

**Audiência Pública:  
A precarização do trabalho do operador de  
*telemarketing* no Brasil.**

**Comissão de Direitos Humanos e  
Legislação Participativa do Senado Federal**

30 de Junho de 2015  
Profa. Dra. Mirlene Simões Severo

# A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil



## POLÍTICAS PÚBLICAS PARA AS MULHERES

A Experiência na Promoção da  
Equidade no Universo do Trabalho

BRASIL • PORTUGAL • EQUADOR • MOÇAMBIQUE • VIETNÃ • LÍBANO



Governo do  
Brasil  
POLÍTICAS  
PÚBLICAS  
PARA AS  
MULHERES

BRASIL

# A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- Apresentação será composta pelos seguintes momentos:
  - 1) Situação econômica desde 2008: breve contextualização
  - 2) O conceito de trabalho precário
  - 3) Alguns indicadores do operador(a) de *telemarketing*

# **A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil**

## **1) Situação econômica desde 2008: breve contextualização**

- Em 2008 tivemos a eclosão mais recente da crise do sistema econômico internacional
- Este quadro intensificou a destruição do trabalho contratado e regulamentado
- Tivemos assim o aumento da terceirização, da informalidade e da precarização
- A informalidade e a terceirização deixam de ser exceção para se tronarem regra

## A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- Os efeitos da crise sob o trabalho foram graves e generalizados no mundo
- A geração de postos de trabalho de 2008 até 2013, no mundo, foi desfavorável, além do que a economia não tem gerado postos necessários a suprir as necessidades da PEA
- Observe as tabelas

# A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

Taxas de desemprego por região e sexo

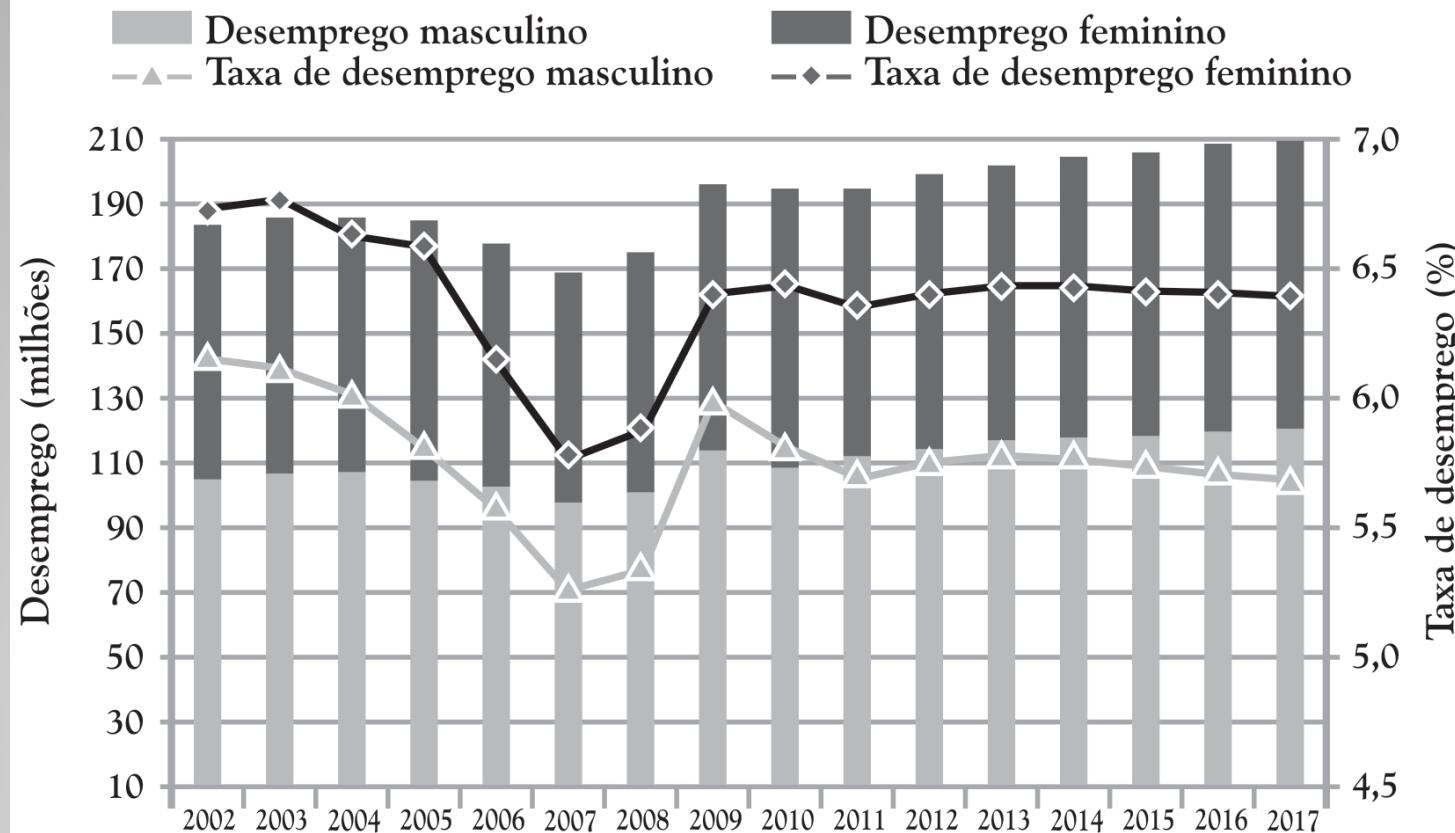
Região	Sexo	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mundo	Homens	6,1	5,8	5,6	5,2	5,4	6,0	5,8
	Mulheres	6,6	6,6	6,2	5,8	5,9	6,4	6,5
Economias desenvolvidas e União Europeia	Homens	6,3	6,6	6,1	5,5	6,0	8,7	9,1
	Mulheres	7,3	6,7	6,1	6,2	7,9	8,4	7,9
Europa Central, Sudeste e CIS*	Homens	10,6	9,4	9,2	8,6	8,6	10,6	9,8
	Mulheres	9,0	8,8	8,0	8,1	9,7	9,2	8,2
Leste da Ásia	Homens	4,9	4,6	4,5	4,3	4,8	4,9	4,7
	Mulheres	3,8	3,4	3,3	3,1	3,6	3,6	3,5
Leste Asiático Pacífico	Homens	5,1	6,0	5,7	5,3	5,2	5,2	4,5
	Mulheres	4,9	7,0	6,6	5,8	5,5	5,2	5,2
Sul da Ásia	Homens	4,4	4,2	4,1	3,6	3,5	3,7	3,5
	Mulheres	4,6	5,7	4,4	4,3	4,2	4,4	5,0
América Latina e no Caribe	Homens	7,3	6,4	6,1	5,6	5,3	6,4	5,9
	Mulheres	10,8	10,1	9,8	9,0	8,6	9,6	9,1
Oriente Médio	Homens	8,8	9,3	9,0	8,4	8,6	8,2	8,1
	Mulheres	18,9	19,3	19,3	18,6	18,9	18,7	18,5
África do Norte	Homens	11,5	9,0	8,2	8,1	7,5	7,3	7,4
	Mulheres	20,8	19,6	18,0	16,1	16,0	16,5	16,4
África Sub-Sahariana	Homens	8,5	7,8	7,7	7,6	7,6	7,7	7,7
	Mulheres	10,0	9,0	8,9	8,8	8,8	8,7	8,7

Fuente: "Global Employment Trends" (ILO, 2012) Appendix Table A2

\* Comunidade dos Estados Independentes (Commonwealth of Independent States, CIS).

# A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

## Desemprego masculino e feminino global, 2002-2017



Nota: 2012 são estimativas preliminares, e de 2013 são projeções preliminares

Fonte: ILO, Trens econometric models, July 2012

## A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

- a crise econômica destruiu cerca de 13 milhões de empregos para as mulheres, além disso, em 2012, a proporção de mulheres em empregos vulneráveis foi de 50%. (OIT, 2014).
- no mundo, desde 2008, se reduziu pela metade o emprego na indústria para as mulheres. Lembra-se também que 85% do emprego feminino está no setor de serviços, muitas vezes com remuneração baixa, e quase nenhum direito trabalhista (OIT, 2014).

## A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

- No Brasil, desde a década de 1990, novas formas de organização do trabalho = política neoliberal
- Introdução de métodos de produção flexíveis = redes de subcontratação (empresas terceirizadas)
- Novos objetivos empresariais: menor contingente de trabalhadores com maior produtividade (Antunes, 2013)

# **A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil**

## **2) O conceito de trabalho precário**

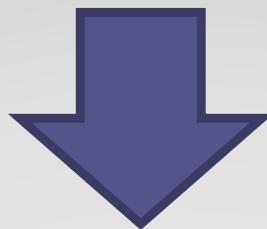
- A precarização é o centro da dinâmica deste ‘novo’ modelo de empresa/indústria flexível
- Fase de desconstrução do trabalho ‘sem precedentes em toda a era moderna’ (Antunes, 2013)
- A terceirização é o elemento decisivo para existir a precarização

## A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- No Brasil, nas últimas décadas o crescimento da terceirização se associou a uma 'nova modalidade de gestão' = maximização do tempo e altas taxas de produtividade
- Terceirização: gera a lógica do trabalho descartável, inseguro, instável = precário
- Brasil = 'epidemia de terceirizados' desde 1995 (Druck, 2013)

## **A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil**

- Precarização = sucessivos contratos temporários, sem estabilidade, sem registro em carteira, atividades instáveis e/ou temporárias, baixos salários e informalidade



**PARA OS TRABALHADORES FRAGMENTA, DIVIDE,  
APARTA, DESMEMBRA AS IDENTIDADES  
COLETIVAS, INDIVIDUALIZA E CRIA  
CONCORRÊNCIA ENTRE OS TRABALHADORES**

# A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

- A tabela abaixo demonstra a desigualdade entre trabalhadores terceirizados e outros trabalhadores na mesma função (fonte: Antunes, 2014):

Indicadores	Trabalhadores terceirizados
Remuneração	27,1% (-)
Jornada de trabalho	3h (+)
Tempo de permanência no trabalho	55,5% (-)
Rotatividade	44,9%

## **A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil**

### **3) Alguns indicadores do operador(a) de *telemarketing***

- A flexibilização na produção, as desregulamentações, as novas formas de gestão do capital, a ampliação das terceirizações e da informalidade desenharam uma nova fase do emprego e das relações capitalistas no Brasil
- A expansão das empresas de *call centers* e *telemarketing* fez por expandir um novo proletariado de serviços o operador de *telemarketing*

# A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

- na década de 2000 foram criados 21 milhões de postos de trabalho (representados na tabela abaixo). Destes 94,8% com baixa remuneração (1,5 salário)

Atividade	Empregos
serviços	6,1 milhões
comércio	2,1 milhões
construção civil	2 milhões
escriturários	1,6 milhão
indústria têxtil	1,3 milhão

- Trabalho feminino = 60% dessas ocupações (mulheres jovens entre 25 e 34 anos) (Antunes, 2014).

## A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços – ABT, em 2012 mais de 1,4 milhão de trabalhadores estavam empregados no *telemarketing*
- Mais de 70% desse contingente é de mulheres jovens
- Grande parcela está empregada nas empresas Atento e Contax (maiores do setor no Brasil)

# A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- Traços constitutivos do operador de *telemarketing*:
  - cumprimento de metas
  - rotinização do trabalho
  - supervisores e coordenadores autoritários
  - baixos salários
  - condições de trabalho insalubre
  - adoecimento

## A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- O trabalho de *telemarketing* é pautado pela exploração intensificada, que visa atingir metas de produtividade, dentro dos tempo e padrão imposto pela empresa.
- 96% das centrais de telemarketing no Brasil foram criadas após 1990, especialmente depois da privatização do sistema Telebrás em 1998.

# A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- A tabela abaixo demonstra o faturamento das empresas de *telemarketing* (Ricci, 2013):

Tabela 4. Faturamento das Centrais de Teleatendimento Brasileiras.

Ano	Faturamento (R\$ milhões)	Postos de Atendimento (PAs)	Faturamento médio/PAs (R\$ mil)	Número de funcionários	Faturamento médio/ func. (R\$ mil)
2004	2.962,8	70.321	42,1	140.156	21,1
2005	4.162,9	86.810	48	194.543	21,4
2006	5.305,5	100.390	50,2	224.804	22,4
2007	4.786,3	104.620	45,7	221.044	21,7
2008	6.350,4	120.527	52,7	254.633	24,9
2009	7.098,1	127.809	55,5	266.738	26,6

Fonte: CallCenter.Inf. (2010).

## A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- De acordo com a ABT, o Brasil está em 7º lugar no mundo com maior PIB na área de serviços, o setor de *telemarketing* responde por 68% do PIB de serviços
- Oi, Vivo, Santander, Itaú, Net, Citibank e Bradesco são as empresas que mais contratam serviços terceirizados de *telemarketing* (MTE, 2014)

# A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil

Uso de ligação ativa	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Utilizar celular (inclusive fotografia), fone de ouvido ou outro equipamento não necessário na estação de trabalho	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Uso indevido da internet	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Demonstrar má conduta, repasse de informações incorretas no atendimento com intenção de prejudicar o cliente	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Utilização indevida de canetas e blocos de informação na estação de trabalho	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Violar a política de vestuários da empresa	Adv escrita	Suspensão de 1 dia	Suspensão de 2 dias	Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Atrasos ou saídas antecipadas superior a vinte minutos	Adv escrita	Suspensão de 1 dia		Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Utilização de pausa não programada ou utilização excessiva de pausa programada	Adv escrita	Suspensão de 1 dia		Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Falta injustificada de 1 a 3 dias		Suspensão de 1 dia		Suspensão de 3 dias	Justa Causa
Dormir por desleixo no posto de trabalho		Suspensão de 1 dia			Justa Causa
Apresentar-se sem condições de trabalho (drogado, alcoolizado, etc)		Suspensão de 1 dia			Justa Causa
Insubordinação com supervisor		Suspensão de 1 dia			Justa Causa
Falta injustificada de 4 a 14 dias					Justa Causa

# A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil

- Concluindo:
  - Nunca o sistema precisou tanto dos trabalhadores como agora, principalmente para dar informações, assim como as operadoras do *telemarketing* fazem.
  - É necessário regularizar a categoria, sem as adversidades criadas pelas empresas (shopping de *call centers*)
  - Apontar com clareza a insalubridade do setor e, com isso, estabelecer critérios (NR 17)
  - Ser contra a PL da terceirização

# **A precarização do trabalho do operador de telemarketing no Brasil**

## **Referências**

- FDIM. **Políticas Públicas para as Mulheres. A experiência na promoção da equidade no universo do trabalho.** Mirlene Simões Severo (org.) BN Editora, São Carlos, 2014.
- ANTUNES, R. **A terceirização como regra?** Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, vol. 79, n. 4, out/dez 2013
- \_\_\_\_\_ **Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil.** Estudos Avançados, n. 28 (81), 2014.
- RICCI, M. **Relações de trabalho no serviço de teleatendimento.** Gestão e Produção, São Carlos, v. 20, n. 1, 2013
- OIT/ILO. **Global employment trends 2014: risk of a jobless recovery?** Geneva: ILO, 2014.

# **A precarização do trabalho do operador de *telemarketing* no Brasil**

**Contato:**

**FDIM – Federação Democrática Internacional de Mulheres**

**Rua Engenheiro Guimarães Valadão, 46**

**Cidade Jardim**

**São Paulo – SP**

**Fone: (11) 2892-3087**

**[fdim.press@gmail.com](mailto:fdim.press@gmail.com)**

**Mirlene Simões Severo**

**[mirlenesevero@gmail.com](mailto:mirlenesevero@gmail.com)**

**[mirlene.severo@belasartes.br](mailto:mirlene.severo@belasartes.br)**