional do pagamento dos operadores de *telemarketing*, *teleatendimento* é de R\$788. Não queremos nada mais do que o que a lei determina no Estado de São Paulo.

O que começou a ocorrer? Foi negociado o término da greve e hoje, seis meses depois do término da greve, a empresa já demitiu mil trabalhadores. Dos 2 mil trabalhadores que havia em Campinas, a empresa reduziu o quadro. O que é isso? Represália! Se você tem uma atuação sindical mais incisiva, se o sindicato defende, de fato, os trabalhadores, você tem que ser punido, você está, na verdade, contra a ordem nacional das coisas. Foi isso o que a Contax argumentou. Quer dizer, se existe um piso de R\$788, por que vocês, aqui em Campinas, têm que ser diferentes do restante do País?

Então, nós também estaremos protocolando, junto à Organização Internacional do Trabalho, uma denúncia contra Contax por crime contra a organização sindical, contra a organização do trabalho, porque estão fazendo o quê? Se o sindicato briga por melhorias de condições, fugimos para outro Estado. Por isso, eu entendo a companheira que colocou que já existe não só esse projeto de lei, mas outros projetos de lei sobre a questão da regulamentação, mas que não contemplam, a nosso ver - nós, que discutimos com o Sintratel/Ceará, com o Sintelmarketing/Pernambuco e outros sindicatos -, não contemplam, de fato, o que queremos para a classe trabalhadora no setor de *telemarketing*. São projetos de lei que possibilitam a proporcionalidade da jornada com redução de salário, inclusive abaixo do salário mínimo. Isso não podemos permitir!

(Soa a campanha.)

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Porque se hoje se paga um salário mínimo para seis horas, se for permitido, no projeto de lei, a proporcionalização com redução salarial, se hoje eu atendo 300 ligações em seis horas, eu vou ser obrigada a atender 300 ligações em quatro horas. Porque sabemos que essa é a lógica do mercado, que essa é a lógica do empresariado.

Assim, como entidades - o senhor vai avaliar, Senador -, nós gostaríamos de protocolar, com o senhor, esse projeto de lei que entendemos ser o que traz mais benefícios para o trabalhador, estabelecendo não o salário mínimo, mas um piso mínimo que, a nosso ver, não é decente - é o mínimo! -, de pelo menos R\$1.050, para o trabalhador, carga horária de seis horas,...

(Soa a campanha.)

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - ... não de seis horas e vinte minutos, como vem sendo feito, e adicional de penosidade para o trabalhadores, o que é previsto na Constituição Federal. Temos que colocar esses pontos, para que os trabalhadores da nossa classe, em nível nacional, sejam respeitados.

Muito obrigada. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Essa foi a Vivian dos Santos Queiroz, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing de Campinas e Região, Sintratel.

Agora vamos para Sandro Leal Alves, Gerente-Geral da Federação Nacional de Saúde Suplementar, FenaSaúde.

O SR. SANDRO LEAL ALVES - Bom dia, Senador. Em nome da FenaSaúde, agradeço o convite. Bom dia a todos.

Vou falar um pouquinho sobre o que é FenaSaúde, para explicar o que estou fazendo aqui. A FenaSaúde representa alguns planos de saúde. São 18 grupos de operadoras de plano de saúde, todas as seguradoras de saúde e mais alguns planos de saúde também.

O mercado todo de saúde no Brasil, o mercado de saúde suplementar tem 1,2 mil empresas. Essas empresas que estão na FenaSaúde têm quase 30 milhões de beneficiários, 40%, mais ou menos, do mercado como um todo. Hoje, no Brasil, 50 milhões de pessoas têm plano de saúde, e mais 20 milhões têm planos odontológicos.

Dito isso, as operadoras de plano de saúde, muitas das nossas associadas, prestam esse serviço internamente, ou seja, possuem o serviço de *call center* para atender as demandas dos consumidores de planos de saúde, que são muito intensas

e muito frequentes, pois há toda uma especificidade no setor de plano de saúde. Algumas empresas têm até uma equipe médica ajudando nesse serviço de prestação de informações ao consumidor. São muitas demandas: se há carência, se aquele contrato cobre determinado hospital, se determinado serviço está ou não coberto.

Portanto, os planos de saúde, as operadoras acabam usando muito esse serviço de *call center*, até para evitar maiores complicações derivadas da falta de informação. Às vezes, o consumidor consegue, ali mesmo, a informação de que ele precisava. Diante dessa informação, ele não precisa, por exemplo, recorrer ao órgão regulador, a ANS, ou até à via judicial para ter a sua questão resolvida. Então, é um serviço de grande importância para as operadoras de plano saúde.

Só repetindo, aqui estou como um tomador de serviços. No dia a dia da nossa entidade, não lidamos com esse tema, mas eu confesso que fiquei bastante sensibilizado e surpreso com diversos relatos aqui apontados. Como representante de uma entidade que defende os planos de saúde, comprometo-me a levar toda essa discussão ao conhecimento das nossas associadas, levar a discussão do projeto de lei e colocar a FenaSaúde à disposição do Senador Paulo Paim para avançarmos nessa discussão.

Parece-me um setor de grande relevância econômica e social, pela produção, pela geração de empregos, pelos dados aqui apontados acerca do faturamento desse setor e da movimentação, até em pagamentos de impostos. Mas também me parece que essas questões de fundo, dos riscos à saúde, têm que ser contornadas.

Portanto, como tomador de serviço, como representante da federação, estou, novamente, colocando-me à disposição para discutir. Espero que o debate alcance o melhor para todos os lados.

Senador, era, basicamente, essa a minha participação aqui.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Sandro Leal Alves, que falou pela Federação Nacional de Saúde Suplementar, FenaSaúde.

Por fim - lembro que ele terá, no mínimo, 20 minutos para fazer uso da palavra -, vai falar o Consultor Jurídico de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviço e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura, Cabo e Telecomunicações (Sinstal), Dr. Marcelo Proença.

O SR. MARCELO PROENÇA - Muito bom dia a todos. Muito bom dia, Senador Paulo Paim, em nome de quem cumprimento todos os presentes nesta Mesa e neste plenário.

Inicialmente, gostaria de agradecer imensamente a possibilidade de me posicionar e trazer algumas considerações para todos aqui presentes e prestar os esclarecimentos que forem possíveis e necessários para que se tenha uma compreensão também do outro lado dessa conflituosa relação que existe entre os trabalhadores de *call center* e as empresas de teleatendimento.

Antes de iniciar a minha exposição propriamente dita, gostaria de fazer uma rápida apresentação sobre em que consiste o Sinstal.

É um sindicato patronal, integrado por empresas que prestam serviços para companhias de TV a cabo, TV por assinatura e telecomunicações. Então, é um sindicato patronal bastante específico. As empresas que o integram prestam serviços para as empresas de telecomunicações, para as empresas de TV por assinatura - são terceirizadas nessa área.

Dentre essas empresas que integram o Sinstal estão, necessariamente, algumas empresas, não todas, algumas empresas de teleatendimento, de modo que nós temos alguma experiência, alguma vivência com esse específico segmento econômico e podemos, sim, temos legitimidade, sim, para trazer algumas questões, trazer algumas considerações, tentar esclarecer alguns pontos dentro do que foi dito aqui, Vivian.

O Sinstal hoje é compreendido por 7 mil empresas, Iara, que geram mais de um milhão de empregos, lembrando que não são apenas empregos de teleatendimento, são variados setores. Estamos falando de mais de 1 milhão de trabalhadores, então, é inegável e indiscutível a representatividade desse sindicato para vir aqui conversar com vocês e tentar ajudar. Obviamente, não vai fazer isso sozinho, pois precisa da ajuda de vários outros participantes, vários outros atores, alguns dos quais estão aqui presentes hoje; outros, não.

Enfim, nós estamos aqui. Viemos e, dadas as características do Sinstal, nós queremos, sim, participar. Nós queremos, sim, contribuir. Nós queremos, sim, aprimorar o setor de teleatendimento, especialmente, no que se refere, Senador Paim, às relações trabalhistas que se estabelecem nesse relevante segmento econômico.

Por essa razão inclusive, estamos participando de uma Mesa de discussões que, já há alguns meses, vem ocorrendo no âmbito do Ministério do Trabalho. Eu vejo algo aqui, alguns rostos conhecidos. A Dr^a Odete tem participado dessas reuniões. A Iara tem participado dessas reuniões, assim como a Valmira, que não está mais aqui. Nós estivemos em todas. Inclusive tivemos a nossa legitimidade questionada na primeira reunião dessa Mesa. A Iara estava lá e é testemunha. Nós

insistimos em que queríamos participar e queríamos contribuir. Algumas entidades questionaram a nossa participação, especialmente entidades do setor patronal, mas nós batemos pé e lá estamos, discutindo e participando.

A mesma coisa, Senador, com relação a esta audiência pública. Inicialmente, não fomos convidados, mais viemos, proativamente, pedir que integrássemos esta Mesa, e V. Ex^a e esta Comissão, imediatamente e gentilmente, permitiram que nós viéssemos participar e outorgaram-nos um pouquinho mais de tempo, porque hoje nós estamos em minoria aqui. Há mais representantes da classe trabalhadora. Nenhum problema quanto a isso. É importante ouvir as demandas dos senhores, e viemos para tentar dar a nossa colaboração.

Iniciamos a nossa fala, trazendo uma defesa. Acho que ficamos em minoria, mas trago uma defesa do setor de teleatendimento, explicando aos senhores a relevância do segmento de terceirização neste País. Eu acho que a fala do Stan ajudou um pouco nisso, trouxe vários números. Nós não estamos diante de um segmento irrelevante, Dr^a Renata, não estamos diante de um segmento que não é uma realidade. Hoje a terceirização e o setor de teleatendimento são uma realidade, no Brasil, e uma realidade mundial. Creio que, na sua fala, a senhora falou sobre isso na França, nos Estados Unidos. Inclusive é interessante: nos Estados Unidos, eles radicalizaram tanto que terceirizam, para empresas na China, a consultoria tributária de empresas de contabilidade, tamanho o exagero que se faz lá.

Nós não temos essa realidade, mas é um setor que existe no mundo inteiro. É uma realidade, então, nós temos que lidar com ela, aceitá-la e precisamos, sobretudo, Valeir, aprimorar esse segmento econômico, notadamente, no que se refere às relações trabalhistas que existem nele. Não podemos permitir que haja precarização, nós não podemos permitir, efetivamente, os graves problemas que se verificam, mas nós precisamos aceitar essa realidade que existe, que é do nosso País.

Estamos falando de um segmento que emprega milhões de trabalhadores. Estamos falando de um segmento que é responsável pelo primeiro emprego, e mais, pelo emprego de mulheres, de afrodescendentes, de jovens. É dessas pessoas que nós estamos falando. São essas pessoas que são empregadas. Devem receber salários baixos? Não. Devem estar submetidas a condições de trabalho ruins, precárias? Óbvio que não.

Mas nós precisamos, para iniciar o diálogo, reconhecer a relevância e o importante papel que essas empresas desempenham. É disto que estamos falando: de um fenômeno mundial, de um fenômeno brasileiro, onde há ampla e indiscutível geração de empregos, empregos para pessoas que estão sendo inseridas no mercado de trabalho, pessoas que representam segmentos minoritários dos estratos sociais brasileiros e que são prestigiadas no que se refere à sua empregabilidade. Não estou falando das suas condições de trabalho.

Nós viemos aqui, não para fazer uma defesa enfática, veemente e cega do setor de teleatendimento e das entidades patronais. Nós viemos para nos propor a auxiliar no diagnóstico do problema e na apresentação de soluções para esse problema, tal como temos feito no Ministério do Trabalho, tal como sempre fazemos quando somos provocados.

Para fazer isso, precisamos, primeiro, fixar duas premissas, Dr^a Renata. Primeiro, deve-se reconhecer que há problemas. Indiscutivelmente, há graves problemas, há questões que precisam ser resolvidas, Senador Paim. Ninguém vem aqui tapar o sol com a peneira, ninguém vem aqui dizer que a situação dos trabalhadores, no setor de teleatendimento, está às mil maravilhas. Nós reconhecemos que há problemas. Esse é um ponto, e estamos aqui para discuti-lo e tentar resolvê-lo.

O segundo ponto é pedir cuidado e, com todo respeito, advertir os senhores para o perigo da generalização. São centenas de empresas de *call center* e de teleatendimento neste País. Não podemos generalizar e colocá-las, todas elas, no mesmo balde, tratá-las de maneira idêntica.

Ouvimos algumas empresas sendo mencionadas, sucessivamente, Vivian. Precisamos ter a compreensão de que não são meia dúzia de empresas que trabalham nesse segmento. São muitas e muitas empresas. Precisamos compreender que muitas delas estão de boa fé, estão dispostas a resolver os seus problemas...

A SR^a VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Só uma observação. As empresas foram citadas com conhecimento de causa. Inclusive, nós estamos apresentando as denúncias contra essas empresas. Então, eu não generalizei. Nós sabemos que existem empresas com compromisso e citamos as empresas de que temos conhecimento, incluindo uma das maiores empresas, em termos de contratação, no País, que mais adocece os trabalhadores também.

A SR^a RENATA COELHO - Foram citadas as líderes do segmento, as que definem, às vezes, um piso mínimo, as que definem a forma de contratação do setor.

O SR. MARCELO PROENÇA - Eu agradeço os esclarecimentos, Vivian. Agradeço, mas eu acho que estamos falando a mesma coisa. Eu não estou aqui para fazer defesa específica de nenhuma empresa, até porque eu represento uma entidade patronal. Então, estou falando de todo um setor. O que eu quero dizer é que eu estou alertando para os perigos da generalização, tal qual eu ouvi aqui. Há empresas sérias, e são muitas. Vou dizer mais: são a maioria.

Eu acho que as empresas que não têm atuado com seriedade, que não têm atuado de boa-fé, na sua relação com os trabalhadores, devem, sim, ser penalizadas pelas autoridades competentes...

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Deixa eu aproveitar a presença do Senador Dário Berger e convidá-lo a presidir um minutinho, para mim, e depois eu retomo, outra vez.

(Intervenção fora do microfone.) (Risos.)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Acho que é uma satisfação presidir, porque você é da terra da doutora.

A SRª RENATA COELHO - É mané da Ilha, como eu. *(Risos.)*

O SR. PRESIDENTE (Dário Berger. Bloco Maioria/PMDB - SC) - Vamos prosseguir.

Quem está com a palavra?

O SR. MARCELO PROENÇA - Sou eu, Senador. Bom dia, seja bem-vindo, Senador Dário.

Então, esse é um primeiro ponto. Esta é uma primeira premissa que precisa, efetivamente, ser firmada: o reconhecimento de que há problemas. Indiscutivelmente, eles existem. O Ministério Público apresentou uma série deles; o Ministério do Trabalho, também; as entidades sindicais, também.

O segundo ponto: o perigo da generalização. Isso é muito sério. Nós precisamos saber quem está trabalhando com seriedade no setor para poder dialogar com essas entidades empresariais. Eu não estou apontando dedo para nenhuma empresa, nem estou nominando nenhuma empresa, não é o meu papel aqui. Apenas venho dizer que temos empresas sérias, sim, no segmento.

Dadas essas premissas, o que nós temos que fazer, Vivian, é estabelecer quem são os participantes fundamentais no setor de teleatendimento. Quem, de alguma maneira, tem as suas atividades relacionadas a esse setor, e mais, tem atividades que geram consequências para o setor de teleatendimento, notadamente, no que se refere aos empregados?

O primeiro deles, na minha avaliação, é a Anatel. A agência reguladora brasileira fiscaliza, especialmente, as empresas de telecomunicações e fiscaliza também as empresas de TV por assinatura. Nós entendemos que a agência não tem feito o seu trabalho, e essa omissão da Anatel, com todo o respeito, tem contribuído decisivamente para os problemas que surgem, nas relações de trabalho de duas maneiras. Primeiro, na fixação de metas inalcançáveis, rigorosas e, muitas vezes, anacrônicas e inaceitáveis. Estabelecem metas excessivamente rigorosas, de difícil cumprimento, desnecessárias e acabam pressionando as operadoras de telefonia e, conseqüentemente, aquelas que lhes prestam serviço em atividades desnecessariamente rigorosas. Este é o primeiro ponto: a fixação de metas excessivas pela Anatel, que atrapalham o setor inteiro; atrapalham as empresas de telecomunicações, atrapalham as empresas de TV por assinatura e atrapalham, obviamente, as suas contratadas e os seus funcionários, os seus colaboradores.

O segundo ponto: a Anatel, simplesmente, exime-se de fiscalizar os segmentos terceirizados, Drª Renata. O Ministério Público e o Ministério do Trabalho poderiam contar com esse aparato de fiscalização da Anatel. Segundo as autoridades competentes, no âmbito daquela agência, terceirização ou contratação de empresas para prestar parte dos serviços meio das empresas de telecomunicação não é problema da Anatel. Como não é problema da Anatel? A precarização no setor - seja dos seus funcionários, seja das empresas por elas contratadas - gera problemas no âmbito do serviço de telecomunicações e gera problemas para os usuários, de modo que a Anatel deveria, sim, ocupar-se disso. Então, é um participante que deveria estar - com o perdão do trocadilho - participando, envolvendo-se, ajudando, e não está fazendo isso. Não está fazendo isso. Este é um ponto fundamental: a fixação de metas excessivas, rigorosas, pressionando e prejudicando todo um setor, inclusive as contratadas e os seus colaboradores. Muito da pressão, muito do assédio moral que vocês aventam que existe - e existe! - no âmbito do setor de teleatendimento advém de metas excessivas e da falta de fiscalização do órgão relatório competente.

Outro ponto é a falta de fiscalização. Além disso, evidentemente, um segundo participante, um segundo ator relevante no setor de teleatendimento são os contratantes. Eu fico feliz por hoje ser uma das primeiras vezes em que estamos discutindo essa questão em que vejo um representante dos contratantes aqui, na pessoa do Sandro, que veio de boa vontade e boa-fé falar pela FenaSaúde. Tenho a impressão de que ele se surpreendeu com algumas das coisas que ouviu e vai levar para a sua entidade representada.

Ouvimos também o Stan, que falou muito bem e apontou para o problema dos contratantes. Onde eles estão? Nós precisamos ouvi-los, eles precisam participar também, porque, em ampla medida, essa problemática da terceirização e da precarização advém da atuação dos contratantes. Nós apontamos esse problema - a Drª Odete é testemunha disso - nas

reuniões que tivemos no Ministério do Trabalho. Não é possível discutir o setor de teleatendimento sem que se tenha um debate sério com os representantes dos contratantes.

Eu ouvi, atentamente, a sua fala Dr^a Renata, e a senhora falou de forma muito clara: contrato envolve duas pessoas, contrato é bilateral. Será que nós temos isonomia nessa relação contratual? Será que temos o mesmo nível de poder de barganha nessas relações contratuais?

A SR^a RENATA COELHO - Doutor.

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. MARCELO PROENÇA - Indiscutivelmente. Nisso eu concordo plenamente com a senhora. Esse é o ponto. Em menor grau, evidentemente. Eu jamais cometeria a hipocrisia de dizer que nós estamos no mesmo nível de consciência de um trabalhador ou de um consumidor, mas, em menor grau, essa é a situação dessas empresas terceirizadas. Elas são pressionadas por grandes grupos econômicos muitas vezes.

Como uma empresa que emprega duas 2 mil ou 3 mil pessoas, uma pequena empresa, vai discutir termos com o Bradesco - desculpe-me, eu não deveria estar nominando aqui - ou com outro grande grupo econômico?

Então, nós precisamos, de fato, falar, discutir, tratar das coisas como elas são. Os contratantes precisam, sim, sentar-se à Mesa.

A SR^a VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Doutor, só uma observação. Nós entidades sindicais solicitamos ao Paim, e as contratantes foram convocadas: a Febraban, a Federação de Telecomunicações, mas acho que a única que compareceu foi a Federação de Saúde Suplementar; são as três maiores contratantes no País. Infelizmente, não têm compromisso de discutir, porque elas são responsáveis solidárias de toda a relação contratual.

O SR. MARCELO PROENÇA - Agradeço a intervenção. Concordo, Vivian, e pediria apenas que você não me chamasse de doutor. Marcelo fica bem.

Então, Dr^a Renata, existe este problema: não há essa bilateralidade, não há essa igualdade de condições. "Ah, tal empresa foi parar no Acre, tal contratante foi parar na Paraíba, no Piauí, em Estados da Federação do Norte e do Nordeste, pagando salários mais baixos". Fizemos isso porque foram pressionadas pelos contratantes.

A SR^a RENATA COELHO - Por isso eu mencionei ser estrutural.

O SR. MARCELO PROENÇA - Exatamente. É uma violência estrutural. É um problema sistêmico, e nós precisamos que todos os integrantes desse problema sistêmico estejam participando. Os contratantes são uma parte desse problema, e a Anatel é outra. Precisamos trazer todo mundo aqui para discutir.

Agora, eu estou falando aqui o que eu posso dizer, aquilo que eu posso tratar, na qualidade de representante de um sindicato que agrega parte das empresas terceirizadas e das contratadas, agrega parte das empresas teleatendimento, pois muitas delas não estão sob o nosso guarda-chuva. Esse é um ponto.

Essas empresas, muitas vezes, são premidas, as contratantes, agora, por metas excessivas; são premidas por necessidade de corte de custos, crises econômicas, problemas fiscais de toda ordem. Elas se veem na necessidade de cortar custos e fazem isso em relação a suas contratadas, pressionando-as. E mais grave, mais grave: precarizando o setor, contratando empresas precárias para prestar o serviço. Nós não discutimos essa realidade. Isso acontece, às vezes. Isso acontece. "Empresas-gato". Já ouviram falar nessa expressão? Já ouviu, Valeir? Já ouviu, Vivian? Já ouviu falar, Iara, esta expressão: "empresas-gato"? Pois é. Como fazem? A senhora já ouviu falar nessa expressão, Dr^a Renata? São empresas que desaparecem. Acho que a senhora as mencionou na sua fala também. Não pagam seus impostos, desaparecem, desrespeitam os trabalhadores, prejudicam os usuários, e por aí vai. Então, os trabalhadores dessas "empresas-gato" sofrem. Mas sofre a concorrência, sofrem também empresas que querem trabalhar seriamente, que são pressionadas por remunerações baixíssimas, por contratos absolutamente desiguais. É um problema estrutural, sim.

Assim, nós precisamos da colaboração de todos os atores envolvidos, e deles fazem parte as entidades sindicais. É um problema das contratadas, das contratantes, do Governo e é um problema dos sindicatos também.

A questão da descentralização, da pulverização de contratações, de convenções e acordos coletivos, esse é um problema que existe também, Iara, e nós precisamos falar sobre ele.

Nós ouvimos os senhores com toda atenção. Acho que há muita consistência naquilo que foi dito pelo Governo,...

(Soa a campanha.)

O SR. MARCELO PROENÇA - ... pela representante do Ministério Público, pelos representantes sindicais, Senador Paulo Paim, mas esse é um problema que é de todos os atores desse setor. O Sinstal está à disposição para falar sobre

ele, para reconhecer o diagnóstico que foi feito. Nós não estamos aqui para negar a realidade. Nós estamos aqui apenas para pedir calma e cautela na generalização do problema e no reconhecimento de que ele é muito mais complexo, porque envolve um rol de participantes muito maior.

Fico feliz com a sua participação e com a sua presença, Sandro. E, mais do que isso, o Sinstal está à disposição para vir, Senador, sempre que provocado, como temos feito. Eu não me recorro de nem uma vez em que tenhamos sido provocados ou convidados a falar e não tenhamos nos apresentado, como fizemos, nesta oportunidade, espontaneamente.

Então, agradecemos a oportunidade de ter vindo. Ouvimos, atentamente, a fala de cada um dos senhores e estamos à disposição agora, para prestarmos, pontualmente, os esclarecimentos que nos forem solicitados.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. O Dr. Marcelo Proença falou como Consultor Jurídico e de Relações Institucionais do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviço e Instaladoras de Sistemas e Redes de TV por Assinatura, Cabo e Telecomunicações, Sinstal.

A Dr^a Renata Coelho pede um minutinho. Depois...

A SR^a REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - Senador, eu gostaria também de falar.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - A Senadora fala sempre aqui. Depois, nós teremos três convidados do plenário que vão usar a palavra, também. Mas se permitir que ela faça um questionamento a ele, em seguida, fala a Senadora.

A SR^a REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - É rapidinho, Dr^a Renata?

A SR^a RENATA COELHO *(Fora do microfone.)* - É bem rápido.

A SR^a REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - É que eu tenho que ir na outra Comissão.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Isso. Estão votando lá. Eu já fui votar.

A SR^a REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - Pode falar.

A SR^a RENATA COELHO - Agradeço, Senadora, a preferência. Eu tenho audiências agora, uma da tarde, vou fazer só uma última intervenção. Mil perdões por não poder assistir à última composição da Mesa.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Mas esta é a última.

A SR^a RENATA COELHO - É a última? Então está bom. Consegui ficar, então, quase até o final.

Eu gostaria apenas de fazer duas considerações ao Marcelo, que pediu que não fosse chamado de doutor, e ao Dr. Stan, no seguinte sentido: Dr. Stan, a sua fala não me surpreendeu em absolutamente nada. Gostaria de ter ficado surpresa, mas os números, os dados são uma constante nas exposições. É muito bom que conheçamos o que essas empresas trazem de retorno econômico para o País, os empregos que são gerados, isso é sempre motivo de alegria para uma Nação, carteiras registradas, benefícios concedidos, mas não passam de obrigação da empresa.

(Palmas.)

Registrar carteira de trabalho, neste País, é o mínimo que se pode exigir de uma empresa, desde a década de 30. Gerar empregos: a empresa não existe sem mão de obra, então, na verdade, ela gera empregos porque toma mão de obra. Pagar um salário que é, basicamente, o mínimo, R\$800, também não é nada diferente para um setor que cresce ano a ano. Investir em treinamento também é o mínimo. O treinamento é a favor de quem? Do serviço que é prestado. Talvez, claro, evolua para a pessoa, em algum aspecto, mas também, que tipo de treinamento tão grande se exige para ler um *script*, apertar alguns botões?

Porque o que se tira do trabalhador, no *telemarketing*, é o que, depois da vida, nós mais nos alegramos de ter: o poder da racionalidade. É o que nos diferencia dos animais. O que me parece é que se tira justamente isto do operador de *telemarketing*: a sua racionalidade. Ele é obrigado a ler um *script*, ele não pode pensar e falar nada diferente, ele tem que repetir aquilo 600 vezes, por dia. *(Palmas.)*

Então, parece-me que, para um setor que tira a liberdade nas mais básicas necessidades como: eu não posso me levantar para tomar água, eu não posso me levantar da cadeira para estirar as minhas pernas, eu não posso ir ao banheiro quando eu quero, veja, não se retira isso de uma criança de dois anos, mas se retira de um operador de *telemarketing*, assim, para uma empresa que retira racionalidade, saúde e necessidades tão vitais do ser humano, parece-me que investir em treinamento, registrar carteira e ampliar postos de trabalho é o mínimo que se pode fazer.

Mais ainda - pontuo - é um setor que vem crescendo. Isso é uma boa notícia para um País que está em crise.

Só faço esta contrapartida: eu gostaria de ter visto números de creches instaladas, porque, como nós bem sabemos, empresas que contratam mais de 20 mulheres, pela CLT, tão antiga, da década de 40, precisam ter creches. Há creches? Qual investimento é feito em creches? Muitas não as possuem. Mas qual investimento é feito na qualificação das creches, para que as mães, as mulheres possam trabalhar? Quais os investimentos para se contratar pessoas com deficiência? Qual qualificação é dada para pessoas com deficiência? Qual amparo é dado para as pessoas que são mandadas embora? Qual apoio psicológico para aquelas que atendem setores críticos de reclamações e denúncias, por exemplo, do Disque 100? Esses números eu gostaria de ter visto. Também os números em investimento, não só em treinamento, em saúde, segurança e qualificação das CIPAs. (*Palmas.*)

Com relação a você, Marcelo, a sua fala é muito bem-vinda, porque parte da premissa de que há problemas. Isto já é um primeiro grande passo para esse setor: que o setor patronal reconheça que os problemas existem.

Contudo, eu vou me apropriar um pouquinho da sua fala sobre não generalização e pedir a mesma coisa a vocês: não generalizem, porque o que eu mais escuto da empresa de *telemarketing* é: "Por que você grava todas as conversas?" Ah, porque alguns não fazem o atendimento direito. "Ah, então você grava todos e você entra a qualquer momento na fala de todos porque alguns não conseguem fazer o atendimento?" Por que você dá cinco minutos para ir banheiro? "Ah, porque alguns gostam de ficar descansando no banheiro". Ah, então você tira o tempo do banheiro de todo mundo porque alguns ficam descansando no banheiro? Então, por que a jornada é contada do *login* e não da hora que passa na catraca? "Porque alguns passam na catraca, ficam passeando e não vão até o posto de atendimento." Ah, então porque alguns ficam passeando eu não pago hora extra para ninguém desde que ele entra na empresa. Então, eu gostaria de pedir a mesma coisa: não generalizem, não generalizem. A empresa tem meios de controle dos alguns, e esse controle, com certeza, não é assediando moralmente todos, generalizadamente, está bom? (*Palmas.*)

A SRª RENATA COELHO - Então é isso. Mais uma vez o Ministério Público do Trabalho está à disposição tanto dos sindicatos quanto dos trabalhadores e das empresas para um diálogo aberto.

E vocês, como eu disse no início, estão de parabéns. Vir aqui ouvir não é fácil, ouvir o que eu disse, com certeza, não é fácil. Eu também, quando sou criticada no meu trabalho, nas minhas tarefas, acho que não é fácil, mas eu sou uma servidora pública, então, eu devo prestar contas para vocês, e é isso o que eu estou fazendo aqui hoje. Assumi, inclusive, falhas do Ministério Público do Trabalho diante de vocês, a nossa desorganização na nossa atuação. Então eu acho que reconhecer o problema é um grande passo para todos nós.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Drª Renata Coelho.

Por favor, Senadora Regina Sousa, com a palavra.

A SRª REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - Bom dia a todos e todas. Cumprimento o Presidente e, em nome dele, todos os membros da Mesa.

Queria colocar algumas questões a esse respeito. Primeiro, não se questiona a importância da existência das empresas porque geram emprego, a contribuição na economia não está em questão, principalmente no momento que a gente está vivendo. Também alguém informou que o pessoal não é escolarizado, não é capacitado, mas, pelo menos no meu Estado, é um pessoal altamente escolarizado, até por causa da busca pelo primeiro emprego. Há aquela velha história da experiência, toda vez que se vai procurar emprego tem que ter experiência, então eles estão buscando experiência nesse setor. Estudantes universitários são só o que há nessas empresas, pelo menos no meu Estado.

Mas eu estou aqui e eu disse que me interessava, porque todos os temas interessam, para lembrar também que os prefeitos ficam loucos para atrair essas empresas, porque todo prefeito quer apresentar um saldo positivo de emprego no seu final de ano, no seu balanço. E aí eles dão isenção.

Talvez, eu não sei, Drª Renata, o Ministério Público do Trabalho pudesse atuar já a partir desta conversa em convênio com a prefeitura para colocar um termo de ajuste de conduta antecipado de algumas questões que as empresas tenham que cumprir, porque a legislação específica demora. Vocês viram aí que há uma lei de 2007, quer dizer, oito anos, e ela está dormitando ainda. Então, se começar um processo aqui, não pensem que vai ser rapidinho, apesar de todo o empenho do Senador Paim, porque não é fácil você fazer um projeto tramitar. Portanto, é preciso ir fazendo esses acertos de ajustes de conduta com o Ministério Público do Trabalho. Talvez agir no momento da instalação das empresas para elas se comprometerem já, de cara, com algumas coisas fosse importante.

Mas eu fiquei mais pela questão das mulheres, porque é uma categoria altamente composta por mulheres, 76%, como alguém falou.

(Intervenção fora do microfone.)

A SRª REGINA SOUSA (Bloco Apoio Governo/PT - PI) - Setenta por cento. E eu estou, inclusive, como relatora das políticas públicas sobre violência contra a mulher, e eu não vou observar só o setor público, eu vou observar também o setor privado no meu relatório para lembrar que violência não é só pancada, há vários tipos de violência.

Eu recebi o sindicato uma vez lá no meu escritório e uma das coisas que se colocou muito lá foi a questão, além da jornada, que é somada, de todos os intervalos, de todas as folguinhas, que são somados e aí, em vez de seis horas, passam a ser sete... Eu vivi isso no Banco do Brasil, sou funcionária do Banco do Brasil. Quando cheguei ao sindicato era uma das coisas que também havia no setor de processamento querer somar. E a gente derrubou isso. Não, se eu estou aqui à disposição do banco por seis horas, se ele me dá um intervalo de cinco minutos para descansar os meus dedos enquanto eu estou digitando, porque é lei, tem que contar, não pode subtrair, não é?

Mas a questão da mulher tem suas especificidades, e o que mais eu ouvi das pessoas que acompanharam o sindicato, primeiro, foi assim: no pós-parto, na pós-licença, pelo menos está quase generalizado lá em algumas empresas, a pessoa é mandada embora. Ela vai para uma geladeira. Eu ouvi dois depoimentos deste tipo: "Não há espaço para você agora, aguarde aí." E ela fica sem fazer nada, bate o ponto e fica lá, até que no terceiro mês, quarto mês, ela pede demissão, pede para sair - elas são obrigadas a pedir para sair. Ou, às vezes, a própria empresa demite. Eu conheço de perto alguns casos desses; não ficam.

Uma coisa simples que a Drª Renata falou é que não se admite uma empresa com quatro mil empregados não ter um berçário, não ter uma creche. A mãe tem que amamentar, é direito da mulher, ela tem que amamentar o filho. Eu conheço gente muito próxima a mim que saía, deixava a mamadeira cheia de leite materno para o filho mamar em casa para poder ir trabalhar. Mas a criança tem que mamar é no peito pelo menos até os seis meses de vida, de preferência, até um ano.

Então, essa questão precisa ser resolvida, não é preciso esperar a briga com o sindicato para resolver isso; isso teria que ser iniciativa de qualquer empresa que respeita seus empregados. *(Palmas.)*

Respeitem a mulher. Ser mãe é a coisa mais linda do mundo. Então não dá para se maltratar uma pessoa que acabou de ter um bebê.

Na questão do refeitório, eu ouvi muito isso também, as empresas colocam seus refeitórios lá dentro e não permitem que a pessoa saia para comprar a sua comida. Se tem outro gosto, às vezes, é outro preço... Eu ouvi muito isso das pessoas lá no meu Estado.

Quanto à questão da mulher, ainda há a questão dos intervalos. Mulher tem suas especificidades, todo mundo sabe que há uma fase do mês em que a mulher menstrua, e ela tem que se levantar, é necessidade, não pode esperar a hora em que ela pode se levantar. Então eu acho que é para essas coisas que se precisa de sensibilidade. Até porque, às vezes, na direção das empresas, são todos homens, não conhecem as especificidades da mulher, e fica mais difícil. Quando há direção feminina, é mais fácil conversar sobre essas questões específicas da mulher que precisam ser consideradas.

Então, eu fiquei mais para tratar dessas questões. São muitas coisas. Há a questão das doenças adquiridas. Na questão ainda da saúde, houve um caso lá de uma das pessoas que foram me visitar que disse que todos os dias saía e chegava em casa com dor de cabeça, sempre com dor de cabeça. Aí, pediu para sair porque não aguentava, foi fazer exame por conta disso e viu que era hipertenso. Quer dizer, quantas pessoas hipertensas não há? É preciso haver um departamento de saúde que veja isso. Se você tem quatro mil empregados, você tem que ter um departamento de saúde para olhar isso, porque, de repente, alguém tem um infarto lá dentro da sua empresa e aí pode complicar muito mais.

Portanto, são coisas muito simples que deveriam ser de iniciativa das empresas e viram pauta de trabalhadores, e mais pauta, e mais pauta, quando a pauta da negociação deveriam ser mais, simplesmente, as questões econômicas e as condições de trabalho mínimas. Algumas questões tinham que ser iniciativa das empresas. Essa questão do parto, das grávidas, isso é sério, porque eu já ouvi de outros Estados também esse relato. Eu acho que, porque a pessoa deu à luz, ela não pode ser castigada, não pode perder o emprego porque teve um filho. E isso acontece.

Muito obrigada. *(Palmas.)*

O SR. DÁRIO BERGER (PMDB - SC) - Presidente, eu quero, preliminarmente, cumprimentá-lo por mais esta audiência pública dentre tantas que V. Exª tem dirigido aqui na Comissão de Direitos Humanos. Quero também cumprimentar os demais expositores, que vêm aqui trazer uma contribuição significativa nesta terça-feira, sobretudo por esta causa, por este objetivo, que é a luta em defesa dos trabalhadores de *telemarketing*. Quero cumprimentar também a Senadora Regina Sousa, que já se manifestou a respeito do assunto, e cumprimentar a todos aqueles que participam desta audiência pública.

Eu, desculpem-me porque cheguei no final da audiência...

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Sempre chega bem, já chegou assumindo a presidência.

O SR. DÁRIO BERGER (PMDB - SC) - Mas, nem por isso, eu deixo de reconhecer a importância do tema e, sobretudo, as consequências que poderão advir da audiência pública que está sendo executada neste momento sob a presidência do Senador Paulo Paim. Se não é o Senador mais atuante, para não exagerar, é um dos Senadores mais atuantes que nós temos aqui no Senado Federal, já está aqui há muitos anos, tem uma experiência muito grande e é um defensor das minorias. Eu, quando cheguei aqui, logo encontrei no Senador Paulo Paim uma espécie de porto seguro, pela sua simpatia, pela sua solidariedade com os mais novos, orientando-nos e possibilitando que a gente pudesse seguir em frente no nosso caminho.

Objetivamente, eu quero aqui me expressar da seguinte maneira: há certos momentos em que nós nos perguntamos o que nós estamos fazendo, o que nós queremos, do que precisamos efetivamente e como podemos atingir os nossos objetivos. E são perguntas que nós fizemos a nós mesmos e que, muitas vezes, não sabemos responder. Por isso é que nós precisamos - nós eu falo em termos de me associar aos trabalhadores de *telemarketing* - associarmo-nos com outros companheiros em sindicatos, em organizações, e vamos em busca de ajuda, de alguém que possa encaminhar, alguém que possa nos ouvir, alguém que possa nos representar em um momento como esse. E eu acho que aqui a Comissão de Direitos Humanos pode bem ouvir e pode bem representar os interesses dos trabalhadores de *telemarketing* neste País inteiro.

Não há dúvida de que as condições de trabalho dos companheiros que exercem essa função não são reconhecidas, os salários são baixos, as condições de trabalho são, relativamente, em determinadas ocasiões tenho a impressão de que, inclusive, são indignas, entretanto, é preciso avançar nessa questão, sobretudo porque eu penso que esta questão está relacionada, invariavelmente, ou, via de regra, ao primeiro emprego propriamente dito.

O primeiro emprego é um momento marcante na vida de qualquer trabalhador, principalmente do jovem. Por isso, nós não podemos poupar recursos nem investimentos nem luta para que a gente possa oferecer aos trabalhadores de primeiro emprego e, sobretudo, aos de *telemarketing*, como nós estamos discutindo neste momento, as condições mínimas necessárias de dignidade e de respeito para que eles possam ali iniciar uma trajetória de trabalho e de realização, que é o objetivo que nós todos desejamos.

Portanto, eu quero me associar a esta questão e dizer que nada nos toca mais do que a violência contra os nossos jovens, contra os nossos trabalhadores, principalmente os de primeiro emprego. E quanto mais a gente discute aqui, Senador Paim, V. Ex^a que já é um veterano aqui nas discussões desses temas sociais, mais me parece que há pouca coisa funcionando no Brasil, entendeu? Parece-me que nós precisamos de uma reforma estrutural de base que parta de uma reforma administrativa que dê dignidade ao trabalhador e que, a partir dessa dignidade, possa cobrar do trabalhador também os resultados dele esperados.

De forma que eu também penso que o mundo, os empresários, invariavelmente, praticamente nós todos, nós somos avessos a mudanças. A rigor, nós detestamos a mudança, mas é a mudança a única capaz de trazer progresso, prosperidade, um novo tempo e um novo olhar.

E é nesse sentido que eu imagino que nós possamos estar aqui para discutir mudanças que venham fortalecer a categoria, que venham trazer mais dignidade, que venham trazer mais respeito, que venham trazer mais autoestima, e que venham trazer a expectativa de que esse primeiro emprego possa ser fundamental para a carreira ao longo da sua existência e ao longo da sua história. Eu até me atrevo a dizer que quem não tem capacidade para mudar a si mesmo não consegue mudar coisa nenhuma.

Eu quero aqui parabenizar o Senador Paulo Paim por mais esta audiência pública e quero me associar aos direitos dos trabalhadores de *telemarketing*. Eu ouvi no rádio que existe aqui uma disposição de propor uma medida, um projeto de lei que possa, de certa forma, discutir e regulamentar essas questões relacionadas ao *telemarketing*, de forma que eu faço parte aqui da Comissão de Direitos Humanos como titular, e eu quero me colocar à disposição para que a gente possa continuar discutindo e, sobretudo, avançando nesses direitos dos trabalhadores, porque o que nós queremos e do que nós precisamos neste País é de trabalhadores cada vez mais preparados, porque estamos longe, longe, longe de conquistar aquela eficiência que países desenvolvidos já conquistaram.

Parece-me que, se compararmos a eficiência e a produtividade de um trabalhador brasileiro com a de um trabalhador americano, nós precisamos de quatro trabalhadores brasileiros para ter a produtividade de um trabalhador americano. Isso é fruto dessas questões que precisam ser discutidas também, das condições de trabalho, das condições reais, inclusive de remuneração, de reconhecimento dessas pessoas com relação, efetivamente, àquilo que as pessoas fazem. É nesse sentido que nós temos que avançar.

Contem comigo. Estarei aqui junto com o Presidente da Comissão, Senador Paulo Paim.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem. O Senador Dário Berger quis deixar mais uma vez registrado o seu compromisso aqui com os trabalhadores e trabalhadoras, inclusive, colocando-se à disposição para colaborar no debate e na votação do projeto para regulamentar, de uma vez por todas, a atividade de cada um.

Eu tenho aqui ainda um, dois, três, quatro, cinco inscritos. Devido ao nosso horário, já é meio-dia e havia o compromisso de encerrar ao meio-dia, eu gostaria que cada um pudesse usar em torno de três minutos só para fazer um registro para que eu permita ainda que, também com três minutos, a gente tenha as considerações finais dos nossos convidados.

O SR. DÁRIO BERGER (PMDB - SC) - Presidente, não quero ser indelicado com V. Ex^a, mas sou relator, na Comissão de Educação, de um projeto de lei...

O SR. DÁRIO BERGER (PMDB - SC) - V. Ex^a tem que ir. Eu já estive lá...

O SR. DÁRIO BERGER (PMDB - SC) - Talvez vocês não saibam exatamente como é, mas o Senador Paim conhece bem a sistemática. Então, eu, infelizmente, vou pedir licença para me retirar.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - O.k. Muito obrigado pela participação aqui, foi muito positiva, como sempre. *(Palmas.)*

Fagner Tavares, por favor.

O Fagner está aqui? *(Pausa.)*

Fagner, tem que ser objetivo, mas não ser repetitivo, porque todo mundo já falou de tudo. Se puder ser pontual.

O SR. FAGNER TAVARES DE ALMEIDA - Presidente, eu gostaria de reforçar a importância, de fato, do que já foi colocado, mas gostaria que a gente avaliasse o Projeto nº 2.673. É claro que, quando ele chegar ao Senado, a gente sabe que o Senador Paulo Paim vai avaliar e nos ajudar nessa relatoria, mas a gente insiste no Projeto nº 2.673 porque é um projeto que já tramitou aí, já passou pela Câmara Federal, passou por várias apreciações e agora segue para o Senado.

Então, este é mais um apelo no sentido de que a gente reforce, de fato, essa regulamentação. Nós, dos sindicatos da Fenattel, fizemos isso junto com os trabalhadores dos nossos sindicatos e nós precisamos ter essa categoria reconhecida como trabalhadores, avaliando aí o sentido de aposentadorias especiais, tendo em vista que é uma atividade penosa, avaliando a questão de um piso nacional.

Então, é esse o recado que eu quero deixar e pedir o apoio desta Casa na regulamentação do Projeto nº 2. 673.

Obrigado. *(Palmas.)*

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

Deixe-me só dizer o seguinte: para sair dessa polêmica é fácil, pessoal. O projeto, aprovado na Câmara, virá para cá e, pelo que eu percebi, aqui não será aprovado por unanimidade como ele veio de lá. Vindo para cá, ele vai ter que ser aperfeiçoado pelo que percebi, pelo que algumas pessoas me falaram.

Então, não há problema nenhum de entrarem com um projeto aqui na Comissão, porque, quando entra com um projeto aqui na Comissão, se nós aprovarmos com rapidez, ele vai para a Câmara, e lá é apensado àquele que está lá. Se lá for aprovado antes, ele vem para cá e é apensado àquele que está aqui; portanto, não há problema nenhum e nós podemos contemplar as duas posições, porque, de qualquer forma, o projeto, ainda que a gente aprovasse aqui rapidamente, ele vai para a Câmara, e a Câmara vai alterar, porque faz parte do jogo democrático, e uma Casa é revisora da outra; ele vai ter que voltar para cá. E, se vier de lá para cá, nós o aperfeiçoamos. Com a contribuição que os companheiros vão dar aqui, eu posso mandar fundir os dois projetos, relato e remeto para a Câmara novamente.

Assim, não há problema nenhum de nós construirmos esse acordo. *(Palmas.)*

Rapidamente agora o Sandra Helena Dias.

A SR^a SANDRA HELENA DIAS - Parabenizar mais uma vez este evento, este debate. Estivemos com o Senador lá em Salvador, na Bahia, onde tivemos a oportunidade, o Sinttel Bahia teve a oportunidade de entregar em mão...

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

A SR^a SANDRA HELENA DIAS - ... a solicitação a respeito da regulamentação, visto que é urgente, já que existem empresas, por exemplo, como a Atento que fala em atendimento *home office*, o atendimento em casa, o que vai dificultar mais ainda a vida do trabalhador, a saúde, a fiscalização e todo o serviço, tanto do Ministério do Trabalho quanto

dos sindicatos. Então, diante de tantos absurdos que a gente ouve e vê, esse, no meu entendimento, seria mais, o um atendimento em casa.

O trabalhador de *call center* é marginalizado muitas vezes, não digo nem mais discriminado; ele é marginalizado quando, em diversos momentos, a empresa demite o trabalhador por justa causa dizendo que o trabalhador cometeu fraudes. Quem é teleatendente aqui sabe do que eu estou falando, e nós, usuários, consumidores, também sabemos. Veja, quem ainda não teve um produto, como cartão de crédito, sem ter solicitado? Ou seguros, ou serviços de telefonia, entre outros? Então, o trabalhador é orientado, eu posso dizer assim, ele é incentivado, como anteriormente alguém falou, até a fazer uso de drogas ilícitas. Então, o trabalhador, muitas vezes, é inclinado a fazer uma venda indevida para bater a meta, porque, caso ele não bata, ele será penalizado, e aí, depois, ele é submetido a uma demissão por justa causa, ou, muitas vezes, para fugir disso, esse trabalhador pede demissão. Então, a rotatividade do teleatendimento é muito grande em virtude dessas consequências.

Aproveitando Sandro Leal na mesa, quando fala da FenaSaúde, eu gostaria de saber se o Hapvida está na sua base. O Hapvida é um plano de saúde que toma conta do Nordeste, de todo o Nordeste, e para V. Ex^a ter ideia, Senador, ele oferece um serviço de atendimento em sete minutos.

(Soa a campanha.)

O SR. SANDRA HELENA DIAS - Então, a cada sete minutos, uma nova consulta, isso não existe em lugar nenhum, isso não é humanamente possível para nenhum profissional de saúde. Além disso, existem diversos serviços específicos ao atendimento, como fisioterapia, psicólogos, e esses serviços têm determinada a quantidade de atendimento, ou dez sessões de fisioterapia por mês...

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Trinta segundos, por favor.

A SR^a SANDRA HELENA DIAS - Desculpe, é porque é tanta coisa, Senador, e essa é uma oportunidade que realmente a gente não pode deixar passar.

Mas, para finalizar, representando aqui o Sinttel da Bahia, foi falado muito sobre a Call, o que, aí, só reforço a necessidade de nós, independentemente da entidade, estarmos conversando, porque, recentemente, na Bahia, uma empresa chamada AeC, conhecida por muitos aqui, quis lá se instalar, mas a nossa Iara, da Fenattel, informou-nos com antecedência quem era a AeC e nós conseguimos impedir que essa empresa se instalasse no nosso Estado.

(Soa a campanha.)

O SR. SANDRA HELENA DIAS - Então, eu fico surpresa, realmente, quando eu ouço falar isso da Call, e nos colocamos à disposição, porque não queremos precarizar, esse não é o sentido. Infelizmente, a gente ainda não tem o piso regional no nosso Estado, o que dificulta.

Obrigada. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Sandra Helena Dias.

Ricardo Pereira.

O SR. RICARDO PEREIRA - Boa tarde, Senador. Obrigado pela oportunidade.

Eu me chamo Ricardo Pereira, sou operador de *telemarketing*, sou da década de 90; então, já passei por bancos, já passei pela 4A e, hoje, sou funcionário da Atento liberado para as atividades sindicais. Então, já participei de algumas atividades como o Anexo II da NR-17 sobre a regulamentação do Procon no atendimento ao consumidor.

O que nós vemos, hoje, no mercado de *call center* é que nenhuma empresa presta, que nenhuma empresa preza pela vida humana, que nenhuma empresa de *call center*, hoje, está preocupada com a saúde do trabalhador. O que nós vimos hoje... A gente chama carinhosamente - lá há uns companheiros e eu também sou - de a senzala digital, porque os trabalhadores hoje viraram máquinas nas mãos de empresários.

Eu vou te dar um relato rápido aqui para não ser muito repetitivo. Se você pega um bancário que faz teleatendimento, dentro do banco ele tem uma faixa salarial de R\$2.000,00 e um tíquete refeição na faixa de R\$25,00. E, aí, se você pega um terceirizado, é R\$788,00 de salário e R\$6,50 de tíquete - um dos maiores tíquetes é de R\$6,50, porque há lugares em que é de R\$4,00.

(Soa a campanha.)

O SR. RICARDO PEREIRA - Então, temos ainda desgovernança de como são feitas as licitações do Governo Federal e dos governos estaduais e governos municipais. Porque, quando o governo faz uma licitação e pega qualquer empresa

para fazer esse trabalho, ele também se torna responsável, porque ele tem que conhecer quem participa de licitações, ele tem que saber se a empresa tem convenção coletiva, se a empresa realmente está pagando INSS, está pagando Fundo de Garantia, porque muitas dessas empresas aí não estão pagando mais, deixando a desejar.

Então, é um apelo aos operadores de *telemarketing* de todo o Brasil para que o nosso projeto, o projeto de todos, seja regulamentado para que nós possamos realmente lutar em favor dos trabalhadores.

Nós temos um piso regional, no Rio de Janeiro, de R\$1090,00. Aí a gente coloca, vai no Ministério Público, denuncia...

(Soa a campanha.)

O SR. RICARDO PEREIRA - ... que as empresas estão pagando abaixo do piso...

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Concluindo, por favor, porque já se passaram os três minutos e meio.

O SR. RICARDO PEREIRA - Ah, perdão.

E, quando chegamos ao Ministério Público do Trabalho, eles dizem que não pode intervir diretamente.

Então, fica um apelo aí a todos e a todas, vamos lutar juntos e sempre. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, esse foi o Ricardo Pereira.

Agora a Bruna Vasconcelos.

A SRª BRUNA VASCONCELOS - Olá, primeiramente eu queria agradecer a oportunidade de estar aqui. Eu acho que para nós que somos do Disque 100 é uma oportunidade única, porque, hoje, 250 pessoas terminam o aviso prévio da Call Tecnologia. Queria agradecer ao assessor parlamentar do Senador Paulo Paim, o Agostinho, uma pessoa maravilhosa, um ser humano único... *(Palmas.)*

Pelo pouco que eu tive contato que ele, queria agradecer; e ao Senador Paulo Paim, porque a gente também teve uma conversa antes deste momento aqui com relação à situação do Disque 100; e à Vivian que, realmente, eu acho que não posso nem falar isso, mas eu vou usar, se alguém acredita em outras crenças, mas respeito também, mas Deus colocou-a nas nossas vidas e espero que continue.

Gente, a minha trajetória no Disque 100 é de dez anos de luta nos direitos humanos, e, em 2012, quando o serviço virou uma ouvidoria de direitos humanos, a ouvidoria absorveu o serviço e, aí, veio a questão da terceirização. A Call Tecnologia ganhou a licitação e assumiu esse contrato. E acho que eu vivenciei as maiores formas de assédio moral em direitos humanos que pode haver; tudo eu sofri lá, e a consequência de hoje é um adoecimento que eu tive, muito forte, e, mais do que isso, o fato de, hoje, não estar preparada para o mercado de trabalho. Eu estava conversando com as meninas que, hoje, a gente sai com a seguinte pergunta: o que é que eu vou fazer? Porque foi tanta violação, e em um serviço em que a gente acolhe o cidadão, a gente está ali para acolher denúncias gravíssimas, até suicídios eu, Bruna, já presenciei, quando era operadora, ouvindo o som de um tiro na ligação. Então, são coisas que só quem está lá vivencia.

Eu tive uma gravidez de alto risco e meu filho, hoje, é a consequência do Disque 100, eu falo para vocês, porque eu tive que tomar antidepressivo durante a gravidez. E eu só queria complementar a minha fala com um *e-mail* que eu mandei para a minha gerência na época, só para vocês entenderem o que a gente passava quando era obrigada a ir de madrugada: "Meu filho não dorme bem à noite; resumindo, quando venho pela madrugada, durma apenas duas horas, fico totalmente variada. A SDH precisa compreender a minha situação." Nesse ponto, eu já estava pedindo ajuda para o cliente.

(Soa a campanha.)

A SRª BRUNA VASCONCELOS - E dizia eu: "Estou tomando vários medicamentos, entre eles um que vem me ocasionando fortes enxaquecas, e não posso ultrapassar o meu limite. Vou te mostrar todos os exames que estou fazendo. Preciso de ajuda."

Então, aqui, naquele momento, há um ano mais ou menos, eu já estava falando para a minha gerência que eu estava adoecendo. Então, só quem vivenciou comigo sabe o que... E eu posso dizer para vocês que eu queria deixar uma pergunta até mesmo para vocês nos ajudarem...

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

A SRª BRUNA VASCONCELOS - O que são direitos humanos?

Obrigada. *(Palmas.)*

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

Tatiana Rodrigues, por favor.

A SRª TATIANA RODRIGUES - Eu não vou ficar aqui preocupada com um discurso longo nem com um discurso pronto; vou trazer a realidade de uma simples trabalhadora que, hoje, não tinha R\$8,00 de passagem para estar aqui. Eu cheguei aqui de carona, mas eu não podia perder a oportunidade de estar aqui, de fazer valer os meus direitos e os direitos de 400 empregados que foram demitidos pela Call Tecnologia sem o mínimo de dignidade, simplesmente saindo pela porta dos fundos.

Eu não estou falando aqui, gente, de uma empresa de *telemarketing* qualquer; é um atendimento em que operadores lidavam com as mais horrendas violações de direitos, e, em nenhum momento, a gente tinha suporte. E, aí, eu vivenciei na pele - e não falo isso da boca para fora -, fui vítima de assédio, de adoecimento, de uma gestão de coronelismo, de opressão, em que simplesmente utilizaram dos seus trabalhadores quando eles serviam e, quando não serviam, jogaram fora. E, aí, eu falo para vocês que, hoje, saio da Call Tecnologia, - e não sou só eu não, era para esta sala estar aqui cheia daqueles trabalhadores, mas, como ainda estão cumprindo aviso lá, não podem estar aqui talvez por medo de sofrer alguma opressão -, mas a gente sai da Call Tecnologia sem dignidade. Eles tiraram da gente o que era mais precioso, que é a dignidade de um trabalhador.

Então, muito obrigada. Peço a ajuda de vocês para aqueles trabalhadores que estão lá sem voz e sem vez.

Muito obrigada. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Tatiana Rodrigues, que falou de forma direta, objetiva, mostrando toda a sua indignação, como todos os que aqui falaram e que também foram na mesma linha. Agora, eu vou fazer um apelo, como nós estamos com problema de horário, para que quem usar da palavra agora seja breve e que quem puder abrir mão da palavra por ter participado das mesas que o faça, porque ajudaria muito.

Contudo, vou passar a palavra para a Drª Odete, que havia pedido logo no início ainda.

Então, por favor, Drª Odete Cristina Pereira Reis, Auditora Fiscal do Trabalho, representando o Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Quando eu chamo doutora, pessoal, é apenas quase que um carinho para cada um, não precisa ninguém ficar bravo se eu chamar de doutor ou doutora. Às vezes, a pessoa fala: "não me chama de doutor", e eu digo: "tubo bem". A mim pode chamar, e eu não sou doutor coisa nenhuma. Dizem: "Olha, Dr. Paim..." E eu digo, "Sim, qual é o problema?" E já estou atendendo e pronto. (*Risos.*)

E se chamar: "Ô, Paim...", eu atendo também; se me chamar de Senador, eu atendo também, Não há problema nenhum. O Bira me chama de Paim, por exemplo. Então, não fiquem chateados, até porque eu não sei o título de cada um.

Por favor.

O SR. ODETE CRISTINA PEREIRA REIS - Gostaria de agradecer mais uma vez a oportunidade de estar aqui, parabenizar o Senador Paulo Paim pela brilhante atuação em defesa desses trabalhadores, e continuar nessa luta, que, eu tenho certeza, vai trazer ótimos frutos.

Eu vou ser bem breve. Eu gostaria só de fazer alguns comentários em relação à fala do Marcelo, porque ele colocou algumas coisas muito pertinentes. A grande surpresa para mim, hoje, aqui, foi a presença dos empregadores. Isso é o sucesso da audiência. Da outra vez, eu creio que não houve ninguém, e pena que foram poucos; estão faltando alguns, mas eu acho excelente a participação, é um grande avanço. E, mais ainda, quando se fala que realmente existem riscos e problemas no ambiente, isso é outro grande avanço, porque há muito tempo a gente vem tendo reuniões e foi muito difícil chegar a este ponto de os empregadores reconhecerem que há problemas e que a gente precisa conversar sobre eles. Então, isso foi um grande ganho; parabenizo a presença de vocês aqui.

Em relação à sua fala de que o problema é mundial, sim, o problema, a questão do teleatendimento é mundial; o teleatendimento é algo irreversível, está no mundo todo. Mas isso não quer dizer que, por estar no mundo todo, por ser algo necessário, a gente tenha que ficar calado frente à maneira como vem sendo feito não só no nosso País, mas no mundo todo. E lá se tem feito, como a gente trouxe alguns trabalhos aqui mostrando que os problemas também existem lá, mas o que a gente não pode deixar acontecer, porque, infelizmente, eu já ouvi isso de operador de teleatendimento, de gerentes, é ficar como se fosse uma coisa natural: "no teleatendimento é assim mesmo, aqui é assim, e, se não aguentar, tem que sair." Isso não é certo! A gente não pode entender assim a organização do trabalho.

E você falou que há empresas sérias. Claro que há; eu não estou falando que as empresas são desonestas. Elas acreditam que essa forma de organização do trabalho, aplicada no mundo todo, está correta, mas é isso que a gente não pode aceitar e é isso que a gente está tentando reverter. (*Palmas.*)

A gente faz um apelo também, aproveitando aqui a presença do representante dos empregadores, para um problema que a gente colocou no início da nossa fala, que é o reconhecimento dos riscos, que eu acho que é um grande começo. Os programas de saúde e segurança no trabalho não reconhecem que há risco nenhum no ambiente de trabalho, o que é um absurdo, é algo completamente inaceitável frente a tudo que a gente tem dos nossos trabalhos, mesmo no Ministério do Trabalho, e, além disso, dos trabalhos científicos mostrando que há, sim, essa relação. Eu acho que seria um grande começo as empresas começarem a aceitar que existe, colocar isso no papel e, aí, tomar medidas para minimizar, controlar ou reduzir esses riscos. Assim, com certeza, os adoecimentos vão se reduzir.

Então é isso, não vou me alongar muito para a gente deixar os outros participantes falarem.

Muito obrigada. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Dr^a Odete Cristina Pereira Reis, que falou em nome do Ministério do Trabalho e da Previdência.

Agora com a palavra a Sr^a Valmira Luzia da Silva.

A SR^a VALMIRA LUZIA DA SILVA - Eu quero agradecer a oportunidade em nome de todos os trabalhadores e trabalhadoras de São Paulo, da diretoria do Sintratel-SP.

Nós iniciamos a nossa trajetória 25 anos atrás, contribuímos com a construção de Sintrateis pelo Brasil afora, inclusive Campinas e Ceará, e temos orgulho de sermos trabalhadores e trabalhadoras em *telemarketing*, apesar das agruras, porque, como eu coloquei, nós entendemos que não é uma particularidade do setor, e, sim, em virtude de sermos mulheres, afrodescendentes e jovens - eu não sou mais, mas quando eu ingressei éramos, não é? -, e nós sabemos muito bem que é justamente por esse motivo que se dá esse tipo de precarização, essa forma de organização rígida. Como eu coloquei, e repito, nós não vamos aqui criar estranheza e dizer que é um setor que surgiu para precarizar. Essa precarização ocorre há muitas décadas no nosso País, e a comprovação do que eu estou colocando é a leitura que nós fazemos da legislação que trata do jovem aprendiz no mercado de trabalho, que não traz para esse jovem nenhuma garantia real de inserção em condições benéficas. Ao contrário, cumpriu um pequeno papel lá atrás, na época da indústria, do Senac, Senai, e deixou de cumprir há muito tempo.

Então, nós precisamos regulamentar o trabalho para a juventude, para as mulheres, que são arrimos de família, são mães, porque basta que você tenha um filho que você já é o chefe de família. Então, as mães, mulheres trabalhadoras do setor de *telemarketing*, a juventude, os afrodescendentes, que, hoje, estão no setor de telemarketing, mas, amanhã, pode surgir um terceiro, um novo setor precarizado com esta mesma população.

Portanto, o Estado, como eu coloquei, tem que assumir responsabilidades, tem que garantir creche para essas mulheres trabalhadoras. Como há muitas décadas foi garantido aos trabalhadores da indústria uma série de benefícios, nós também hoje movemos a economia e precisamos dessas garantias do Estado...

(Soa a campanha.)

A SR^a VALMIRA LUZIA DA SILVA - ... precisamos da responsabilidade social do empregador e precisamos, eu quero colocar aqui, já que estamos reunidos - Fenattel, Sintrateis - de unidade para que nós possamos fazer a luta de maneira unificada; repito: de unidade.

Então, eu pleiteio aqui que nós, sindicatos laborais, tenhamos unidade na luta, independentemente das diferenças ideológicas. *(Palmas.)*

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

O SR. ANDERSON BORJA - Senador, em função do tempo, eu abro mão da minha fala.

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

Ubiraci Dantas de Oliveira.

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - A primeira questão que eu queria falar, sobre a generalização, é o seguinte: a generalização colocada aqui foi muito clara, citando, inclusive, onde estavam os problemas. Várias empresas foram citadas aqui, agora, se houver alguma empresa de telemarketing que seja beleza, zero bala, coloca na mesa aqui para a gente poder analisar. *(Palmas.)*

Não tem problema! Até para que a gente possa, inclusive, usar como exemplo para ir para cima daquelas que não querem ter nada a ver com a hora do Brasil e com a situação dos trabalhadoras.

Então, Marcelo, o objetivo que eu coloco aqui é no sentido de resolver os problemas do conjunto, de todo mundo. E, se você puder colocar as boas para nós, não há problema nenhum.

Agora, com relação ao projeto, eu não conhecia o projeto que a companheira levantou, nem que o companheiro levantou, eu conheci na primeira audiência que seria a de 2005, que você falou...

ORADORA NÃO IDENTIFICADA (*Fora do microfone.*) - De 2007.

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA - De 2007. Eu só soube agora, sinceramente; se soubesse, a gente poderia ter dado a nossa contribuição anteriormente. Por isso é que eu acho importante fazer essa protocolização como a Vivian e o Anderson falaram aqui. E, aí, Paim - permita-me dizer assim, irmão, metalúrgico, um companheiro que se sente, inclusive, honrado quando a gente fala isso -, é no sentido de usar aqueles termos de que o Paim falou: se a gente vier para cá, a gente junta e, com certeza, vai sair um relatório a favor dos trabalhadores, disso eu não tenho dúvida.

Parabéns a você mais uma vez, nosso companheiro lutador. Conte com a gente! Sempre que você precisar, é só convocar que nós estamos na área. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, esse é o Bira, Presidente da CGTB. Liduína Marques.

A SRª LIDUÍNA MARQUES - Presidente, devido ao horário, eu também abro mão da minha fala.

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

O Stan Braz também abriu mão, porque ele ia sair...

Só um minutinho. Todo mundo vai ter a sua oportunidade, pessoal. Eu só tenho que passar aqui a lista.

Maria Iara Martins Paiva.

A SRª MARIA IARA MARTINS PAIVA - A minha fala é rapidíssima, Senador, apenas para deixar clara a posição da nossa Federação, a Fenattel. Ratificamos e conclamamos a disposição da unidade da parte laboral em busca da proteção desse trabalho de teleatendimento através da aprovação dos projetos de lei. Vamos ser inteligentes, extrair o que há de melhor em ambos os projetos e, com a proteção do nosso padrinho aqui, Paulo Paim, com certeza, a gente vai ter a disposição e a celeridade necessárias, porque essa regulamentação, sem dúvida alguma, é para ontem.

Esse Projeto nº 2.673, basicamente, define a jornada de seis horas de trabalho, e não de seis horas e vinte, com dez minutos de pausa a cada 50 trabalhados, o piso de salário mínimo para quem tem jornada parcial, porque, independentemente de a gente gostar ou não, a jornada parcial existe, e as folgas aos finais de semana.

Isso é o que a gente extrai de melhor desse projeto e que, com certeza, vai se somar às ideias brilhantes do novo PL aqui no Senado.

Então, a disposição da Fenattel de somar e de acelerar a tramitação nesse trabalho de regulamentação.

Obrigada, Senador. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Maria Iara Martins.

O Valeir Ertler, pela CUT, eu acho que já foi.

A Vivian dos Santos Queiroz tem três minutos.

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Vai ser bem rápido. Só agradecer a presença de todos, das entidades patronais, dos companheiros das entidades sindicais, dos trabalhadores, as centrais sindicais.

Quero apenas colocar que o nosso posicionamento também, do Sintratel Campinas, é o de construção de unidade entre as entidades para a construção de melhores condições para os trabalhadores. Nós só gostaríamos de protocolar junto ao Senador a nossa proposta, que foi discutida com o Sintratel Campinas, Sintratel Ceará e Sintelmarketing, em Pernambuco, porque a gente vê como primordial o estabelecimento de um piso mínimo salarial nacional digno para os trabalhadores, não baseado em salário mínimo nacional. Isso porque, se a gente fosse se basear em salário mínimo nacional, não haveria negociação coletiva. Salário mínimo nacional é o mínimo do mínimo, e a gente tem que brigar, como entidades sindicais, gente, por mais e melhores condições de trabalho - está certo?

Agradeço aqui ao Paim pelo carinho com a nossa categoria. (*Palmas.*)

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem! Essa foi a Vivian dos Santos Queiroz, que reafirmou a importância dos dois projetos.

Sandro Leal Alves.

O SR. SANDRO LEAL ALVES - Em atenção à Sandra, que perguntou se a Hapvida era nossa associada, é sim. As questões que você colocou eu acho que fogem um pouquinho ao tema aqui e a gente podia até conversar depois aqui por não estarem diretamente associadas ao caso aqui em discussão.

Eu gostaria, só para finalizar, de agradecer o convite ao Senador Paulo Paim, eu tive uma manhã produtiva hoje aqui, eu acho que foi um raio X que eu tive oportunidade de ter conhecimento aqui, de modo que saio muito honrado com o convite e coloco novamente a FenaSaúde à disposição do Senador Paulo Paim.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Muito bem, Sandro Leal Alves.

Marcelo Proença, seus três minutos também agora.

O SR. MARCELO PROENÇA - Eu queria, rapidamente, apenas agradecer, Senador, a gentileza do convite e a possibilidade de vir a falar. E, sobretudo, a gentileza com que nós fomos tratados e recebidos por todos aqui. Vocês, apesar de terem posições muito claras e, em determinada medida, divergentes das nossas, foram muito gentis, muito receptivos às nossas falas e muito respeitosos. Então, não tenho outra palavra a não ser dizer muito obrigado.

E louvo a fala agora final da Valmira, da Iara e da Vivian no sentido da necessidade de unidade, de uma fala única de vocês, porque isso viabiliza o diálogo e facilita a conversa.

De resto, ratifico integralmente o que falei antes, e o Sinstal está à inteira disposição de todos para aquilo que for necessário.

Muito obrigado. *(Palmas.)*

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

Então, vamos para os encaminhamentos finais.

Primeiro, quero dizer que esta audiência pública cumpriu todos os seus objetivos, sobretudo o de deixar claro para o Brasil principalmente... E, com o sistema de comunicação aqui da Casa, eu sempre digo que, no mínimo, dois milhões de pessoas assistem aos nossos trabalhos. Como são 200 milhões de brasileiros, no mínimo 1% assistindo dá dois milhões de pessoas assistiram a esse debate. E os encaminhamentos finais são de que a gente vai encaminhar o projeto de regulamentação da categoria já, como diz ali a frase, e, ao mesmo tempo, vamos ficar solidários para que o projeto que está lá na Câmara venha para cá. Se chegar em tempo, eu vou, como Relator, apensar um ao outro; se não, aprovamos esse, que será apensado lá. De qualquer forma, atingiu o seu objetivo.

A SRª VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ - Nós gostaríamos, Senador, de aproveitar o momento, o Sintratel Campinas, Sintratel Ceará...

Deixem-me só verificar aqui as entidades que assinaram este projeto.

O companheiro Ubiraci, da CGTB - Central Geral dos Trabalhadores do Brasil, o companheiro Anderson Borja e a companheira Louise, do Sintratel Ceará, Geraldo Estevão, do Sinttel do DF e a Liduína Marques, da Fetrace - Federação dos Empregados do Comércio e Serviços do Estado do Ceará.

O SR. PRESIDENTE (Paulo Paim. Bloco Apoio Governo/PT - RS) - Está, muito bem.

Segurem um pouquinho aqui, podem ficar aqui mesmo, porque eu vou só dar um aviso e, daí, então, eu entrego antes de encerrar e com todos de pé.

Quero só lembrar a todos que nesta quinta e sexta, dias 5 e 6, nós estaremos em diligência para debater o negociado sobre o legislado e a terceirização, em Belém, Pará, às 14 horas; Macapá, Amapá, às 9 horas da manhã. Os dois debates serão nas assembleias legislativas respectivas.

Eu estou muito preocupado - o Bira deu um toque aqui - com a notícia de que, a partir de uma carta foi divulgado este final de semana, haveria um movimento aqui no Congresso para aprovar terceirização sem limite e ainda o negociado sobre o legislado, porque aí acabou CLT, acabou lei, acabou piso, acabou tudo; bom, daí não há mais razão de existir o Congresso. Se não vale lei nenhuma mais para o trabalhador, onde é que nós chegamos? *(Palmas.)*

É um absurdo querer aprovar o negociado sobre o legislado; é um desrespeito à CLT, à própria PEC das domésticas que aprovamos recentemente em uma ampla negociação. Queiramos ou não, as próprias leis que vieram aqui por medida provisória e que tocam nos direitos dos trabalhadores não vão valer mais nada? Eu não acredito que o Congresso vá aprovar isso. Eu disse lá na Câmara, quando tentaram e lá nós derrubamos, que só por cima do meu cadáver, eu diria aqui agora: vocês podem tentar aprovar, mas vão que vão enfrentar aqui um bom combate, vão. Nós vamos pelear nem que seja no cabo do facão para evitar que esse projeto seja aprovado.

Ainda, antes de encerrar, eu, neste momento, recebo aqui o projeto que vai garantir a regulamentação da categoria. *(Palmas.)*

Eu acho que todos podem ficar de pé aqui, porque, na verdade, é a unidade. Podem entregar os dois.

Não, venha para o lado de cá, e eu convidaria os outros companheiros que estão no plenário que venham aqui para a frente também, para tirarmos uma foto coletiva aqui com os dois projetos sendo entregues.

Assim, agradecendo a todos, declaro encerrada a nossa audiência pública.

Vamos à foto coletiva agora.

(Iniciada às 9 horas e 12 minutos, a reunião é encerrada às 12 horas e 43 minutos.)