



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

ATA DA 2ª REUNIÃO, EXTRAORDINÁRIA, DA COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS DA 4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA 57ª LEGISLATURA, REALIZADA EM 26 DE FEVEREIRO DE 2026, QUINTA-FEIRA, NO SENADO FEDERAL, ANEXO II, ALA SENADOR ALEXANDRE COSTA, PLENÁRIO Nº 9.

Às nove horas e trinta e cinco minutos do dia vinte e seis de fevereiro de dois mil e vinte e seis, no Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 9, sob a Presidência da Senadora Leila Barros, reúne-se a Comissão de Assuntos Sociais com a presença dos Senadores Soraya Thronicke, Jussara Lima, Magno Malta, Humberto Costa, Teresa Leitão, Damares Alves e Mecias de Jesus, e ainda dos Senadores Jorge Kajuru, Beto Faro e Izalci Lucas, não-membros da comissão. Deixam de comparecer os Senadores Marcelo Castro, Eduardo Braga, Efraim Filho, Jayme Campos, Professora Dorinha Seabra, Plínio Valério, Mara Gabrilli, Zenaide Maia, Sérgio Petecção, Flávio Arns, Dra. Eudócia, Eduardo Girão, Bruno Bonetti, Wilder Moraes, Fabiano Contarato, Ana Paula Lobato, Laércio Oliveira e Dr. Hiran. Havendo número regimental, a reunião é aberta. Passa-se à apreciação da pauta: **Audiência Pública Interativa**, atendendo aos requerimentos REQ 91/2024 - CAS, de autoria Senador Paulo Paim (PT/RS), e REQ 45/2025 - CAS, de autoria Senador Paulo Paim (PT/RS).

Finalidade: Instruir o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, que "dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de telemarketing ou teleatendimento e institui o piso salarial nacional para operador de telemarketing ou teleatendimento".

Participantes: Pedro Tourinho de Siqueira, Presidente da Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – Fundacentro; Vivian dos Santos Queiroz, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região – Sintratel; Marco Aurélio Coelho de Oliveira, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo – Sintratel; Luís Carlos Crem, Presidente do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos – Sintelmark; Renata Queiroz Dutra, Professora adjunta de Direito do Trabalho da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília – UnB; Francisco Luiz Saraiva Costa, Secretário da Coordenação Administrativa-Política da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços – Contracs/CUT; Mirlene Fátima Simões, Pós-doutoranda no Núcleo de Estudos de Gênero da Universidade de Campinas – Unicamp; Anderson Borja da Câmara, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing do Estado do Ceará – Sintratel; Flávio Malta Fleury, Doutor em Direito do Trabalho e da Seguridade Social pela Universidade de São Paulo – USP; Marcos Pereira da Silva, Tesoureiro da Federação dos Trabalhadores, Empregados e Empregadas no Comércio e Serviços do Estado do Ceará – Fetrace; Ubiraci Dantas de Oliveira, Vice-Presidente da Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil – CTB; Gisela Nabuco Majela Sousa, Vice-Coordenadora Nacional de Defesa do Meio Ambiente do Trabalho e da Saúde



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

do Trabalhador e da Trabalhadora do Ministério Público do Trabalho – MPT; Washington Domingues Neves, Representante da Central Única dos Trabalhadores – CUT; Crislaine Carneiro, Presidente do Sindicato dos Empregados em Empresas de Telemarketing e Rádio Chamada do Estado do Rio Grande do Sul – Sintratel; e Cláudio Tartarini, Consultor Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços – ABT. **Resultado:** Realizada. Nada mais havendo a tratar, encerra-se a reunião às doze horas e trinta e dois minutos. Após aprovação, a presente Ata será assinada pela Senhora Presidente e publicada no Diário do Senado Federal, juntamente com a íntegra das notas taquigráficas.

Senadora Leila Barros

Presidente Eventual da Comissão de Assuntos Sociais



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Esta reunião está disponível em áudio e vídeo no link abaixo:
<http://www12.senado.leg.br/multimedia/eventos/2026/02/26>

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF. Fala da Presidência.) – Bom dia a todas e todos.

Havendo número regimental, eu declaro aberta a 2ª Reunião, Extraordinária, da Comissão de Assuntos Sociais da 4ª Sessão Legislativa Ordinária da 57ª Legislatura.

A presente reunião atende aos Requerimentos nºs 91, de 2024, CAS, e 45, de 2025, CAS, de autoria do Senador Paulo Paim, para a realização de audiência pública destinada a instruir o Projeto de Lei do Senado nº 447, de 2016, que dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de operador de *telemarketing* ou de teleatendimento e institui o piso salarial nacional para o operador de *telemarketing* ou teleatendimento.

Informo a todas e todos que esta audiência tem a cobertura da TV Senado, da Agência Senado, do *Jornal do Senado*, da Rádio Senado e contará com os serviços de interatividade com o cidadão: Ouvidoria, através do telefone 0800 0612211, e pelo e-Cidadania, por meio do portal www.senado.leg.br/ecidadania, que transmitirá ao vivo a presente reunião e possibilitará o recebimento de perguntas e comentários aos expositores via internet.

Bom, primeiramente eu gostaria de cumprimentar a todas e a todos que nos acompanham por esta audiência e também os nossos expositores.

Todos sabem que eu estou aqui representando o Senador Paulo Paim, Mestre Paim. Eu tenho uma alegria imensa toda vez que sou solicitada, que recebo esse pedido do Paim, e o atendo prontamente, porque a admiração é enorme. Então, ao Paim e à sua assessoria, aos seus servidores, aos profissionais assessores o meu carinho.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Eu vou passar a palavra já para a gente iniciar, porque já atrasamos um pouquinho, para o nosso primeiro expositor, o Sr. Pedro Tourinho de Siqueira, que é o Presidente da Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (Fundacentro), por videoconferência.

O SR. PEDRO TOURINHO DE SIQUEIRA (Para expor. *Por videoconferência.*) – Todos me escutam?

Bom dia a todos e a todas. Quero saudar aqui todos os participantes dessa audiência pública. Vejo aqui a representação da Codemat, do Ministério Público do Trabalho; vejo aqui as lideranças do setor de *telemarketing*, dos trabalhadores e trabalhadoras organizados. Quero, em particular, saudar Vivian, que é do *telemarketing* do Sindicato de Campinas, e o Marco Aurélio, de São Paulo, que são as pessoas que, insistentemente, procuram a Fundacentro em defesa da luta, da saúde, da segurança dos trabalhadores desse setor, que é um setor tão importante.

Eu quero começar fazendo, primeiro, uma exposição sobre a Fundacentro. Acho que é importante que as pessoas saibam de onde eu falo. Eu presido a Fundacentro, a Fundação Jorge Duprat Figueiredo, que é uma entidade que está completando este ano 60 anos de existência e que é uma instituição científico-tecnológica que tem como objetivo, como função finalística, produzir estudos, fazer difusão, fazer formação, extensão, para que o tema da interface entre a saúde e o trabalho e as suas repercussões na saúde dos trabalhadores, os riscos na saúde do trabalhador sejam devidamente conhecidos, reconhecidos e, portanto, evitados. Que o mundo do trabalho e que o ambiente de trabalho sejam transformados para que eles se tornem progressivamente espaços mais seguros e mais saudáveis, não espaços mais adoecedores, como infelizmente é a trajetória histórica do mundo do trabalho.

Isso posto, quero também construir aqui, eu diria, um elemento básico civilizatório e que tem que ser consensual para que essa discussão possa existir: que é inadmissível que as pessoas, os trabalhadores e as trabalhadoras que, justamente pela própria natureza do que são as relações de trabalho, precisam se colocar no ambiente de trabalho, precisam produzir, precisam se deslocar ao trabalho, precisam, portanto, vender as suas horas de vida para poder ter renda, colocar comida na mesa, realizar seus sonhos; que as pessoas, para além do trabalho, acumulem, pela perda da sua qualidade de vida, adoecimento, as mais diversas formas de prejuízos à sua



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

saúde, por conta do modo como a sua atividade laboral acontece no seu organismo, dos riscos nela presentes, das condições ambientais.

É inadmissível. A gente faz contratos de trabalho que implicam na cessão das nossas horas, das nossas vidas para que a gente possa produzir, contribuir para a sociedade e, portanto, ter a nossa remuneração, mas a gente não pode naturalizar que dentro desses contratos esteja embutido, tacitamente ou não, o adoecimento previsível, o adoecimento como consequência dessa atividade. Portanto, se há uma atividade laboral que vai acarretar necessariamente elevado risco de adoecimento, ou às vezes até a certeza do adoecimento, essa atividade precisa ser transformada, se não extinta. A gente não pode jamais naturalizar, falar: "Olha, é do ofício que as pessoas vão adoecer mesmo, acontece, mas a sociedade precisa" ou qualquer outro argumento dessa natureza.

Então, nesse sentido, a gente precisa entender que o *telemarketing* é uma atividade problemática no sentido da saúde e da segurança dos trabalhadores e das trabalhadoras. É uma atividade profissional que está associada a índices muito elevados de adoecimento. A gente pode começar, então, aqui a falar mais concretamente da importância da regulamentação da profissão, do trabalho, do trabalhador de *telemarketing*, partindo dessa informação, que é incontestável, de que o *telemarketing* é uma das áreas de trabalho, das categorias, enfim, em que a gente tem um dos maiores percentuais de trabalhadores adoecidos, em que a gente tem uma gama ampla de modos de adoecimento, de formas como o *telemarketing* acaba contribuindo para o adoecimento dos trabalhadores e das trabalhadoras. E aí a gente tem que passar um pouco sobre quais são essas... vamos dizer, esse perfil de adoecimento que está associado ao trabalho no *telemarketing*.

Antes disso, inclusive, eu quero informar a vocês aqui, fazer já um convite a todos os presentes e a todo mundo que está nos assistindo. Coincidentemente...

Opa, já está acabando?

Coincidentemente, a Fundacentro vai fazer, no dia 5 de março, a partir das 14h, presencialmente e *online* – o presencial é lá na Rua Capote Valente, 710 –, um debate sobre o adoecimento do teleatendimento e *telemarketing*. Então, quero que todos coloquem na agenda, para que a gente possa compreender o que é esse universo.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Já que eu tenho pouco tempo aqui, eu vou passar muito rapidamente a falar um pouco sobre a prevalência elevada de transtornos mentais relacionados ao trabalho no *telemarketing*, com índices muito elevados de depressão, de ansiedade, de formas crônicas de expressão do estresse, como a famosa síndrome do *burnout*, como uma acompanhante dos ambientes de *telemarketing*. É quase praxe, é quase uma fala do cotidiano perguntar onde é que está não sei quem, que é um trabalhador lá da empresa: "Ah, ele está afastado por *burnout*". Já virou quase que regra ter uma parcela das equipes – chega a 30%, a depender do recorte da pesquisa que se realiza, chega a 30% dos trabalhadores –, em períodos especificados de tempo, afastados do trabalho por conta de adoecimento, predominantemente de saúde mental, mas não só: temos as doenças vocais relacionadas ao trabalho, o uso intensivo da voz sem pausas adequadas; temos os distúrbios osteomusculares provocados também pelo trabalho. Então, tem uma preocupação com a ergonomia muito importante.

Não por acaso, as diretrizes de proteção do trabalho de *telemarketing* estão contidas ali na NR-17, no Anexo II, que é uma normatização específica para a adoção de medidas que limitam jornadas de trabalho que têm que ser mais curtas, estabelecem pausas, determinam a exigência de ergonomia, de se olhar a estrutura ergonômica do posto de trabalho e que, dessa maneira, contribuem para que a gente tenha o mínimo de proteção.

Entretanto, trata-se de uma categoria com elevada rotatividade, que tem um predomínio de trabalhadores jovens, uma quantidade muito grande de trabalhadores jovens que estão às vezes nas suas primeiras experiências profissionais e que, portanto, ainda padecem de, eu diria, muita vulnerabilidade nesse ambiente das relações de trabalho. E essa vulnerabilidade acaba se expressando muito rapidamente em formas de trabalho em que a gente tem o chamado fenômeno da intensificação do trabalho, caracterizando uma carga excessiva, desgastante e degradante para o trabalhador, que resulta, como acontece infelizmente quando a gente não consegue prevenir, no adoecimento. Particularmente, quando a carga de trabalho é extenuante a ponto de superar a capacidade cognitiva, a resiliência, a capacidade de invenção de novas formas de proteção, resulta no – bem, já vi que eu estou nos finalmentes aqui – adoecimento psicossocial relacionado ao trabalho.

O adoecimento psicossocial relacionado ao trabalho, o adoecimento mental relacionado ao trabalho, vale dizer, acontece quando a gente tem um esgotamento da capacidade de resistir do



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

trabalhador. Todo trabalhador, quando confrontado com um desafio no seu ambiente de trabalho, busca inovar, se transformar, oferece uma modalidade criativa de resistência. Quem quiser ler mais sobre esse tema tem que ler um autor chamado Christophe Dejours, uma figura muito importante. Então, existe o sofrimento que gera a criação e permite que, muitas vezes, o trabalhador consiga, inclusive, avançar a partir dos desafios que são postos, mas chega-se a um limiar a partir do qual esse sofrimento imobiliza, congela o trabalhador, que fica impedido, pela exaustão, pela sobrecarga, de conseguir achar soluções para esse conserto de sobrecarga. E aí, nessas horas, o que a gente tem é o sofrimento patológico, em que o trabalhador vai sucumbir e vai, de fato, ter o que eu falei no começo aqui, a sua saúde, o seu bem-estar comprometido de forma muito duradoura e muito profunda. Todo mundo sabe o quão dramático é o adoecimento mental relacionado ao trabalho, porque o trabalhador não tem, na maior parte das vezes, a opção de falar: "Vou deixar esse posto de trabalho porque ele está me fazendo mal". Essa escolha não é simples, o trabalhador precisa do trabalho e, portanto, se submete; e, ao se submeter, ele persiste em um ambiente de sofrimento, em um ambiente de sobrecarga, de trabalho intensificado; e isso não só vai progressivamente corroendo a sua capacidade de tolerar o trabalho, mas acaba extravasando para as outras dimensões da vida.

Quero finalizar falando que não é brincadeira a dimensão do adoecimento mental relacionado ao trabalho. Nós tivemos mais de 400 mil afastamentos, no ano de 2024, por adoecimento mental nos ambientes de trabalho no Brasil. Nós temos muita convicção de que esses números ainda são subnotificados e subdimensionados, porque existe um estigma muito grande relacionado ao adoecimento mental na sua relação com o trabalho, ainda existe preconceito, é chamado de frescura, de mimimi, há várias falas desqualificadoras.

Os ambientes das empresas não estão preparados efetivamente para a construção de ambientes de acolhimento, em que essa escuta possa ser feita e os determinantes desse adoecimento sejam de fato abordados e enfrentados.

E vale dizer que, se isso é uma realidade no mundo do trabalho de modo geral, isso é uma realidade em particular no ambiente do *telemarketing*, em que a gente tem grandes massas de trabalhadores, que estão ali submetidos a ambientes comuns de trabalho, que, muitas vezes, são, de fato, adoecedores, pela própria ambiência.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Vale ainda mencionar, já que eu estou finalizando aqui, que nós temos ainda o fator complicador do trabalho domiciliar, do teletrabalho, que também passou a trazer parte desse universo do *telemarketing* de forma muito importante, do teleatendimento e *telemarketing*. E aí a gente vê, então, os aspectos ergonômicos do trabalho sendo absolutamente diluídos, a proteção ergonômica. A gente sabe que, muitas vezes, não são oferecidas as proteções da ergonomia que em outros ambientes de trabalho poderiam ser. A gente vê a sobreposição da jornada, em particular as mulheres, tendo que, ao mesmo tempo, trabalhar de casa, cuidar dos filhos, gerir o lar, com tudo isso contribuindo para um contexto crônico de sobrecarga, de esgotamento, que, como eu já falei várias vezes aqui, vai resultar efetivamente num colapso psíquico dessas trabalhadoras em particular, mas dos trabalhadores do *telemarketing* de modo geral.

Nesse sentido, é fundamental que a gente avance na regulamentação do trabalho do *telemarketing*, que a gente avance no sentido de produção de um marco normativo e legal que compreenda que essa categoria de trabalhadores tão vulnerabilizada, com índices tão elevados de adoecimento e afastamento, precisa de um olhar. Nós estamos falando de um contingente elevado de mais de 1 milhão de trabalhadores por todo o Brasil, e, portanto, uma parcela significativa da população brasileira. E, portanto, adotar medidas que promovam a proteção à saúde e à segurança dos trabalhadores, uma regulamentação da proteção desses trabalhadores, é uma medida de saúde pública. Além de uma medida que dialoga com o nosso compromisso com o trabalho decente e com o imperativo de que o trabalho não seja o lócus onde o trabalhador adocece, trata-se de uma medida de saúde pública, porque o fardo desse adoecimento para o sistema de saúde, para a sociedade, para a coletividade como um todo não é nada desprezível, é um fardo significativo.

Com isso, eu quero concluir aqui e me colocar à disposição para mais diálogo com os senhores e senhoras, caso seja desejado e necessário.

A Fundacentro está à disposição. Como eu falei, dia 5 de março, teremos, às 14h, um importante debate sobre este tema. E isso é só uma das várias iniciativas que nós temos de discussão sobre o tema da saúde mental do trabalho, em particular o trabalho do teleatendimento e *telemarketing*.

Muito obrigado.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Excelente. Dr. Pedro, eu quero pedir desculpas, porque, antes da sua exposição, eu me esqueci de anunciar o tempo para cada expositor. As equipes sugeriram, por causa da lista extensa, cinco minutos. Eu, particularmente, acho pouco. Então, nós vamos colocar, para ter um equilíbrio, sete minutos, para não ter nem para um lado nem para o outro – eu sou uma pessoa que gosta muito do equilíbrio. Então, já peço desculpas, porque eu sei que você teve que expor de forma muito célere aí seu pensamento, mas obrigada pela participação. Deixou muito bem o recado. E seja muito bem-vindo à nossa audiência.

Agora, eu vou passar a palavra para a Sra. Vivian dos Santos Queiroz, que é Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Campinas e Região (Sintratel).

Seja muito bem-vinda, Vivian.

A SRA. VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ (Para expor.) – Bom dia a todos e a todas.

Sou Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de Campinas e Região – acho que colocaram "telecomunicações", mas não é "telecomunicações", é "*telemarketing*".

Agradeço o convite. Agradeço ao Paim que, desde 2016... A gente veio conversar com ele em 2015, depois de muita luta, depois de greves dentro do nosso setor, por melhores condições de trabalho, né, Marco? Em 2015, a gente veio conversar com o Paim, ele entendeu a importância da nossa luta junto com o companheiro Bira, que esteve com a gente nas greves e falou: "Vamos lá conversar com o Paim. O Paim é uma pessoa aberta". E, desde lá, a gente viu que ele acolheu a nossa categoria e possibilitou fazer a primeira audiência pública em 2016, quando nos ouviu. Na época a gente conseguiu trazer muitos trabalhadores para contar a verdadeira situação deles dentro das empresas de *telemarketing*. Não é uma regra, mas grande parte das empresas tem uma situação de vulnerabilidade dos trabalhadores, das condições de trabalho.

Como o Pedro falou, o Pedro também, da Fundacentro, é uma das pessoas que apoia muito, porque ele sabe do sofrimento, sabe das notificações para a Fundacentro e Ministério do Trabalho, sabe da condição em que sempre estiveram – e agora, com o processo de digitalização – e estão os trabalhadores em *telemarketing*.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Quero agradecer aqui ao Anderson, ao Marco, ao Bira, à Dra. Mirlene, ao pessoal da Contracs, da Fetrace, aos doutores, à Dra. Renata e ao Dr. Flávio, e a todos que estão presentes, porque são pessoas importantes que estão aí engajadas na nossa luta; e a você, Leila, que está presidindo esta audiência, a gente lhe agradece muito.

A situação... O protocolo do nosso pedido de projeto de lei em 2016 foi importante, foi um marco para a nossa categoria, que nunca teve uma regulamentação. O nosso pedido, na época, seria para regulamentar a categoria, estabelecendo um piso nacional para todos os operadores de *telemarketing* em todo o Brasil.

A gente via a crescente mudança das empresas para diversos locais do Brasil, em busca de um salário menor. Então, a gente falou: se a gente tiver um piso nacional, estabelecido para todos os trabalhadores e os tomadores de serviço, não só as empresas de *telemarketing*, mas todos vão ter que seguir esse piso a nível nacional e vão passar a respeitar os trabalhadores em *telemarketing*.

E a gente tem uma situação muito importante de degradação da saúde do trabalhador, como o Dr. Pedro Tourinho falou. A gente tem notificações de *burnout* – agora que isso vem crescendo extremamente –, a saúde mental do trabalhador está extremamente abalada, casos de LER/Dort, problemas de voz, e isso tudo a gente vai entregar agora, Leila, para você.

Já encaminhamos para a assessoria do Paim uma atualização do nosso projeto de lei, porque, de 2016 para cá, houve muitas mudanças no nosso setor – não só no mundo do trabalho de forma geral –, por conta da digitalização, e antes a gente só atendia ou ligava, hoje a gente atende, liga, atende *chat*, *Whatsapp*, *e-mail*... Então foram agregadas para o operador de *telemarketing*, em teletendimento, diversas funções, e a gente sempre recebe o mesmo salário por isso. A gente tem ainda uma carga horária que a gente acredita ser extensiva. A gente teve uma redução de jornada para 36 horas, mas a gente acredita que ainda é uma carga horária que causa adoecimento.

Então, a gente tem aqui alguns pedidos de alteração do projeto de lei, que são importantíssimos para a nossa categoria, e eu gostaria de entregar para você, em nome da Frente Nacional dos Trabalhadores em Telemarketing. A gente discutiu essa atualização, e eu gostaria de



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

entregar, se você puder entregar essa atualização, para que a gente possa discutir e possa melhorar a condição de saúde dos trabalhadores: de saúde, ter um piso decente.

Hoje a gente tem a situação dos trabalhadores em *home office*, como o Pedro falou, mulheres, mães, que são... Hoje não existe uma obrigatoriedade de se ter um auxílio *home office* para essas trabalhadoras, cuja maioria é mulher, negra, mãe, população LGBT. Então, a gente tem uma condição bem difícil e a gente está aqui para poder discutir, ouvir os pesquisadores que estão aqui apresentando, ouvir a classe patronal também, que vai trazer para a gente os dados também, e para a gente poder, conjuntamente, deslanchar com um projeto de regulamentação e trazer uma melhor condição para todos os trabalhadores de *telemarketing* e teleatendimento, para todo o Brasil.

Obrigada.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Excelente. (Palmas.)

Obrigada pela fala, pelo alerta, Vivian. Nós vamos nos debruçar, sim, sobre as alterações aqui, sobre as sugestões que você está passando, representando os trabalhadores da área.

Obrigada pela sua participação.

Eu vou passar a palavra agora para o Marco Aurélio Coelho de Oliveira, que é o Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing da cidade de São Paulo e da Grande São Paulo (Sintratel).

Seja bem-vindo, Marco.

O SR. MARCO AURÉLIO COELHO DE OLIVEIRA (Para expor.) – Obrigado, Senadora Leila. Eu quero cumprimentá-la, agradecer pela oportunidade; agradecer ao Senador Paim, que iniciou essa luta com a gente; agradecer a presença dos SINTRATELS.

Foi a companheira Vivian que se esforçou inicialmente, trazendo para o Senador Paim esse projeto de lei, então, quero agradecer especialmente à Vivian por isso; agradecer ao Anderson, do Ceará; à nossa companheira Cris, do Rio Grande do Sul.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Quero agradecer a presença do Luís Crem, responsável pelo sindicato patronal, o Sintelmark, do Estado de São Paulo. É importante a gente ouvir também os representantes das empresas, os empregadores.

Quero agradecer aos pesquisadores, todos e todas aqui presentes.

Quero agradecer ao Ministério Público; agradecer ao Pedro Tourinho, Presidente da Fundacentro, que tem sido essencial nessa nossa luta para melhorar a norma de saúde da categoria.

E quero dizer que, para nós, é uma satisfação, primeiramente, sermos ouvidos nesta Casa, Senadora Leila. É fundamental os trabalhadores e as trabalhadoras terem a oportunidade de dialogar com vocês, Senadores, que são nossos representantes. Então, esta oportunidade de os trabalhadores e trabalhadoras estarem aqui ocupando este espaço é uma grande vitória para nós.

A gente costuma dizer, no *telemarketing*, a frase: "Você ouve a minha voz, mas não sabe quem eu sou". Então, hoje, nós estamos aqui...

A SRA. VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ (*Fora do microfone.*) – E "Você não me vê, mas eu existo".

O SR. MARCO AURÉLIO COELHO DE OLIVEIRA – É. "Você não me vê, mas eu existo".

Então, hoje, nós estamos aqui sendo apresentados, tendo essa oportunidade de dialogar, de falar da nossa realidade, a partir da gente.

O nosso setor é um setor que emprega mais de 1 milhão de trabalhadores e trabalhadoras no Brasil; é a porta de entrada dos jovens no mercado de trabalho; é o setor da diversidade, um setor que emprega afrodescendentes, mulheres, população LGBT+; e é um setor que trabalha no regime CLT. É importante reafirmarmos essa questão.

Hoje, a nova geração discute muito o empreendedorismo, a questão do PJ, da pejetização. Então, nós estamos aqui para dizer que é muito importante ser CLT, é muito importante ter uma carteira assinada, é muito importante você ter tíquete. Antigamente, as empresas de *call center* eram aquelas máquinas em que você apertava a moeda lá e caía um salgadinho. Gente, hoje nós temos tíquete, temos convenção coletiva de trabalho assinada. Isso é importante.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Então, o setor que mais emprega jovens, por outro lado, precisa de regulação. Torna-se necessário regulamentar o setor e, principalmente, regulamentar a nossa profissão. Por quê? Porque é um setor que tem muito adoecimento. Doenças psíquicas, como o Pedro Tourinho colocou aqui e a companheira Vivian, essas questões de adoecimento não podem ser naturalizadas.

Então, nós precisamos, dentro do projeto de lei, Senadora Leila, incluir a questão da saúde como primordial. O Anexo II da NR-17 é a nossa norma de saúde, é o nosso documento principal, que estabelece pausas de descanso, estabelece a importante jornada de 36 horas semanais. Nós precisamos manter essas 36 horas semanais. E quando a gente discute hoje o fim da escala 6x1, Senadora, é importante a gente lembrar que nós precisamos discutir isso também no nosso setor. E nós já temos, por exemplo, em São Paulo, experiências de adaptação de jornada para a escala 5x2, em que o trabalhador compensa durante a semana, numa jornada de sete horas, para que ele possa ter duas folgas semanais. Então, são experiências que já estamos fazendo em São Paulo – né, Vivian? – e que a gente precisa discutir aqui no Senado quando a gente discute o fim da escala 6x1. O jovem precisa trabalhar, mas ele precisa de lazer, ter direito à cultura. E isso só vai acontecer se a gente tiver mais tempo livre, sendo CLT – sendo CLT.

Então, essas questões são fundamentais. A questão do teletrabalho, do *home office*, como nós vamos adaptar à norma de saúde para quem está trabalhando em casa? Os ambientes de trabalho no *telemarketing*, nós continuamos tendo problemas de, por exemplo, ambiente de trabalho com problema de ar-condicionado, ambiente muito quente. A norma de saúde...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. MARCO AURÉLIO COELHO DE OLIVEIRA – Exatamente, insalubridade! A norma de saúde vem para corrigir isso.

Então, precisamos de uma regulamentação da categoria que trate a saúde como o eixo principal. Mas, também, a questão econômica. Não dá para um operador de *telemarketing* ganhar somente o salário mínimo...

(Intervenção fora do microfone.)



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O SR. MARCO AURÉLIO COELHO DE OLIVEIRA – Trabalhar em duas empresas... Nós precisamos discutir um piso nacional que seja acima do salário mínimo federal. Isso é fundamental. Precisamos discutir um piso nacional da categoria, em que todas as empresas, seja onde ela estiver, paguem acima do salário mínimo. Isso é fundamental também.

E, nesse sentido, regulamentar a profissão torna-se crucial para a nossa existência. Hoje, Senadora, com a vinda da tecnologia, de maior forma, de maior escala... Tudo bem, nós não somos contra a tecnologia, nós somos fruto da tecnologia, porém a tecnologia tem que estar a serviço do nosso trabalho. Ela não pode substituir o nosso trabalho. Nós precisamos discutir a robotização no *call center*. As pessoas querem falar com o humano. Se eu sou roubado e eu fico sem o meu cartão do banco, eu quero ligar e falar com alguém, eu não quero falar com robô. Se eu sou assaltado, eu quero falar com alguém, com atendente, eu não quero falar com robô.

Então, é um trabalho essencial o *telemarketing*. Agora, nós precisamos discutir como essa tecnologia que está sendo implementada vem a nos ajudar, não nos substituir – a gente precisa trabalhar. Ninguém aqui é contra a tecnologia, agora de que maneira ela está sendo implementada?

Nesse sentido, nós temos hoje atendimento de *chat*, WhatsApp. Não dá para um trabalhador atender cinco, seis pessoas ao mesmo tempo; cinco, seis telas em que nós falamos. É engraçado, quando a pessoa vai falar com alguém no *chat*, o trabalhador fala "bom dia", e demora dez minutos para retornar. Aí a pessoa fala: "Mas ninguém quer falar comigo?". Não, é que ele está falando bom dia para você, bom dia para o outro, bom dia para o outro... Ele está falando com quatro, cinco pessoas ao mesmo tempo, então vai demorar esse atendimento. Mesmo no WhatsApp, quando você fala com humano; quando o robô deixa você falar, porque o robô te trava ali e fica: "Aperta um. Aperta dois. Você quer voltar? Você quer que eu faça isso?". Não, eu quero falar com alguém.

Então, não dá para um trabalhador, no atendimento digital, falar com cinco, seis pessoas ao mesmo tempo. Qual é o limite para isso? Precisamos discutir aqui. Qual é o limite de saúde para um atendimento no WhatsApp – razoável?

Então, quando a gente fala do *telemarketing* e teleatendimento, que para nós são sinônimos, são as mesmas coisas – *telemarketing* e teleatendimento é tudo a mesma coisa –, nós



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

estamos dizendo que a gente existe, que a gente quer regulamentação, mas, principalmente, que a gente quer um ambiente saudável para trabalhar, a gente quer continuar sendo CLT, a gente quer ter mais folga e a gente quer ter um salário acima do salário mínimo.

Muito obrigado e é uma grande satisfação. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Marco, pela sua presença e sua fala, a colaboração na nossa audiência.

Eu vou passar a palavra agora para o Luís Carlos Crem, que é o Presidente do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintelmark).

Seja bem-vindo, Luís Carlos.

O SR. LUÍS CARLOS CREM (Para expor.) – Bom dia a todos. Estou aqui na missão de representar o patronal. Costumo dizer que nesta mesa não existe lado, porque é uma mesa em que o lado mais fraco é o trabalhador. Então, não existe lado nessa discussão. Na verdade, é a busca desse equilíbrio e busca do bem comum para todos, né?

Eu acho que a gente tem uma situação... a gente fala hoje muito de *telemarketing*. E o *telemarketing* é uma profissão que é recente, mas ela é antiga. Quando a gente fala de 2015, de regulamentação e tudo mais, os avanços que nós tivemos nos últimos anos foram importantíssimos. E a participação do laboral nesse processo foi muito importante, o fortalecimento do laboral e do patronal ali nessas discussões. Hoje, ter uma convenção coletiva sólida que dá poder efetivo para o trabalhador... Então, eu acho que a gente evoluiu muito nisso.

Mas a profissão também evoluiu muito, né? A gente olhando lá o projeto-base 2016 e olhando para hoje, se a gente tivesse aprovado aquele projeto lá em 2016, ele estaria totalmente desatualizado hoje. Essa é uma preocupação que eu sempre coloco. Eu falo assim: há certas coisas que a gente não pode colocar na lei, a gente tem que colocar na regulamentação, tem que colocar ali, porque existe uma evolução e essa evolução acontece, e a gente precisa estar sempre de olho.

Quando a gente fala da profissão de *telemarketing*, lá no início, na cabeça, a coisa em que as pessoas ainda pensam muito é naquela solução da venda do produto, da pessoa que ficava incomodando, ligando para as pessoas, tentando fazer aquela venda massiva e tudo mais. Isso



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

evoluiu muito. Hoje, o *telemarketing* passou a ser 20% do que existe hoje no segmento; 80% dos serviços hoje prestados numa situação – e aí a gente chama de telesserviços, e não mais de *telemarketing* – é todo o processo de SAC. Ou seja, toda vez que você tem um problema com um produto, vai fazer uma troca de um produto, quem está lá do outro lado para te atender é um profissional de telesserviços, é aquela pessoa para quem você vai ligar 2h da manhã, porque você está com um problema de liberação de um exame para fazer em um hospital. É um operador que está lá, é um ser humano que está fazendo esse atendimento 2h da manhã, para garantir que você seja atendido e que você consiga fazer um exame.

Então, a gente está falando de centrais, por exemplo, de 156, todos os operadores da Eneel...

(Soa a campanha.)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – ... das empresas, de suporte à vida, de suporte 24 horas para a parte de... Então, assim, é uma amplitude muito grande, e hoje a maioria é receptiva, a base não é mais o *telemarketing*, são pessoas que estão ali prontas para atender o público.

Uma outra coisa que eu acho que é importante é que as empresas de *telemarketing* que eu represento são atividade-meio, nós fornecemos serviços para contratantes, e os contratantes também têm o seu *telemarketing*, têm ali o seu telesserviço. Então, não são só as empresas de *telemarketing* que são afetadas pela lei, as empresas contratantes também são, e as empresas contratantes trabalham com as suas RFPs, com seus editais.

Então, quando a gente fala de salário, quando a gente fala de carga de trabalho, isso está definido muitas vezes lá no processo de licitação, está definido lá na RFP que é recebida. E a gente tem tido discussões ultimamente em relação a certas coisas que a gente tem que resolver. Chega um edital em que eles colocam que você precisa contratar uma pessoa em regime de oito horas, sendo que seis horas ela vai ficar atendendo e duas horas ela vai ficar em *backoffice*, ou seja, ela está burlando uma norma, ela está burlando uma lei que foi aprovada, uma norma que existe, que é uma prática, mas isso vem numa RFP.

O que acontece? As empresas têm que falar "não, eu não posso". Só que aí entra a força do mercado, e a gente sabe que tem muitas empresas que acabam adotando isso. As empresas de *telemarketing*, não, porque elas estão seguindo a norma regulamentadora, elas estão seguindo o



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

que existe hoje de regulamentação da lei, elas têm os laborais ali em cima, no dia a dia, acompanhando a vida dos trabalhadores e cobrando as empresas para fazerem corretamente.

Mas, do outro lado, nós sabemos que tem empresas que fazem a prática desse tipo de coisa. Por quê? Porque não é uma regra única. Você não tem uma lei, você não tem uma regulamentação de que se aquela empresa – não a empresa de telesserviço, porque ela já sabe que tem que cumprir a obrigação dela –, o tomador... Se tiver uma lei que diga para ele que ele precisa cumprir aquilo, é importante – é importante –, inclusive, para as empresas de telesserviços, porque aí todo mundo joga no mesmo jogo. E hoje existe essa diferença.

A questão dos canais – acho que já foi citada –, a evolução do *telemarketing*, do telesserviço mudou. Hoje em dia, a parte de voz ainda é importante, mas, praticamente, a maioria dos serviços hoje, principalmente esse do receptivo, do suporte e tudo mais, migrou lá para os canais de *chat*, para o WhatsApp, para *e-mail*.

(Soa a campainha.)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Então, as empresas tiveram que se adaptar para esse processo.

Falando um pouquinho aqui... Eu vou tentar ser breve. Eu preparei uma apresentação mais longa, mas aí o tempo nosso se reduziu, e eu vou tentar ser breve aqui.

Quem é o setor? Hoje é um setor que tem a questão da mão de obra intensiva, ou seja, mais de 65% dos custos das empresas são com folha de pagamento. Ele é, eminentemente, diverso e inclusivo – acho que isso aqui ninguém questiona, é uma coisa que... A inclusão está em processo – eu sempre falo –, mas a diversidade é presente dentro do setor.

Hoje, de 30% a 50% dos colaboradores já estão trabalhando em *home office*. Então, quando a gente fala hoje em *home office*, em certas regiões isso não faz muito sentido, mas, em regiões, por exemplo, como São Paulo, você ter as pessoas em *home office* é um benefício tremendo. É aquela pessoa que ganha, no dia a dia dela, ali em São Paulo, pelo menos três horas de deslocamento. Para uma pessoa que trabalha seis horas por dia, o *home office* dá qualidade de vida para esses trabalhadores.

Uma grande expansão para o Nordeste, acho que isso é importante. Nos últimos anos, o Nordeste recebeu, sim, muitas empresas. Hoje, o Nordeste... Os empregos que nós tínhamos no



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Sul, no Sudeste... Historicamente, o número de pessoas trabalhando no setor não diminuiu, migrou para o Nordeste. Então, hoje, lá no Nordeste, tem cidades em que ele é o maior empregador. Então, as empresas que foram para o Nordeste, hoje, se tornaram o maior empregador em determinadas cidades.

Uma coisa é o emprego formal, CLT e benefícios, ou seja, não existe empresa de telesserviços que não esteja formal. E, quando existe o contrário, como em São Paulo, em que nós temos uma empresa que está pejetizando o operador, nós já entramos com pedido na Justiça para que vá lá e encerre as atividades dessa empresa ou ela se adeque, porque é impossível você concorrer hoje, no mundo que nós estamos falando, em uma empresa contratando operadores para trabalhar pejetizados.

É uma geração de empregos indiretos no entorno, ou seja, todo local onde montam uma operação de *call center*, e isso eu acho que é uma coisa que é importante... Hoje se fala muito em investimento na indústria. Às vezes, você vai montar uma indústria, você monta uma planta lá de 10 mil metros, e aquela planta de 10 mil metros emprega cem pessoas, porque ela coloca cem máquinas para trabalhar com um operador. Então, aquela planta de 10 mil metros emprega cem pessoas. Em 10 mil metros, uma empresa de *call center* coloca 3 mil pessoas para trabalhar, 2 mil pessoas para trabalhar. Isso gera muito emprego na região, sem gerar grandes impactos tanto de sustentabilidade quanto... Além da geração de empregos no entorno.

A promoção da inclusão produtiva efetiva. Aqui nós estamos falando de inclusão efetiva, ou seja, gerar emprego, gerar renda para jovens... Hoje mais de 60% dos nossos colaboradores têm até 24 anos e têm no setor o primeiro emprego. E uma coisa aqui que é muito difícil para o setor. Apesar de eu fornecer o primeiro emprego para a maioria dessas pessoas, a minha cota de jovem aprendiz não conta com esses empregos das pessoas que têm 18 anos. Então, é o primeiro emprego, a pessoa tem 18 anos, está recebendo CLT, tudo bonitinho, registrada, e eu não posso contar com essas pessoas que estão trabalhando na minha cota de jovem. Então, além de empregar o jovem, eu ainda tenho que manter uma cota ativa de jovem aprendiz. Então, isto é uma coisa também que a gente precisa discutir com seriedade – já existe essa discussão, mas a gente precisa discutir sobre essa questão do setor –: ele emprega jovem, e eu não posso contabilizar esse jovem como aprendiz.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Hoje, ele tem uma situação muito grande de inclusão das mães e mulheres em situação de vulnerabilidade. A gente tem situações muito importantes para falar sobre isso. São aquelas situações em que você consegue trazer para dentro das empresas aquelas pessoas que realmente estão passando dificuldades e que, no mercado de trabalho tradicional, não são acolhidas, porque, na primeira vez que elas tiverem um problema, elas perdem o emprego. Então, isso é uma coisa que... A gente tem muitos exemplos de situação de mães acolhidas, de mulheres vulneráveis que foram acolhidas pelas empresas.

Do público LGBTQIA+ também a gente tem números excelentes.

E, mais recentemente, a questão dos refugiados: o setor tem contratado muitos refugiados diante dos cenários. Nos últimos três anos, aí o setor hoje já é um dos que mais empregam refugiados no Brasil.

Então, algumas outras informações.

Oportunidade para cursar o ensino superior e formação. O setor não exige formação, só para cargos específicos. Então, você pega a pessoa ali que terminou o segundo grau e você dá formação para essas pessoas. Você consegue incentivá-lo e fazer parcerias para que ele consiga se formar, que ele consiga ter ali o curso superior dele dentro da empresa.

Existe um investimento massivo em treinamentos tanto de produto quanto de formação profissional. Então, às vezes, você pega a pessoa ali que, infelizmente, chega sem poder falar o português direito. E aí você tem que dar um treinamento de língua portuguesa para a pessoa, para ela conseguir sentar e escrever uma mensagem no WhatsApp, esse tipo de coisa. E há a questão muito de treinamentos de produtos. Então, as pessoas acabam saindo preparadas, inclusive, do setor de telesserviços.

Uma coisa que eu sempre ressalto é esse diálogo aberto com o setor laboral. Acho que a gente evoluiu muito, inclusive, em cláusulas sociais. Eu acho que as convenções coletivas que temos hoje no setor, quando a gente olha para as cláusulas sociais, evoluíram muito. Eu poderia citar as cláusulas aqui, mas acho que todos têm consenso em relação a essas questões de cláusulas sociais. E é um setor que não deixou de lado a questão social, olhando muito forte em cima.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Temos normas específicas, o Anexo II do *telemarketing* – acho que o Tourinho citou isso. E a gente tem essa importância. Hoje, as empresas têm que seguir uma norma regulamentadora em relação ao ambiente de trabalho, ar-condicionado e tudo mais. Se não segue, tem que ser penalizada – eu sempre falo isso. A norma existe, a empresa tem que seguir. Se a gente comparar as empresas de 20 anos atrás com as de hoje – existem exceções –, as empresas não são mais o ambiente degradante que existia antigamente. Existem exceções, mas não é mais o cenário que existia.

Quando a gente fala das doenças modernas – sim, a gente tem que olhar as doenças modernas, elas existem, né? –, a quantidade de *burnout* que tem acontecido nos últimos anos é um negócio assustador, e a gente precisa, sim, olhar com calma a questão do *burnout* e dessas doenças, mas entender isso como sociedade como um todo. Foram citados 400 mil afastamentos no ano passado. Esses 400 mil afastamentos são do *telemarketing*? Não, não são. No Brasil, houve 400 mil afastamentos. O que isso representa? Tem que ter uma visão técnica em cima dessa informação para a gente entender a origem. É só o *local center* que está gerando isso? É o nosso ambiente de trabalho? É global, né? Então, como é que nós vamos trabalhar isso para melhorar como um todo e não... Acho que a gente tem que tratar isso, sim, mas tem que tratar isso com uma responsabilidade técnica muito grande, quando foi feito o Anexo II da NR-17: olhar pelo lado saúde, ou seja, qual é o fator causador, de onde está vindo isso. Quando eu pego uma pessoa em situação vulnerável e coloco para trabalhar em uma posição de atendimento, ela já está vindo de casa em situação de vulnerabilidade. Às vezes, ela já chegou esgotada para trabalhar e aí ela entra em um ambiente onde realmente ela vai ter seis horas, cinco horas sentada em uma situação de produção, conversar, ouvir problema de cliente, muitas vezes ser ofendida pelo cliente que está do outro lado da linha e tudo mais. Dentro desse contexto, você tem uma situação realmente maior de você poder ativar um *burnout* ou ativar essa situação.

(*Soa a campainha.*)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Então, são coisas assim. E acho que a gente precisa olhar tecnicamente para o problema, e olhar como um todo, de repente não só com esse olhar no setor: olhar no todo e olhar no setor o que pode ser feito.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

E o compromisso com a manutenção e qualificação de emprego diante de adoção de novas tecnologias pelos contratantes. Esse é um compromisso do nosso setor. Por quê? Porque o maior ofensor do nosso setor hoje, quando a gente fala da tecnologia, é porque não somos... não é o setor que adota a tecnologia, é o contratante. Quando o contratante fala assim: "Eu quero reduzir despesa", ele coloca uma inteligência artificial – não é o *call center* que coloca uma inteligência artificial –, e isso reduz o número de postos de trabalho. Então, a gente, sim, tem que olhar nessa questão da tecnologia, da adoção de tecnologia, mas buscar caminhos também para que a gente consiga preservar os empregos.

(Soa a campainha.)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – E que não é o *telemarketing* que é...

Aqui eu vou pular.

Só esse mapa aqui representa as cidades do Brasil que hoje têm alguma operação de telesserviços. Então, nós estamos falando hoje em mais de 1,4 milhão de colaboradores no Brasil, são 19 estados com operações de telesserviços em mais de 80 municípios. Existem municípios em que a maior mão de obra é no setor de telesserviços, tá? Então, existem aí situações... No Nordeste, hoje, tem muitas cidades em que o maior empregador é uma empresa de telesserviços. E isso todo mundo sabe que gera um impacto direto lá no CadÚnico e em uma série de outras coisas, porque, quando você consegue pegar 8 mil pessoas em uma região e colocar dentro de uma empresa de telesserviços, são 8 mil pessoas a que você está dando direito a trabalho e a que você está dando direito de sair da situação de um CadÚnico e passar a ter cidadania.

Aqui, falando um pouquinho, eu já passei para vocês, eu vou pular, mas é exatamente a necessidade dessa atualização, considerando as transformações, para viabilizar a manutenção do emprego. Eu acho que isto é um ponto quando a gente fala de regulação, regulamentação: viabilizar a manutenção dos empregos. A gente precisa manter os empregos. Hoje o que a gente enxerga é que, se a gente continuar do jeito que está, na verdade nós vamos perder empregos.

E fortalecer o atendimento humano com política de inclusão e empregabilidade. A gente já tem discussões sobre isso, sobre Lei do SAC e uma série de outras coisas. Por quê? Porque o



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

atendimento 100% técnico, tecnológico, utilizando robô, utilizando a tecnologia que seja, é um fator de exclusão social, inclusive.

(Soa a campainha.)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Aquele senhor de idade, aquela pessoa que tem dificuldade, a pessoa que às vezes não consegue lidar com a tecnologia, ela está sendo excluída também. Então, acho que isso é uma coisa que a gente precisa enxergar.

Fatores de pressão, eu nem vou citar.

Bom, resumindo, o setor é totalmente aberto a essa discussão. Nós vamos participar, junto com todos aqui, dessa discussão, mas ela precisa ser uma discussão técnica. Uma discussão, quando a gente fala de tudo isso, tem que ser muito técnica. Como a gente olhou lá a NR-17, Anexo II, no passado, e foi feita uma discussão técnica, ela tem que ter uma discussão técnica hoje, ela tem que olhar com detalhes essas questões técnicas para a gente conseguir ter um projeto, ter uma lei que amanhã ou depois a gente não olhe para ela e fale assim: não nos atende.

(Soa a campainha.)

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Então, estamos, sim, abertos, mas dentro de um diálogo muito amplo e profundo para a gente entender os impactos.

Desculpa pelo tempo e obrigado. *(Palmas.)*

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Sr. Luís Carlos, representante aqui do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintelmark).

Quero cumprimentar aqui os representantes do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing. Por favor, uma salva de palmas para eles *(Palmas.)* que estão acompanhando aqui a nossa audiência, atentos, fazendo uma linda e carinhosa manifestação ao Senador Paulo Paim. Obrigada pela participação e presença de vocês.

Vou passar a palavra agora para... Eu vou alternar um pouquinho, porque a lista está extensa. Pegamos aqui na frente, agora eu vou pegar mais uns dois nomes, aí eu retorno, pedindo já desculpa ao Francisco e ao Anderson.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Vou passar a palavra para a Renata Queiroz Dutra, que é a Professora Adjunta de Direito do Trabalho da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília. Seja bem-vinda, Professora.

A SRA. RENATA QUEIROZ DUTRA (Para expor.) – Bom dia. Bom dia a todos e todas.

Eu agradeço à Senadora Leila.

Queria iniciar saudando a oportunidade deste debate nesta Comissão e agradecendo tanto ao Senador Paim quanto à Sra. Viviane, que me fez o convite para participar aqui.

Quero iniciar saudando este debate nesta Comissão, porque nós que estudamos o mundo do trabalho hoje temos visto essa discussão sobre o trabalho no *telemarketing* ficar um pouco esquecida, diante de tantas novas formas de contratação e novos desafios que têm aparecido no mundo do trabalho. Então nós temos tantas situações de trabalho precárias que estão se avolumando no nosso contexto que a preocupação com trabalhadores em plataforma, trabalhadores pejotizados, trabalhadores de outras modalidades tem tomado conta do debate, pela gravidade das condições que estão sendo colocadas, mas nós não podemos nos esquecer dessas categorias que estavam anteriormente já com muitos problemas também de precarização. Então que bom retomar e lançar os olhos sobre essa categoria, que vem num processo de aprofundamento de precariedades que já estavam sendo diagnosticadas em pesquisas.

Eu falo aqui como pesquisadora. A minha tese de doutorado que eu defendi, em 2017, foi sobre os trabalhadores em *telemarketing*. Eu fiz um estudo de caso na cidade de Salvador e me baseei em muitas outras pesquisas feitas no país, em universidades públicas, sobre a condição de trabalho dos trabalhadores de *telemarketing*, em diversas regiões do país.

Falo disso porque nós temos aqui, então, um grande arcabouço de pesquisas, de estudos técnicos, de estudos qualificados, com reconhecimento pelos pares, apontando para a gravidade das condições de trabalho no setor de *telemarketing*.

Em 2017, quando eu pesquisei, nós tínhamos desafios que estavam muito relacionados ao salário, à questão da jornada, à questão do adoecimento, à questão da hostilidade da gestão do trabalho, aos problemas em relação ao uso da migração do território nacional, para efeito da precarização da categoria... Enfim, nós tínhamos muitos desafios.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Eu acho que o Flávio, que é um pesquisador que defendeu, mais recentemente, uma pesquisa sobre o setor de *telemarketing*, vai poder atualizar, de forma muito feliz, esses dados. Mas o que eu tenho acompanhado é que, ao longo desse período de dez anos, praticamente, da defesa da minha tese até agora, nós não só não modificamos o cenário de precarização, que já estava identificado, em relação a esses trabalhadores, como foram agregadas novas formas de trabalho, que são também precárias.

Então, o fato de hoje você ter uma realidade em que boa parte dos trabalhadores de *telemarketing* foi remetida ao *home office*, sem condições adequadas para que isso tenha sido feito e agregando novos riscos ocupacionais que o trabalho em domicílio também promove – e, aí, só para falar aqui do acúmulo do trabalho de cuidado, do isolamento em relação aos coletivos de trabalho, da maior vulnerabilidade psíquica de quem se expõe ao *telemarketing*, além dos desafios em relação à manutenção de condições ergonômicas, em relação à própria preservação da saúde mental no ambiente doméstico –, a gente também tem o uso de novas tecnologias, que vão também implicando uma intensificação desse trabalho. Então o instrumento agora não é mais só o telefone; é o telefone, é o *chat*, é a inteligência artificial, é o concurso do trabalhador, do trabalho humano, com o trabalho da inteligência artificial, muitas vezes disputando, condicionando e controlando esse trabalho...

Então nós temos novas tecnologias, novas conformações, mas, infelizmente, não um uso dessas tecnologias e dessas conformações em favor do bem-estar e em favor do trabalhador, e sim no sentido de otimizar essa prestação de serviço, do ponto de vista da eficiência empresarial, mas com um custo social ainda muito grande.

Eu queria retomar aqui alguns elementos que são muito importantes para a gente pensar o cenário de precarização no setor de *telemarketing*.

Nós estamos falando – e esse perfil ainda permanece – de uma categoria jovem, de uma categoria feminina, de uma categoria formada por uma presença muito significativa de pessoas negras e pardas e de uma categoria em que, a despeito desse perfil, há muitos trabalhadores em condição de primeiro emprego, muitos trabalhadores numa condição ainda muito incipiente da sua vida profissional.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Nós temos uma alta rotatividade no mercado de trabalho e uma presença de adoecimento, quando a gente cruza esses dados – principalmente os dados da previdência social – com os dados referentes ao perfil dessa população, que é assustadora, porque essa é uma população que adocece, do ponto de vista psíquico, de maneira muito intensa. Então as ocorrências de depressão, síndrome do pânico, *burnout* aparecem de forma destacada em relação ao restante do mercado de trabalho, porque se trata de um trabalho submetido a uma gestão hostil, a uma intensidade, a uma cobrança de metas muito excessiva.

E você também tem outras formas de adoecimento físico que concorrem com esse adoecimento mental: o uso da audição, da voz, da visão, as condições ergonômicas e ainda questões relacionadas ao trato urinário dos trabalhadores, por conta de uma prática empresarial detectada, identificada em pesquisas, identificada pela fiscalização do trabalho, identificada pelo Poder Judiciário, que é o controle do uso do sanitário, provocando diminuição da ingestão de água, diminuição da frequência do uso do banheiro e muitas ocorrências de infecção urinária, principalmente entre as mulheres que trabalham na categoria.

Então, nós estamos falando aqui de cruzamento de dados epidemiológicos, de cruzamento de dados da previdência social, de estudos pautados em critérios científicos...

(Soa a campanha.)

A SRA. RENATA QUEIROZ DUTRA – ... que têm promovido essas conclusões no sentido de que o adoecimento da categoria realmente é um adoecimento que se destaca em relação ao conjunto do mercado de trabalho e um adoecimento preocupante pelo perfil dos trabalhadores e trabalhadoras desse setor, que são trabalhadores jovens, muitas vezes em primeiro emprego e que ficam pouco tempo no emprego, dada a alta rotatividade que o setor tem.

Eu gostaria de trazer esses elementos e dizer que a leitura que eu fiz do projeto de lei que está sendo proposto agora, que está sendo defendido, principalmente com as atualizações que foram promovidas, é muito importante, porque vai conseguir ser responsiva, digamos assim, a desafios que são desafios permanentes dessa categoria.

A condição salarial... A gente sabe que a precariedade da remuneração gera um condicionamento em relação à própria gestão do trabalho, porque o fato de a remuneração ser precária faz com que esses trabalhadores fiquem muito dependentes das remunerações variáveis,



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

do atingimento de metas, de cobranças em relação a um comportamento dentro do ambiente de trabalho que muitas vezes torna esse ambiente hipercontrolado e extremamente hostil.

Nós temos também uma preocupação muito grande que o projeto de lei está tentando enfrentar que é com relação à jornada – e aí a gente tem um debate público muito importante sobre a redução da jornada, no sentido do seu tempo absoluto –, mas é muito importante no *telemarketing* a gente pensar a intensidade da jornada de trabalho. Não é só sobre a extensão, é sobre como esse tempo é distribuído. Então um trabalhador que não para, que tem um ritmo de trabalho excessivo, que tem que atender múltiplas demandas simultaneamente, um trabalhador que sofre um controle muito rígido, até no tempo que ele acessa o banheiro, no tempo que ele faz uma pausa para fazer um lanche, que ele está sempre conectado, inclusive com estímulos luminosos na tela, com estímulos sonoros que vão controlando a atividade dele...

(Soa a campainha.)

A SRA. RENATA QUEIROZ DUTRA – Esse é um ambiente de trabalho que impede uma cadência saudável do trabalho, é incompatível com a reprodução desse trabalho por um tempo continuado e também vai causando adoecimento, sobretudo do ponto de vista psíquico.

Eu teria outros elementos para falar, mas eu queria só concluir dizendo que a gestão do trabalho no *telemarketing* é problemática e é adoecedora há muito tempo. Esse é um modelo de gestão que tem se consolidado, se reproduzido e expandido para as novas formas de expressão desse trabalho e tem tido um nexos muito claro com o adoecimento dessa categoria.

Limitar as possibilidades dessa gestão por meio de uma regulação protetiva que garanta pausas, que garanta uma remuneração razoável, que impeça uma hostilidade da gestão – que não é só a questão do assédio por parte de quem gere o trabalho, mas também uma permissividade em relação ao assédio por parte dos clientes –, é fundamental para que essa categoria possa ter uma inserção num emprego digno. Não é só emprego que a gente está querendo defender – eu sou defensora aqui da inserção da juventude no mercado de trabalho com a proteção da CLT –, mas é emprego digno, emprego que não esteja submetido a condições precárias, e a regulamentação da categoria vai nesse sentido.

Eu peço desculpas por ultrapassar o tempo e fico à disposição. *(Palmas.)*



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Profa. Renata, representando a nossa UnB aqui, a nossa querida UnB. Um abraço para a nossa Reitora, Rozana.

Foi muito esclarecedora a sua fala aqui hoje com relação a todos aqui. Acho que a fala aqui para todos nós nos sensibiliza, a gente sabe das dificuldades.

Como esta Casa é o Parlamento, e a gente tem que fazer um debate sério sobre isso... Eu até agradeço ao Senador Paim, e à equipe também, por ter trazido para esta Casa este debate. Realmente agora, depois dessa audiência, eu vou estar junto com ele nesse *front*, convocando e motivando os demais Senadores. É um ano um pouco atípico, todos vocês sabem, é um ano eleitoral, na Casa oscila muito a frequência, mas realmente precisamos fazer um debate sério a respeito disso.

Quero agradecer aos trabalhadores, a todos que estiveram envolvidos nessa provocação muito importante e ao Senador Paim por ter trazido o debate para a Casa.

Obrigada, Profa. Renata.

Eu vou passar a palavra agora para o Francisco Luiz Saraiva Costa, que é o Secretário da Coordenação Administrativa-Política da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços.

Seja muito bem-vindo Francisco.

O SR. FRANCISCO LUIZ SARAIVA COSTA (Para expor.) – Bom dia, Sra. Presidente, Senadora Leila Barros, que é aqui do DF e muito importante na luta dos trabalhadores e das trabalhadoras, não só aqui do DF, mas do país inteiro. A gente queria agradecer também ao Senador Paulo Paim e também aos Srs. Senadores, às Sras. Senadoras, aos demais convidados, aos trabalhadores e trabalhadoras que acompanham esta audiência e aos representantes sindicais que estão presencial ou virtualmente nesse importante debate.

Agradeço a oportunidade de debater o PL 447, de 2016, então, já faz um tempo que a gente está aí nessa luta. O PL trata da regulamentação de operador de *telemarketing* e teletendimento e da instituição de um salário que tenha um piso nacional para a categoria.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O que está em discussão aqui não é apenas um projeto de lei, é o reconhecimento de uma realidade concreta do mundo do trabalho brasileiro. Estamos falando de uma categoria numerosa, muito grande. Desde 2016, então tem crescido muito mais, inclusive com as tecnologias que foram aumentando. Então, a categoria é muito grande no país, inserida no setor de serviço, administrativo, comércio, de apoio e em vários setores e que, segundo a Pnad Contínua, do IBGE, é composta majoritariamente por mulheres, por jovens – também por todas as faixas etárias, mas principalmente por mulheres e jovens.

Para muitos é o primeiro emprego formal e para muitos a única alternativa inicial para trabalhar, para continuar sobrevivendo e sustentando suas famílias, mas, nessa porta de entrada do mercado de trabalho, também tem muitos casos em que é uma porta de entrada para o adoecimento. A gente já viu em várias explicações, registros, principalmente em pesquisas concretas, como isso acontece.

O próprio Estado brasileiro reconhece isso. A NR-17 do Ministério do Trabalho possui um anexo específico, que é o Anexo II, não por acaso. É uma atividade que envolve vários riscos físicos, psíquicos diferenciados; exige pausas obrigatórias, regras ergonômicas e organização específica de jornada.

Além disso, os boletins estatísticos do INSS mostram o crescimento dos afastamentos por transtornos mentais e comportamentais nos últimos anos, especialmente em atividades marcadas por metas intensas, cobranças permanentes e muita pressão para exercer a atividade.

Não estamos falando de suposições; estamos falando de dados oficiais.

Também é importante registrar que o setor apresenta alta rotatividade, ou seja, exatamente por essas pressões, problemas. Então, é muito rotativo o setor.

Informações do novo Caged, disponibilizadas pelo Ministério do Trabalho, revelam volumes elevados de demissões e desligamento nessa atividade no último ano.

O Dieese já apontou que essa rotatividade está associada a baixos salários, metas abusivas e desgastes no local de trabalho, acelerada pela força que se exige nesse trabalho.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Ou seja, temos uma atividade essencial para a economia digital, ligada a grandes grupos empresariais, setores altamente lucrativos, como telecomunicações, bancos, serviços financeiros, mas estruturada sobre um modelo de intensa pressão e baixa valorização.

A regulamentação proposta, aqui, pelo PL 447, de 2016, é um passo para organizar esse cenário, definir atribuições, criar parâmetros claros e de segurança jurídica. Não se trata de engessar o mercado. Trata-se de estabelecer limites civilizatórios nessa profissão importante.

Da mesma forma, o piso salarial é um instrumento de combate à precarização. Ele reduz desigualdades regionais, impede a competição predatória baseada na redução de salários e reconhece que esse trabalho tem um valor econômico e social importantíssimo. Valorizar o operador de *telemarketing* não é inviabilizar empresas. Ao contrário, é reduzir a rotatividade, diminuir o afastamento, qualificar o atendimento e fortalecer o mercado interno.

O Congresso Nacional tem, neste momento, a oportunidade de enfrentar uma lacuna histórica. A tecnologia avançou, a economia digital se expandiu, mas a proteção ao trabalhador e à trabalhadora que sustenta esse modelo não acompanhou esse ritmo. Regular essa profissão é afirmar que o Brasil não aceita que a modernização tecnológica caminhe junto com a precarização do trabalho. É reconhecer, por trás de cada ligação atendida, que existe uma pessoa que merece respeito, saúde, salário digno. E aprovar o PL 447, de 2016, é um passo concreto nessa direção.

É importante considerar que o debate sobre o PL 447, de 2016, se conecta com a pauta mais ampla da redução da jornada de trabalho e do fim da escala 6x1, sem redução de salários e de direitos. Estamos falando do mesmo princípio: estabelecer limites para proteger a saúde e a dignidade de quem trabalha no teleatendimento, porque, nesse teleatendimento, já há uma comprovação de adoecimento relacionado a metas excessivas, pressão constante, ritmo intenso, jornada prolongada, descansos insuficientes, o que apenas agrava esse cenário.

(Soa a campanha.)

O SR. FRANCISCO LUIZ SARAIVA COSTA – Regular a profissão e instituir um piso salarial é parte de um movimento de maior valorização do trabalho. Modernizar a economia não pode significar precarizar vidas.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Neste momento, reafirmamos que desenvolvimento e proteção social precisam caminhar juntos. Por isso precisamos da compreensão dos Srs. Senadores, Senadoras, Deputados, Deputadas do Congresso Nacional, do Poder Executivo, de todos os setores, principalmente do setor empresarial, porque você valorizar o trabalhador é você trazer mais qualidade, é você respeitar a sociedade, é você estar em conjunto com todo o sistema que move a economia. Não é só lucrar por lucrar. Entendeu? Então, atrás dessa ligação, tem pessoas, e essas pessoas precisam ser valorizadas e respeitadas.

Então, nós da Confederação dos Trabalhadores do Comércio e Serviço e do Sindicato dos Comerciários do DF, de que eu também sou Diretor, estamos aqui nesta luta, pedindo que a Senadora, como é uma das lutadoras aqui nesta Casa, junto com o Senador Paulo Paim, faça com que ande o mais rápido possível. Desde 2016, como foi demonstrado aqui pelos representantes dos trabalhadores, estamos aqui todos juntos nesta luta, e já são muitos anos. De lá para cá, a tecnologia evoluiu, os problemas aumentaram. E quantas pessoas de lá para cá foram adoecidas porque não tem uma regulamentação dessa categoria, dessa profissão, não tem parâmetros mínimos? Por tudo o que foi exposto ali – e a gente aqui respeita muito os empregadores –, mas a gente precisa colocar isso nas regras da lei, na regulamentação, para proteger esses brasileiros e essas brasileiras.

Então, estamos todos juntos aí e vamos vencer, porque precisamos dessa regulamentação já.

Muito obrigado. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Francisco, representante e Secretário da Coordenação Administrativa-Política da Contracs/CUT.

Obrigada, Francisco.

Eu vou passar a palavra, alternando, para a Profa. Pós-Doutoranda Mirlene Fátima Simões, Pós-Doutoranda no Núcleo de Estudos de Gênero da Universidade de Campinas (Unicamp).

Seja muito bem-vinda, Professora.

A SRA. MIRLENE FÁTIMA SIMÕES (Para expor.) – Bom dia. Bom dia a todas, a todos.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Senadora, é uma satisfação estar aqui com você presidindo. Não que o Paulo Paim não faça falta, ele faz muita falta, mas é uma satisfação ter você, como mulher, pela sua história, aqui com a gente.

Vivian, você nos agradeceu o fato de estarmos aqui. E eu quero agradecer-lhe pela liderança que você é, pela representatividade que você tem. Você é mulher, sindicalista. Há dez anos, você está nesta luta da regulamentação. (*Palmas.*) Você é um exemplo para a gente. É um exemplo para as futuras gerações, para a gente ter mais mulheres no sindicato, mas na liderança dos sindicatos. Então, obrigada, viu? É uma alegria a gente estar aqui. Acho que os meus colegas de faculdade, de academia sabem como é a gente ter uma pessoa como você junto conosco, fazendo as defesas de todos os que estão aqui nos ouvindo e nos vendo. Então, obrigada, viu, Vivian?

Eu quero rapidamente só começar dizendo o contexto histórico. Primeiro, desde 2016, a gente quer, sim, que seja regulamentado e que seja aprovado o PLS 447. É para isso que nós estamos aqui de novo.

Em 2016 também, Senadora, era um contexto histórico bastante conturbado aqui nesta Casa. À época, eu, Vivian, o Senador e o Sr. Bira – né, Bira? – estávamos aqui presencialmente falando sobre as questões de como que era o trabalho precarizado, Profa. Renata, desses trabalhadores. E a norma técnica foi muito importante para que a gente pudesse avançar nessas questões relacionadas ao trabalho e, principalmente, à questão do trabalho precarizado. Naquele momento da audiência pública, a gente teve relatos de mulheres que já usavam fraldas, Profa. Renata, porque não tinham acesso ao banheiro. Então, muito ajudou a Norma Técnica 17, porque, com ela, a gente conseguiu finalmente dizer que precisava ter, sim, uma regulamentação para essa profissão que é tão importante.

Assim como todos que me antecederam disseram, não tenho dúvida – e acredito que nenhum de nós aqui, os trabalhadores que estão aqui nos acompanhando –, eu não tenho nenhuma dúvida da importância dessa profissão e de que, por isso mesmo, precisa ter uma regulamentação. Ela precisa ter um nome! Ela precisa ter uma identidade! Não é possível que a gente realmente coloque os nossos jovens num espaço como esse e diga que eles estão tendo acesso ao mundo do trabalho. Que tipo de trabalho nós estamos dando como o primeiro trabalho para esses jovens? É esse tipo? E depois? Como eles vão ser adultos saudáveis para poder



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

construir um Brasil que a gente quer com igualdade, com equidade? Então, é disso que se trata, e foi importante aquela norma. Por isso a gente está aqui de novo.

Então, sobre o projeto de lei, sim, é essa a aprovação que a gente quer.

Obrigada, Senadora, por agora também estar conosco, junto com o nosso querido mestre Paim, né? Gostei muito disso também.

E a importância da norma técnica, a gente já sabe, né? As jornadas foram reduzidas, a pausa para o intervalo ficou obrigatória. Olhem: até aumentou o número de lugares para se comer no espaço. Não é, pessoal? Teve, né? Porque não tinha, viu, Senadora? Então, até isso teve, e é para essas coisas que a gente precisa avançar.

Por isso a pauta do trabalho é tão importante, a regularização do trabalho é tão importante.

Então, em 2016, a gente tinha mais do que isso, né, Vivian? Não deu tempo de eu corrigir. Em 2016, a gente tinha quase 3 milhões, Vivian?

(Intervenção fora do microfone.)

A SRA. MIRLENE FÁTIMA SIMÕES – Isso, não deu tempo de corrigir. Agora, sim, a gente tem, em 2026, por volta de 1,4 milhão. Então, a gente não está falando só de meia dúzia de pessoas, a gente está falando de um impacto social, econômico, significativo, que, por isso, demanda e exige tanto o esforço de todos que estão aqui, de todos esses setores, dos sindicatos reunidos, porque se trata de muita gente. Como grande parte falou aqui, a maior parte das pessoas, mulheres e jovens. E a Vivian também falou de mulheres negras e falou da condição de mulheres e maternidade.

Então, aqui, eu só estou falando uma... O Ministério das Mulheres tem feito um acompanhamento da igualdade de salário no mundo do trabalho só para a gente poder demonstrar que a gente tem desigualdade no mundo do salário em todas as profissões.

Ali, a gente está vendo um dado que é do ano passado. Essa desigualdade pega em todas as áreas. Só que, nas profissões que não são regulamentadas, isso é um pouco mais complicado. Isso fica pior. Como se não bastasse tudo, ainda pode ficar pior!

Aqui, foi só um exemplo do que a gente tem acompanhado.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Só para a gente falar no nível geral, como vocês estão vendo ali, as diferenças salariais são muito grandes na mesma profissão entre homens e mulheres.

Aí a gente tem ainda – só voltar rapidinho – que a desigualdade no mundo do trabalho persiste e que, é claro, quando a gente fala de *telemarketing*, todos falaram aqui, a maior parte é de mulheres, certo? Então, 70% são mulheres, e a gente precisa ter uma atenção com relação a isso. A gente sabe que, no mundo do trabalho, as mulheres são aquelas que vão para os lugares mais precarizados, são aquelas que ficam com os trabalhos por conta própria, são aquelas que aceitam um subsalário ou, às vezes, nem tem salário. Sabem por quê? Porque ela tem jornada tripla, ela tem jornada dupla. Eu subi agora, Senadora Leila, com a Vivian...

(Soa a campanha.)

A SRA. MIRLENE FÁTIMA SIMÕES – ... aqui, para chegar até esta sala, e a Vivian atendia o telefone, porque a filha dela tinha caído na escola. A Vivian sindicalista, Presidente de sindicato, cuidando daqui da Comissão, da audiência pública. A gente tem dupla jornada de trabalho, tripla jornada, às vezes. Então, os cuidados com a casa dependem muito das mulheres, e aqui está o dado que demonstra isso.

Em quaisquer dos dados que vocês olharem ali – inclusive, quero agradecer ao pessoal do Dieese que tem feito esse trabalho bonito do acompanhamento –, a gente tem as mulheres, com destaque para as mulheres negras, que são aquelas que sempre ganham menos e em condições bem mais precarizadas; a gente tem uma força de trabalho feminina que é precarizada, que trabalha em condições precárias, mas que, além disso, também tem os salários menores.

A distribuição dos inativos. Eu vou entrar nisso agora, rapidamente – já sei que deu meu tempo. Quando entrou a pandemia, a gente foi afetada com isso e os trabalhadores de *telemarketing* também. Parece que não, né? Porque, com a pandemia, todo mundo foi trabalhar em casa...

Olhem esse dado. A primeira linha é de mulheres. As mulheres são aquelas que estão em casa, cuidando dos afazeres domésticos e da família, porque não conseguiram voltar a trabalhar.

Nós estamos tratando de algo que é bastante sensível a todas nós, porque é uma luta histórica das mulheres ocupar os mesmos postos pelos mesmos ganhos, os mesmos postos de



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

trabalho pelos mesmos direitos, também. E, por isso, a gente sabe que, durante a pandemia, a gente teve esses impactos. Fica fácil identificar: é só a gente ver que, onde teve a descida do gráfico, é onde a gente teve uma diminuição do número dos trabalhadores. E, percebam, a última, ou a primeira linha, a roxinha, a de baixo é das mulheres. A gente nunca mais retomou o número de postos de trabalho desde a pandemia. A gente ocupava 54,6 e, depois da pandemia, a gente não passou dos 52. Ou seja, a gente continua em casa, trabalhando por conta própria, há pejetização, que já foi dito aqui, etc.

(Soa a campainha.)

A SRA. MIRLENE FÁTIMA SIMÕES – Aqui também há um exemplo do que a pandemia trouxe para todos nós.

E a gente tem um dado que não deu tempo de eu estudar profundamente, estou ainda estudando, porque foi publicado faz 15 dias, da Flávia Alves. Ela conseguiu os dados para dizer que, depois da pandemia, os trabalhadores de teleatendimento – e aí, Flávia, acho que você vai nos ajudar com isso –, além de terem voltado com salários menores, porque agora eles trabalham em casa, eles têm que ter as condições próprias de trabalho, as mulheres têm salários menores. Então, é esse dado que eu estou estudando agora, que eu acredito que pode contribuir muito para o PL 447, para a gente poder avançar nisso.

E a inteligência artificial? Para a gente finalizar mesmo. Alguns falaram aqui, e a gente está falando, que, sim, é um novo momento na sociedade, não tem como a gente voltar atrás, não tem como a gente dizer que não existe mais inteligência artificial, e ela, sim, vai pegar de frente os trabalhadores de teleatendimento e principalmente as mulheres.

(Soa a campainha.)

A SRA. MIRLENE FÁTIMA SIMÕES – Assim como esses dados que a gente está trazendo aqui, a que também a gente poderia dar continuidade, para poder criar mais argumento, detalhando mais, o trabalho invisível dessas mulheres, inclusive com o dado de 37 milhões de trabalhadoras no Brasil que podem correr o risco de substituição. E são postos de trabalho que não vão ser criados em outro lugar; eles vão ser substituídos pela inteligência artificial.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Então, estamos nós aqui para pensar o que a gente pode fazer de política pública. E aí o que a gente pode fazer? Está aí: a gente pensar na aprovação, sim. As leis são muito importantes para regulamentação e, embora a gente tenha as nossas leis trabalhistas, é importante a gente ter uma lei direcionada, porque é um trabalho direcionado, é um trabalho especial. É importante a gente ter e pensar em políticas públicas especiais para as mulheres nesse contexto desse trabalho. E, é claro, fortalecer os sindicatos, para que continuem fazendo essa luta, porque, se não, além da academia, a gente estaria falando só entre nós. E pensar especificamente também na questão de gênero e dos jovens.

Muito obrigada. Desculpe-me passar o tempo. (*Palmas.*)

A SRA. VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ – Senadora, só uma complementação.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Pois não.

A SRA. VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ (Para expor.) – Na nossa categoria, infelizmente, a gente tem uma situação – inclusive acho que a gente precisa levar isso para o patronal – de lideranças femininas. A gente tem operadoras, nós temos supervisoras e coordenadoras, e, quando chega à gerência, são homens. Então, não há oportunidade, na grande maioria, tá, Luís? Então, quer dizer: por que uma mulher não pode ser gerente? Então, a gente precisa olhar para essa questão de gênero, porque a mulher faz todo o trabalho e, quando chega à gerência, não dão oportunidade.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Primeiro agradeço à Profa. Mirlene por ter trazido esse recorte de gênero para nós, para entendermos um pouquinho quem, de fato, carrega o setor também: as mulheres, 70%. É incrível esse dado. E aí, comentando com a Vivian sobre essa questão de presença da mulher nos postos de comando, a gente vive isso diariamente, eu falo isso.

Eu estava pensando aqui, e a Professora falando: pode ser atendente do *telemarketing* ou Senadora, temos essa terceira jornada, não é, Professora? Meu filho hoje está fora, e eu fico aqui pensando... Agora de manhã eu estava pensando se ele está se preocupando com a mudança dele. Eu estou aqui também tentando resolver a situação da mudança do filho. A gente sempre



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

tem esse olhar, não só para as nossas demandas, para nossos trabalhos, mas, sim, para a família. Independentemente do cargo, da ocupação nossa, isso é social, faz parte da nossa sociedade.

E aí, falando nessa questão dos postos, a gente debateu, há meses aqui, uma cota de 30% de ocupação das mulheres nos postos estatais. E aí, não vou dizer nome, mas um colega meu chegou para mim e falou assim: "Senadora Leila, a senhora, vocês mulheres sempre lutando por questões de cota, para garantir as cotas, tem que ganhar é no mérito". Eu falei: "Senador, o senhor me desculpe, eu estou no século XXI. Eu gostaria muito de não estar nesta Casa debatendo cotas e, muito menos, tentando garantir algo que nos é negado diariamente, porque nós estudamos, nos qualificamos e diariamente somos testadas em nossas capacidades. E, assim, me admira o senhor falar isso, o senhor deveria ter vergonha de falar isso para mim, porque eu estou aqui no século XXI... Eu não estou tratando da minha garantia, não, porque eu já estou aqui, sei da minha luta, mas eu penso nas que estão vindo, nas futuras, porque, se nós não garantirmos isso, não nos será dado". A gente... (*Palmas.*) Não nos será dado. Não porque tem que dar, não, é porque nós temos o direito, a gente trabalha, a gente luta diariamente, a gente estuda, a gente, enfim, vem para esse *front*, e nos é sempre negado. Então, assim, infelizmente eu tenho que... Eu disse isso para ele, infelizmente eu não gostaria de estar tratando de cotas, algo de que não deveríamos mais estar tratando, porque por questão de merecimento nós sabemos o quanto que as mulheres avançaram nesse sentido da questão do estudo, da questão das lideranças... Então, a gente vive isso diariamente, colegas, assim... Eu digo a vocês: quando eu escuto todas vocês falando, somos todas, estamos todas em sororidade, todas conseguimos identificar, independentemente de postos, as nossas demandas e as nossas dores, então sintam-se de alguma forma representadas aqui. Entendo perfeitamente a luta de todas nós, viu?

Bom, não vou me emocionar. É difícil, não é fácil, não, mas vamos lá.

Agradeço, Professora, mais uma vez pela sua fala, pelo recorte, pelos dados. Incrível.

Vou passar a palavra agora para... Desculpa, me perdi um pouquinho. Anderson da Câmara, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing do Estado do Ceará (Sintratel).

Seja muito bem-vindo, Anderson.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA (Para expor.) – Obrigado, Senadora.

Eu quero agradecer também a todos os operadores de *telemarketing* que estão assistindo agora, neste momento. Chamem mais gente para assistir porque este debate é muito importante.

Queria agradecer a todos os sindicatos que estão aqui, principalmente o pessoal da frente dos trabalhadores em *telemarketing*, a frente nacional, o Sintratel-Campinas, o Sintratel-São Paulo, o Sintratel do Rio Grande do Sul, que está *online*, aqui nos acompanhando também.

Quero dizer que, enquanto todo mundo estava falando, eu estava aqui, como todo bom operador de *telemarketing*, querendo falar também (*Risos.*) e me emocionando diante de muitas falas feitas aqui. Uma das coisas com que eu mais me emocionei foi o comprometimento da Senadora Leila de estar aqui conosco também, lutando por essa categoria, que é tão precarizada hoje em dia.

A gente falou de muita coisa de precarização, de tudo, mas eu digo que ser operador de *telemarketing* é uma coisa muito bacana. Quando você está lá na PA, quando você consegue resolver um problema que não é só seu nem é só da empresa, é também do cliente, da população que vem atrás de um serviço, quando você consegue resolver isso, isso é satisfatório. E aí, eu não sou negacionista, mas eu sou um pouco... Como eu posso dizer? Eu tenho um pé atrás com essa questão da IA, porque quem aqui não acha bom ser atendido por IA quando é rápido? Mas, quando você de fato procura um *call center*, procura uma resolução, um atendimento ao cliente, você está com um problema que talvez não seja tão simples. Você fica dizendo uma coisa, a IA fica dizendo outra, e aí você entra em parafuso. Você precisa saber que do outro lado tem um ser humano, tem um ser humano para entender você e tentar resolver os seus problemas.

Então, eu acho que isso, quando o sindicato patronal colocou – e eu fiquei muito feliz com a fala do sindicato patronal – que ele também quer, as empresas também querem resolver esses problemas da precarização, da saúde, do piso salarial, eu acho que isso é muito importante, mas eu acho que não pode ir só pela questão técnica, porque nós somos humanos também e nós precisamos ter essa sensibilidade de ver.

Em muitas falas... Eu digo assim, eu preciso falar para já dizer para o operador de *telemarketing*, para ele se sentir aqui também.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Senadora, se um operador de *telemarketing* inicia nessa profissão e trabalha por dez anos, ele nunca terá um final de semana completo para viajar com a sua família, um sábado e um domingo – nunca –, a não ser que ele faça um banco de horas, a não ser... Mas, seguindo a sua jornada normal, ele não terá, e a gente precisa mudar isso.

Lá no Ceará, nós temos também essa jornada que a gente pega as 36 horas semanais e distribui durante a semana, mas eu acho que isso não é o suficiente. Por quê? Porque a NR-17, lá no Anexo II, prevê que seis horas é um horário suficiente para a pessoa não adoecer tanto, mas adoece, e adoece bastante. Então, se a gente pega essas horas do final de semana e só coloca para a semana, você vai estar colocando uma carga de adoecimento muito maior para esse trabalhador. Às vezes, a doença, como o sindicato patronal colocou aqui, nem vem da empresa, vem da sua casa, vem dos seus familiares, vem de outro canto, mas, às vezes, tem um gatilho muito grande, porque, em muitas dessas empresas, o assédio moral é uma ferramenta de trabalho. Infelizmente, o assédio moral passa a ser uma ferramenta de trabalho, e o trabalhador que está me ouvindo agora vai conseguir compreender o que é isso.

Então, a gente precisa modificar essa lógica de que, quanto mais meta, melhor. Olhe, não é nem só ter metas altas. Às vezes, o trabalhador alcança a meta... Eu encontrei essa semana um trabalhador que alcança a meta, aí o empregador diz assim: "Não, mas é porque a meta não era o suficiente". Ele, em vez de pagar a meta que o trabalhador alcançou, aumenta a meta, e aí torna-se uma meta inalcançável durante o próprio processo. Então, a gente precisa ver essas questões também.

A questão do adoecimento, como eu falava, às vezes não é na empresa. Nós tivemos, lá no Ceará, um caso de uma trabalhadora que se suicidou. Não foi... A gente está investigando isso, mas tudo leva a crer que não foi por conta do relacionamento com a empresa. A trabalhadora tinha pouquíssimo tempo de trabalho, mas o *call center* era muito alto e ela resolveu... Ela encontrou lá uma janela aberta e se jogou. Aí os outros trabalhadores foram lá olhar, aí as pessoas ficaram engatilhadas com os seus problemas pessoais e com alguns problemas que tinham dentro do trabalho, porque o *call center* é um ambiente alegre, mas também é um ambiente tóxico muitas vezes, e aí um monte de gente agora está procurando a mesma janela para poder fazer a mesma coisa, achando que a primeira foi por conta do trabalho. "Agora vão perceber que foi, porque abafaram." "Agora vão perceber que foi, porque eu tenho mais amigos." Então, é um ambiente



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

que a gente precisa entender que traz muitos problemas por conta de uma das ferramentas de gestão ser o assédio moral.

Nós temos notícias de pessoas, de supervisores, de coordenadores que vão dentro do banheiro puxar o trabalhador pelo braço, pelo cabelo. Como é possível, no século XXI, você acreditar que um negócio desses é real? Parece *fake news*, mas não é. Se você... A maioria do povo brasileiro conhece alguém que trabalhou ou trabalha num *call center*...

(*Soa a campainha.*)

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA – ... ou ele mesmo trabalhou num *call center* e sabe as dores e os sabores de ser um operador de *telemarketing*.

E aí, hoje em dia, pelo menos na minha região, ela não é mais uma profissão só de passagem. Eu encontro trabalhadores lá que têm cinco anos, saem de uma empresa e entram noutra, saem de uma empresa e entram noutra, têm cinco anos, têm dez anos... O *turnover* realmente, que é a entrada e a saída do trabalhador, a admissão e a demissão, é alto, mas sai de um e vai para o outro, sai de um e vai para o outro... E a qualificação desse trabalhador? Como é que fica a qualificação desse trabalhador?

Eu acho que o piso salarial é uma coisa fundamental. Às vezes, o pessoal diz assim... E, lá na minha região, está aumentando, de fato, como o sindicato patronal falou, o número de empregos. Tenho notícia de que, nos próximos meses, nós teremos um aumento no Ceará de pelo menos 6 mil empregos. Não é pouca coisa, para empregar os trabalhadores de primeiro emprego não é pouca coisa, mas qual é a qualidade disso?

E aí algumas pessoas acham que é porque, como é no Nordeste, o sindicato pode diminuir os direitos do pessoal que está lá ou que vai para lá. Não, não é verdade. Os governos estaduais, as prefeituras diminuem os impostos para que essas empresas possam se estabelecer lá. As condições são praticamente as mesmas no país inteiro: diminuindo esses impostos, as empresas ganham com isso. Qual é o percentual disso que volta para o trabalhador? Será que não é hora de a gente fazer uma discussão disso? "Eu vou dar aqui uma diminuição de 10% para você se estabelecer aqui." Desse percentual, o que é que volta para o trabalhador? Continua a mesma condição do nacional? Então, são coisas que a gente precisa discutir.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

A saúde do trabalhador precisa ser discutida. A saúde do trabalhador precisa ser discutida sob diversos aspectos.

E outra...

(Soa a campainha.)

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA – Eu acho que todos esses dados que foram colocados aqui...

E me desculpem, é porque foram tantas coisas que me emocionaram que eu preciso desabafar como um operador que está na PA, que saiu da PA para poder vir aqui e dizer, na capital do país, qual é o sofrimento de todo trabalhador em qualquer canto mais longínquo deste país.

Às vezes, os dados que se colocam aqui, com todo o respeito, nem são os dados exatos. Olhem, no meu primeiro emprego como operador de *telemarketing*, eu era executivo de atendimento – olhem que nome importante. Eu dizia assim: baixem a patente, aumentem o salário. Eu era um executivo, mas não era executivo, era só na carteira, porque eu era mesmo um operador de *telemarketing*. E essas denominações... É atendente de *back office*, é atendente de... É só atendente... Tem as mais diversas denominações em relação a isso. Às vezes, a empresa coloca uma Cnae totalmente diferente e age como se fosse um operador de *telemarketing*. Aí, isso foge dos números oficiais. E, para a gente fazer política, para a gente ir atrás... Quando o companheiro aqui do sindicato patronal colocou que agora se chama telesserviços, não é uma coisa pacificada, porque sempre foi *telemarketing*. E o *telemarketing* é o quê? É trazer para o português uma palavra que não é nossa. E, hoje em dia, eu entendo que o telesserviço, o *telemarketing*... Neste PLS 447, nós temos lá – não é à toa, ouviu, Senadora? – *telemarketing*/teleatendimento. É porque nós que somos do setor do laboral acreditamos que é exatamente a mesma coisa. Mudou só o nomezinho, mas é exatamente a mesma coisa: *telemarketing* e teleatendimento. E teleatendimento pode ser ligando e pode ser recebendo a ligação também.

E isto é uma das coisas de que nós somos vítimas: essa...

(Soa a campainha.)



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA – ... diferenciação de nome. Colocam o nome que quiserem. "Ah, o sindicato colocou aqui, na convenção coletiva, no acordo coletivo, todos os nomes que poderia colocar." E alguém vai lá e coloca mais um nome em inglês ou, então, um nome que não tem nada a ver. A NR-17 tem uma coisa muito curiosa. Ela diz assim: não importa qual é a denominação que se dá, desde que as funções sejam as mesmas que são previstas nessa norma regulamentadora. E eu acho isso fundamental para qualquer coisa que a gente venha a criar no futuro para a gente definir o que se faz, já que o *telemarketing*, como todo mundo disse, já mudou de diversas formas: hoje é *chat*, hoje é mensagens, hoje é ligação, hoje tem diversas formas... O sindicato patronal fez aí um bom apanhado do que tinha, e nós também temos.

E quero dizer assim – , eu não quero me alongar mais porque o meu tempo está acabando –, que fico muito feliz, muito feliz com todo mundo que está aqui e com a Senadora que veio para essa luta também. Lá em 2016, nós estivemos também aqui, o Sintratel de São Paulo também esteve aqui nessa luta, então é uma luta nossa já bem antiga.

Eu quero dizer aos outros sindicatos que estão por aí pelo país que nós vamos procurá-los também, porque a gente precisa de força para estar do mesmo lado, para lutar pelo trabalhador que está lá na PA sofrendo, que tem salário baixo, que tem assédio moral, que tem péssimas condições de trabalho, mas que, mesmo assim, faz da melhor forma possível o seu trabalho. É para esse tipo de gente que nós estamos brigando, para esse tipo de gente que a gente está buscando solução, é para esse tipo de gente que a gente se emociona todos os dias – como nós estamos nos emocionando hoje.

É fundamental a participação de todo mundo. Eu tenho companheiros lá do Ceará: o Jean, a Louise e o companheiro Marcos Pereira, são pessoas que se emocionam, são nomes de verdade, nomes de pessoas, e o *call center*, como se diz...

(Soa a campanha.)

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA – ... nós estamos atrás das PAs, por trás do telefone. Você não nos vê, mas nós existimos, e nós somos mais de 1 milhão e meio no país inteiro: somos jovens, somos velhos também, porque tem hoje em dia pessoas do *call center* que têm mais de 50 anos. As grandes empresas estão assimilando, porque são pessoas que já têm uma vivência, já têm valores e conseguem também passar esses valores para quem é mais novo.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Então o cenário mudou, o cenário que era de 2016 já não é mais o mesmo. Existem muitas pessoas que não estão só de passagem, elas estão aqui, elas gostam de estar aqui, e nós precisamos garantir – da melhor forma possível, além da técnica – a humanização dessa profissão para que a gente se sinta bem e estejamos contribuindo para que o país tenha mais empregos, tenha mais gente feliz. Que a gente possa fazer com que essas pessoas e que esse setor cresçam ainda mais.

Eu queria agradecer a todos por esta oportunidade. Toda vida que formos chamados, nós vamos estar aqui, porque é emocionante lutar pelo trabalhador de *telemarketing*, que não tem voz, e essa voz é a voz dos sindicatos, é a voz da Senadora, é a voz de todo mundo que está aqui.

Obrigado a todos. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Nós que agradecemos, Anderson, o seu depoimento, sua vivência, esse trabalho longo: já são quase dez anos de luta. Parabéns pela representação e obrigada pela fala.

Eu vou passar a palavra agora para o Flávio Malta Fleury, que é Doutor em Direito do Trabalho e da Seguridade Social pela Universidade de São Paulo (USP).

Seja muito bem-vindo, professor.

O SR. FLÁVIO MALTA FLEURY (Para expor.) – Bom dia a todas as pessoas presentes. Muito obrigado, Senadora Leila.

Gostaria de agradecer também à Vivian pelo convite para estar aqui e cumprimentar também a todas as lideranças da Frente Nacional de Trabalhadoras e Trabalhadores em Telemarketing, as trabalhadoras e trabalhadores que estão aqui conosco também e acompanhando esta audiência pública.

Eu gostaria de abordar duas questões bem específicas para tentar contribuir – se eu conseguir e se possível – para este debate, que é urgente e essencial, sobre a regulamentação via legislação do exercício da profissão de pessoa operadora de *telemarketing*.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

A primeira questão já foi, de certa forma, tocada aqui por várias pessoas, pelo Marco Aurélio e também pela Mirlene, e diz respeito aos impactos de sistemas de inteligência artificial, na forma de assistentes virtuais e chatbots, nas condições de trabalho das operadoras de telemarketing.

Historicamente, as gravações de atendimento telefônico e também os arquivos dos atendimentos feitos por escrito via diferentes canais de comunicação são utilizados pelas empresas com algumas finalidades. Uma delas é a formação de novas operadoras. Também há a atualização profissional de operadoras já contratadas, como também a fiscalização e supervisão do serviço prestado, para que sejam sancionadas eventualmente as operadoras que, de certa forma, excedam o tempo médio de atendimento estabelecido como desejável, não demonstrem as emoções que são esperadas no atendimento e não recorram às fraseologias e outras especificidades que são esperadas em relação ao atendimento.

Mais recentemente, essas gravações e esses arquivos têm sido utilizados para desenvolvimento dessas próprias plataformas de inteligência artificial, que são os *chatbots* e os assistentes virtuais, que são mecanismos que pretendem substituir justamente as trabalhadoras e os trabalhadores do setor nesse atendimento, nessa prestação de informações, nesse recolhimento de elogios, na venda de serviços e produtos.

Então, é uma questão que é importante de ser enfrentada, porque os contratos individuais de emprego não preveem essa situação: não existe hoje consentimento explícito, por parte das trabalhadoras e dos trabalhadores – seja individualmente, via contrato individual, seja coletivamente, via acordos e convenções coletivos –, em anuírem com essa possibilidade das gravações e arquivos de textos, que vão ser fundamentais, porque nós estamos falando de plataformas que são construídas a partir de muito trabalho.

Elas dependem de bases de dados e de informações significativas: nós precisamos ter nelas quais vão ser os tipos de perguntas que vão ser apresentadas pelas pessoas, clientes em contato com os diferentes canais da empresa, as respostas e reações que devem ser adotadas por esses sistemas de inteligência artificial, seja na forma de texto, no redirecionamento para alguma página da internet, na reprodução de áudio e vídeo... Mas, de certa forma, é o trabalho dessas operadoras de *telemarketing* que tem possibilitado, em muitos casos, o desenvolvimento dessas plataformas, que nós dissociamos do trabalho, nós entendemos como algo muito distante – o que aí nos coloca



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

um desafio, talvez, nesse processo de atualização do projeto de lei, para pensar nessas questões de consentimento, de remuneração e assalariamento, porque é uma dimensão do trabalho que tem sido explorada, mas não tem sido reconhecida pelas empresas.

Então, se vai acontecer essa prática, tem que haver consentimento, por parte das trabalhadoras e dos trabalhadores, e reconhecimento, ao menos via assalariamento, desse uso de dados, para que a gente realmente sempre lembre que essas plataformas – apesar de recorrermos a elas como se fossem entidades metafísicas, etéreas –, na verdade, dependem de muito trabalho.

A segunda questão que eu queria abordar... Aqui, quero parabenizar a frente nacional por esse trabalho de atualização do projeto de lei, que enfrenta tanto problemas históricos que são ainda persistentes – como a Renata trouxe, do controle do uso de banheiros – mas que também vai endereçar questões que também são históricas, de alguma forma, mas que têm uma visibilidade mais recente, como a preocupação com a dignidade dos trabalhadores LGBTQIA+, que representam uma parcela muito significativa do setor. Nós temos, no *telemarketing*, um dos poucos nichos do mercado de trabalho formal de acesso de pessoas trans no país. Então, é um setor que vem se construindo, de certa forma, como um setor acolhedor, mas é um setor que também tem que lidar com uma série de contradições. Ao mesmo tempo em que nós temos um emprego significativo de pessoas trans...

(Soa a campainha.)

O SR. FLÁVIO MALTA FLEURY – ..., nós temos também significativos índices de violência praticados contra essas pessoas. Nós temos nomes sociais desrespeitados, imposição de dificuldades para a retificação dos nomes nos cadastros empresariais internos, nós temos ainda a vedação do uso do banheiro em correspondência com a identidade de gênero autodeterminada, nós temos também a vedação de promoções profissionais para essas pessoas – muitas vezes, elas ocupam geralmente a base da pirâmide das empresas, das posições de atendimento, e essas pessoas raramente conseguem sequer chegar aos cargos de supervisão.

Então, acho que é um mérito muito importante falar do nome social e pensar nesses desafios relacionados à ascensão profissional, e não só da população LGBTQIA+, mas também de mulheres, pessoas negras, que são a maioria das operadoras de *telemarketing*.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

E aí também pensar que, para além do nome social, o estabelecimento de obrigatoriedade para empresas de cursos de formação, de atualização, sobre letramento de diversidade sexual, de gênero, raça, etnia, geração, pode ser um importante instrumento para que essas pessoas não só acessem essas empresas, mas encontrem realmente ambientes acolhedores, que não vão reproduzir uma série de violências que elas sofrem em outros espaços sociais, em uma escala menor, mas para mostrar que é melhor estar aqui do que estar em outros setores que sequer vão, de certa forma, oportunizar.

Muito obrigado. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Nós que agradecemos, professor, excelente. Excelente fala. E essa questão da atualização, desse debate sobre o nome social, sobre a atualização de uma forma geral, principalmente para a comunidade LGBTQIA+, a gente realmente precisa fazer este debate dentro desse próprio PL.

(*Intervenção fora do microfone.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Por favor, Marco.

O SR. MARCO AURÉLIO COELHO DE OLIVEIRA (Para expor.) – Senadora, só aproveitando, o Flávio foi muito excelente na fala dele.

Tem uma matéria da Isto É Dinheiro que fala: "*Chatbots* de IA começam a substituir trabalhadores de *call center* na Índia". Tem uma empresa chamada LimeChat e, na divulgação dela, ela fala o seguinte: "Depois de contratar um agente do LimeChat, você nunca mais precisará contratar". É isso. A coisa de você já ir alimentando, o nosso trabalho já está alimentando a inteligência artificial que vai nos substituir depois.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Excelente contribuição. Obrigada, Marco.

Grata, professor Flávio.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Eu vou passar a palavra, agora, para o Marcos Pereira da Silva, que é o Tesoureiro da Federação dos Trabalhadores, Empregados e Empregadas no Comércio e Serviços do Estado de Ceará, a Fetrace.

O SR. MARCOS PEREIRA DA SILVA (Para expor.) – Mais uma vez, um bom dia a todos e todas. Quero parabenizar os trabalhadores e as entidades sindicais desse ramo de *telemarketing*, parabenizar o Paulo Paim, pelo projeto, pela iniciativa, e agora a nobre Senadora Leila, que está bem representando aqui o nosso companheiro Paulo Paim.

Bom, essa questão da regulamentação da profissão dos trabalhadores de telemarketing, que este ano completa dez anos... É uma relativamente uma profissão nova, né, que surgiu há pouco mais de 20 anos, eu acho que é isso, mas que ela surgiu, assim, de uma maneira que abriu porta para muitos trabalhadores, isso é verdade, mas também veio acompanhada de vários problemas.

Lá no Ceará, quando começaram a surgir esses primeiros trabalhadores deste ramo, principalmente ali em Fortaleza, vieram muitos problemas, e não tinha uma entidade que representava esses trabalhadores e essas trabalhadoras. Quem representava era a Federação dos Trabalhadores do Comércio, nós que representávamos e éramos procurados muito por grande parte desses trabalhadores e dessas trabalhadoras, devido aos problemas que apareciam no interior das empresas.

A primeira pessoa que nos procurou está aqui presente, foi o Anderson. O Anderson trabalhava numa empresa quarteirizada. Já naquela época existia a quarteirização, entendeu? Então, ele já trabalhava numa empresa terceirizada. Imagine você trabalhar numa empresa-fim e você trabalhar numa quarteirizada. Eu acho que o problema vai triplicando, passando de uma empresa para outra.

Então, assim, nós... Não tinha representação e era muita procura e tal. Teve uma hora – e aí eu me sinto assim inclusive responsável por isso – que eu disse assim: "Anderson, vamos fundar esse sindicato?". Desse jeito, eu cheguei para ele assim: "Rapaz, vamos fundar esse sindicato de vocês aqui, mano, porque, como vocês não têm apresentação, é melhor a gente fundar esse sindicato."



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Aí o Anderson disse: "Como é que a gente faz isso, Marcos?". Eu disse: "Rapaz, vamos organizar os trabalhadores, nós vamos chamar para a assembleia, vamos fazer o sindicato e vamos para a luta".

E assim foi feito. Realmente, com a chegada do sindicato, teve realmente um salto, assim, porque teve uma representação, e os problemas foram começando a amenizar. Tínhamos um problema, porque não existe lá, e eu acho que em outros lugares também não existe, o sindicato patronal. Eram várias empresas, e foram feitos vários acordos coletivos com várias empresas.

Você consegue uma coisa aqui melhor para um trabalhador de uma empresa, aqui você consegue não tão boa, e assim vai. Então, fica uma coisa muito diferente uma coisa da outra. Tem uma empresa que oferece umas condições melhores; outras não oferecem, enfim.

Isso foi em 2005, ali no mês de outubro de 2005. Avançou, melhorou muito, o sindicato cresceu. Se não me engano, foi o sindicato lá, na época, um dos primeiros sindicatos que conseguiu a jornada de seis horas diárias. Na época, eram sete horas e vinte, né, Anderson?

Teve todos esses avanços, mas os problemas ainda continuam, porque lá ainda não tem um sindicato patronal onde se possa fazer uma convenção guarda-chuva que seja para toda a categoria, então existe esse problema lá.

A outra questão de que eu queria falar é sobre os problemas que a categoria atravessa, questão do adoecimento, as práticas, o que já foi falado aqui, várias questões, isso é real lá também. Agora, tem um problema lá que a gente, talvez não seja um problema, mas assim, as empresas, como falou aqui o setor patronal, estão realmente se transferindo para o Nordeste, principalmente para o interior, saindo dos grandes centros para o interior. Eles vão lá também porque lá eles têm incentivos – e bons incentivos –; os municípios cedem terrenos para que as empresas se instalem lá e, como o Anderson falou aqui, muitas das vezes não tem uma contrapartida. Pelo contrário, tem empresa que vai se instalar e quer pagar, inclusive, menos do que o salário mínimo...

(Soa a campainha.)

O SR. MARCOS PEREIRA DA SILVA – ... menos do que o salário mínimo. Se não fosse a ação do sindicato, as empresas iriam pagar menos, porque querem pagar menos do que o salário



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

mínimo lá, mas como existe o sindicato, através de ações, tenta-se amenizar e corrigir esse problema...

Essa questão da regulamentação da profissão do *telemarketing* é necessária neste momento, justamente, para corrigir essas distorções que existem ainda na categoria de *telemarketing*.

Eu não sou da categoria de *telemarketing*, eu sou comerciário, diretor da federação de trabalhadores, e o sindicato de *telemarketing* lá do Ceará é filiado à nossa federação.

Então, assim, eu acho que esta sessão aqui tem que vir para que a gente saia daqui com questões concretas para avançar nessa questão da regularização dessa profissão, o que é importante para os trabalhadores em *telemarketing*.

Obrigado a todos e a todas. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Só gostaria de fazer uma correção aqui, Sr. Marcos. A autoria do Projeto 447 é da Comissão de Direitos Humanos e, possivelmente, era presidida pelo Senador Paulo Paim. Ele hoje é o Relator do projeto. Então, ele que é o grande mentor que está cuidando da pauta, da temática, está trazendo para a gente. Então, assim, qualquer posicionamento a respeito nesta audiência com relação ao relatório, às decisões, passa pelo nosso Relator.

Então, assim, eu, neste momento, estou conduzindo e já me coloquei à disposição de estar nesse *front* com o Paim, até nesse debate junto aos colegas. Mas, algum encaminhamento concreto vamos deixar para o nosso Relator, porque, em melhores mãos, impossível, tá, gente?

Obrigada, Sr. Marcos.

Eu vou passar a palavra agora para o Bira, Bira Dantas de Oliveira, que é o Vice-Presidente da Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil (CTB).

(*Manifestação da plateia.*) (*Palmas.*)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA (Para expor.) – Bom dia...

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Bom dia.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – ... a todos os companheiros e companheiras.

Quero agradecer aqui a essa trabalhista da hora aí, a Senadora Leila...

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – PDT, né? Trabalhismo na veia! (*Risos.*)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – Pois é, Getúlio Vargas e Brizola na cabeça, na veia!

É uma guerreira, uma lutadora nossa; e é bom não mexer com ela, não, porque é problema. Ela joga duro, está certo? (*Risos.*)

É uma pessoa muito comprometida com o trabalhismo, com o povo brasileiro. Muito obrigado por a senhora estar junto conosco. E um abraço para o Paim, pelo que ele tem feito por nós, está certo?

Começo aqui agradecendo à Vivian. A Vivian, há dez anos atrás, Senadora, foi lá na sede da CTB e falou: "companheiro Bira, a situação está grave". Aí conversamos lá e tal. Eu falei: vamos fazer o seguinte, vamos falar lá com o Paim, há dez anos.

Aí, sensibilizamos o Paim e a coisa andou. Fizemos uma excelente audiência pública, muito boa mesmo, como os companheiros já disseram, só que já faz dez anos. Dez anos é uma eternidade, companheiros – está certo? –, para a situação que todo mundo viu aqui.

Mas vamos começar do geral para o específico. A classe operária, os trabalhadores, hoje, estão tendo algumas reivindicações muito concretas. Primeiro, essa questão do fim da escala 6x1 e botar a jornada 5x2, que são características diferentes da do pessoal do *telemarketing*, como já vimos aqui, completamente diferentes.

Estamos também numa luta para impedir a derrama de dinheiro do nosso país para o capital financeiro internacional, que todo ano manda R\$1 trilhão para quem não produz um prego, está certo? Enquanto isso, falta coisa para tudo quanto é lugar aí, entendeu? Então, nós estamos nessa batalha de redução dos juros, redução da jornada de trabalho, para que a gente possa desenvolver, para que possa sobrar dinheiro para a gente investir na produção.

Esse negócio aí que foi feito contra nós, do arcabouço fiscal... O arcabouço fiscal é impeditivo para o crescimento do Brasil. O arcabouço fiscal impede o investimento público. O



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

arcabouço fiscal é uma corrente que sabota a economia. Então, nós estamos também nessa luta para poder acabar com essa farra do boi, que leva o dinheiro do povo, da nação, em detrimento do ser humano, de todos nós, etc. e tal.

Então, é o seguinte: existe uma luta geral, que é defender a soberania, defender a democracia. Nós não podemos perder de vista isso, isso é uma questão de todos nós, está certo? Defender a soberania, a democracia, acabar com a derrama de recursos que vai para fora, enquanto – veja você que contrassenso –, no ano passado, para atender a ganância do sistema financeiro, reduziram o aumento do benefício de prestação continuada, reduziram o BPC, reduziram o reajuste do Bolsa Família – pasmem! –, reduziram o reajuste do salário mínimo e por aí vai. Quer dizer, é tudo para o banqueiro e nós ficamos... Aí depois vem falar para mim que tem pleno emprego espetacular... Conversa! Aquele cara que carrega comida nas costas não pode comer nem dar comida para a sua família. Que emprego é esse aí? Está certo?

E aí quero aproveitar então esse espaço aqui para vocês, além de pegarem esse aspecto central, verem a nação, verem o Brasil, verem o que estão fazendo. Olha aí esse negócio do Banco Master, a situação... É muita grana que os caras estão levando, muito dinheiro, e isso prejudica muito a nação.

Mas essa questão aqui que nós estamos discutindo, que é o foco central da nossa discussão, é o seguinte: a Vivian me ensinou muito, foi muito tempo de conversa sobre esse sofrimento. Eu vou começar dizendo o seguinte: eu sou um cliente, eu ligo lá, "e aí como é que estão as coisas?". Aí é o seguinte, o cara, o atendente, o *telemarketing*, ele já começa o serviço em muitos momentos recebendo um palavrão na cara, recebendo um destrato na cara. E eu não vou repetir os palavrões em respeito a todo mundo aqui, mas todo mundo imagina o que é, está certo? Então, a pessoa sai de casa dizendo: "Pô, eu vou ser xingado", "eu vou ser desrespeitado, desrespeitada", entendeu? Então, essa é uma questão.

O patronal falou – e eu senti, eu vou ser muito honesto, entendeu?–, e parece que nós estamos num céu de brigadeiro. Não estamos, não estamos! Falou-se em suicídio aqui, está certo? Falou-se em se buscar a pessoa que vai fazer as suas necessidades no banheiro, está certo? Falou-se da saúde mental e da saúde física, está certo? E nós não podemos permitir... Alguém falou aí que tem que ter desdobramento isso aqui. Nós não podemos permitir que essa situação



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

permaneça dessa forma. Não tem cabimento, companheiros, não tem sentido serem tratados esses trabalhadores de *telemarketing* – e eu vou usar o nome *telemarketing*, que é o original... Você falou bem, viu? Esses penduricalhos aí: "*The book is on the table*", esses mapas que ficam em cima...

A SRA. VIVIAN DOS SANTOS QUEIROZ (*Fora do microfone.*) – Estrangeiramente.

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – Conversa fiada. É *telemarketing* mesmo, está certo?

(*Soa a campainha.*)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – É onde se caracteriza o sofrimento do povo, essa que é a questão central. E nós precisamos...

A CTB absorveu isso aí de tal maneira que nós vamos jogar pesado. E conto com a nossa querida Senadora trabalhista do PDT, do Brizola; do criador da CLT, do criador da indústria nacional, pá-pá-pá, que é o camarada Getúlio Vargas, está certo? A senhora arrumou uma confusão aqui, porque eu vou estar junto com a senhora levantando o problema. E essa aqui sabe como é que a banda toca.

Então, a gente tem essa questão da saúde. Isso aí precisa ser tratado com muita urgência. Essa proposta que a Vivian levantou aqui, entregou para a nossa querida Senadora, é urgente.

Eu acho que tem que ter, minha querida Senadora, Dra. Leila do Vôlei – que não é só craque do vôlei; é craque da política também –, é o seguinte: nós precisamos fazer nos estados, em alguns estados, essas audiências públicas. Nós precisamos ir lá para o Ceará, para o Nordeste, para o Rio Grande do Sul, para São Paulo, para onde for – está certo? –, para poder falar para aquele povo lá, fazer um negócio que seja... Porque não são cem pessoas; são 1,4 milhão de pessoas. Então, eu creio que a gente fazer desdobramento disso é muito importante.

Eu fiquei muito chateado com o fato de o Paim não ser mais candidato; ele nos falou publicamente – eu não estou caguetando ninguém, não –, ele falou aqui publicamente. É uma pena, mas ainda bem que Deus é generoso conosco. Está aqui a nossa companheira Senadora. Uma salva de palmas para a essa mulher! (*Palmas.*)



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

E é o seguinte: nós vamos dar elemento, ajudar a senhora em tudo que for necessário – essa categoria é guerreira – para que a gente possa desenvolver esse trabalho.

Estou tratando lá na Câmara do Deputado com a Deputada Alice Portugal...

(Soa a campainha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – ... para que a gente possa fazer esse trabalho – eu estou querendo jogar pesado mesmo –, trazer o povo para cá, fazer esses caras que são contra o povo tremer na base quando virem aquelas mulheres guerreiras, aqueles homens guerreiros; para cima jogar pesado, porque isso não é brincadeira. Trata-se de vida, se trata de sofrimento. Nós que somos homens estamos aqui, mas as nossas mulheres, no meu caso, por exemplo, estão lá, cuidando dos netos, dos filhos, pá-pá-pá e tal. Aqui, não; aqui, está aqui e está lá; está aqui e está lá; está aqui e está lá!

Então, a gente precisa fazer disso não como uma coisa só do *telemarketing*; fazer disso uma reivindicação dos trabalhadores brasileiros. Por isso fazer esta audiência pública lá – está certo? – e acelerar o processo de aprovação desse projeto, que coloca a regulamentação, o piso mínimo, entendeu?

Nós estamos trabalhando, os trabalhadores em geral, para reduzir para 40 horas, que é uma diferenciação bastante grande.

(Soa a campainha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – E vocês estão lutando para serem 30, está certo? E está correto pelos depoimentos dados por todos aqui, pelos especialistas, pela Dra. Mirlene, e eu não sei o nome dos outros, mas também essa senhora que falou, esse outro aqui também e os trabalhadores.

Então, não pode cair no vazio esta audiência pública. Não pode a gente marcar outra audiência para discutir a mesma coisa. Eu acho que tem que ter desdobramento. E o desdobramento que eu proponho, além de dar encaminhamento ao projeto para que se possa dar urgência para ele, é a gente também ir para os estados, ir às Assembleias Legislativas, sob os auspícios do Senado Federal, para a gente ir lá, porque vai aproximar mais, porque é muito caro



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

para vir para cá, é muito dinheiro. Imagina quanto essa frente deve ter gastado para trazer esses trabalhadores todos para cá.

Então, a gente tem condição, senhoras e senhores...

(Soa a campainha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – Já estou terminando.

A gente tem condições de ajudar mais e tornar isso uma questão nacional, porque é uma questão nacional. Eu posso não ser... Eu sou metalúrgico, não sou do *telemarketing*, mas eu posso ter... a minha mulher pode ser do *telemarketing*, e assim por diante. É um exemplo que eu estou querendo dar.

Então, meus queridos, vocês estão de parabéns! Vivian, você é uma pessoa muito especial, joga muito pesado, com compromisso. Fui a uma greve com essa mulher, tinha quase 3 mil pessoas. Rapaz, é um espetáculo, quando chega assim... Como é a representatividade das mulheres, o povo chega e tal. E foi um monte de dia parado. A gente estava lá ajudando, contribuindo, etc.

Então, com essa liderança, junto com seus companheiros que estão aqui, que já falaram, e falaram muito bem, a gente poder jogar duro, desdobrar. Nós não podemos, de forma nenhuma, permitir...

(Soa a campainha.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – ... que voltemos daqui a dez anos de novo para conversar sobre essa questão. Não tem sentido, não tem cabimento. Então, nós podemos trabalhar para que isso seja resolvido e definido.

No mais, eu queria agradecer profundamente a essa Senadora, por quem eu tenho um carinho especial. Por quê? Porque eu sou trabalhista.

Eu estudei muito o Getúlio Vargas, muito. Estou falando: nos meus 74 anos, eu estudei muito, muito, certo? E vi o que ele fez por nós. Quando alguns falavam assim: "A CLT é *carta del lavoro* do Mussolini", eu falava assim: "Você não leu, você não conhece". Uma vez eu falei para uma alta autoridade, Presidente da República, lá no Palácio do Planalto: "Você não leu. Leia e



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

depois venha debater com a gente essa questão", porque a CLT é a legislação mais importante do mundo, e estão tentando desgastá-la dia a dia.

Então, eu termino de falar... Agradeço profundamente aos companheiros trabalhadores, aos Presidentes, à Senadora. Vamos jogar pesado. Vamos ver como é que a gente desdobra isso aqui, o que precisa ser feito para que a gente possa diminuir e acabar com esse sofrimento horrível das pessoas, se suicidando, sem tratamento, entendeu? Vão ficando malucos, sendo destratados, não podem trabalhar direito, não têm prazer em trabalhar porque têm esse sofrimento. Como você chamou? Quando fica...

(Intervenção fora do microfone.)

O SR. UBIRACI DANTAS DE OLIVEIRA – Assédio moral, esse negócio todo aí.

Então, é o seguinte: muito obrigado, estou muito satisfeito. Eu não estou emocionado; eu estou revoltado, indignado com essa situação. E nós precisamos mudá-la.

Muito obrigado. Parabéns a todo mundo aí! *(Palmas.)*

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Bira. Excelente participação. É emocionante te ouvir, pela luta, por toda a trajetória e essa parceria aí com a Vivian e com todos os trabalhadores do *telemarketing*. Bacana. Parabéns, amigo.

E quero agradecer ao Paim a oportunidade de estar aqui comandando esta audiência pública e ouvindo tantos relatos impressionantes.

Eu vou passar a palavra agora para Gisela Nabuco Sousa, que é Vice-Coordenadora Nacional de Defesa do Meio Ambiente do Trabalho e da Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora do Ministério Público do Trabalho (MPT). Seja muito bem-vinda, Dra. Gisela.

A SRA. GISELA NABUCO MAJELA SOUSA (Para expor. *Por videoconferência.*) – Bom dia, obrigada.

Saúdo a Senadora Leila Barros e estendo meus cumprimentos aos demais participantes desta audiência pública.

Agradeço ao Senador Paulo Paim pelo convite.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

É louvável a iniciativa do Senado de lançar luzes sobre essas trabalhadoras e esses trabalhadores que não vemos, que se encontram no outro lado da linha ou do *chat* e que clamam por reconhecimento, clamam por proteção.

É valorosa e necessária a regulamentação de direitos e garantias específicos para operadores de *telemarketing*, como o piso salarial e o adicional de penosidade.

O objetivo da minha fala é trazer elementos para aprimoramento do processo legislativo, sobretudo sob a perspectiva da promoção da saúde e da segurança do trabalho, com toda a deferência que esta Casa e essa categoria profissional merecem.

Como já foi mencionado por outros expositores, a Norma Regulamentadora nº 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, que trata de ergonomia, conta com um anexo que se dedica a estabelecer requisitos para o trabalho em atividades de teleatendimento e *telemarketing*, com o objetivo de proporcionar o máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. O Anexo II da NR-17 é uma norma de natureza técnico-científica editada diante da necessidade de intervenção nesse setor, que ainda hoje é um dos que mais geram adoecimentos no país.

Esse anexo não dispõe apenas sobre mobiliário, equipamentos dos postos de trabalho, condições ambientais de trabalho, condições sanitárias e de conforto, mas também sobre medidas de organização do trabalho, aí compreendidas regras a respeito de jornada, prorrogação de jornada, pausas para descanso, intervalo para repouso e alimentação, descanso semanal, garantia da satisfação das necessidades fisiológicas e mecanismos de monitoramento de produtividade.

Dito isso, embora o art. 21 do Projeto de Lei nº 447, de 2016, estabeleça que, abro aspas: "As condições de trabalho dos operadores de *telemarketing* ou teleatendimento deverão estar em consonância com as normas regulamentadoras editadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego [...]", observa-se que diversas de suas exposições foram redigidas com base no texto do Anexo II da NR-17, mas, em alguns momentos, sem a reprodução integral dos requisitos previstos nessa norma ou com alteração de suas regras, e trago alguns exemplos. O art. 5º do PL estabelece a obrigatoriedade de realização gratuita de exames de audiometria somente, o art. 6º registra que o empregador responderá pelos danos causados à saúde auditiva dos operadores de *telemarketing* ou teleatendimento, mas, como se sabe, os exames médicos ocupacionais, clínicos



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

e complementares devem ser definidos à luz dos riscos ocupacionais identificados no Programa de Gerenciamento de Riscos, o famoso PGR, riscos esses que, na atividade de telemarketing, vão muito além de lesões ou agravos ao aparelho auditivo. Não por acaso o Anexo II da NR-17 prevê a necessidade de exames médicos que incluam a coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo. Então, a responsabilização e as medidas de prevenção e controle não se limitam à saúde auditiva.

Em relação à jornada de trabalho, existem disposições importantes do Anexo II da NR-17 não retratadas no texto do projeto de lei. Cito alguns exemplos: necessidade de dimensionamento do contingente de operadores de acordo com as demandas de produção, para não gerar sobrecarga habitual do trabalhador e para garantir que todos possam usufruir as pausas dos intervalos; definição e forma de cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento; e, principalmente, garantia de pausas no trabalho imediatamente após a operação em que tenham ocorrido ameaças, abuso verbal ou agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, o que, nós sabemos, não é raro.

Um outro dispositivo que merece uma atenção, inspira preocupação é o art. 9º do projeto de lei, que permite a alteração da jornada de trabalho, das pausas do intervalo para repouso e alimentação por meio de convenção ou acordo coletivo de trabalho.

Como eu mencionei antes, o Anexo II da NR-17 estabelece regras relativas à duração do trabalho, com a fixação de jornada específica, pausas específicas para descanso, intervalo para repouso e alimentação. Esse regramento, em sede de norma regulamentadora, não é obra do acaso, considerando que são notórios os impactos das condições da organização e dos processos de trabalho, principalmente da jornada desempenhada na elevação dos níveis de estresse, no sofrimento psíquico e no desgaste físico e mental do operador e da operadora de *telemarketing*.

A previsão de pausas e intervalos para repouso e alimentação tem por fundamento expresso a prevenção da sobrecarga psíquica e muscular, e é dessa forma que tem que ser encarada.

Como a norma regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego dispõe expressamente sobre a jornada, as pausas para descanso e intervalo intrajornada de operador de *telemarketing*, essas regras devem ser necessariamente consideradas como normas de saúde e



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

segurança do trabalho, tendo, portanto, caráter indisponível e irrenunciável. Por isso, não podem ser objeto de negociação coletiva para suprimir, reduzir ou flexibilizar direitos e garantias assegurados pela norma regulamentadora.

Então, é indispensável também que a regulamentação tenha uma abordagem voltada à prevenção e ao controle de fatores de riscos psicossociais relacionados ao trabalho, por ser um setor sabidamente caracterizado por práticas sistemáticas de assédio moral, cobranças excessivas, metas e punições abusivas, vigilância ostensiva, intensificação do trabalho, política de descarte de pessoas trabalhadoras, adoecimentos mentais relacionados ao trabalho e ocultação de adoecimentos.

O setor de teleatendimento ocupa o quarto lugar no *ranking* de benefícios previdenciários associados a transtornos mentais, com um total de 43.213 benefícios concedidos no período de 2020 a 2024.

Por isso, eu concluo minha fala ressaltando a importância de que a atividade legislativa e o diálogo social ocorram no sentido da promoção do trabalho digno, no sentido da elevação do patamar civilizatório mínimo de proteção de saúde e segurança das trabalhadoras e dos trabalhadores de *telemarketing*.

Muito obrigada. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Nós que agradecemos, Dra. Gisela. Grata pela colaboração.

Eu vou passar a palavra agora para o Washington Domingues Neves, que é o representante da Central Única dos Trabalhadores, a CUT, por videoconferência.

O SR. WASHINGTON DOMINGUES NEVES (Para expor. *Por videoconferência.*) – Quase boa tarde, mas ainda bom dia a todos e todas.

Parabéns, Senadora Leila, por essa condução num assunto de relevante importância.

Eu, além de me apresentar, Senadora Leila, sou de dirigente da CUT e também sou trabalhador do comércio e serviço.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Eu estava em mente para falar algumas situações, e ainda bem que tem pessoas, inclusive, que lidam direto com a questão do entendimento que falaram, pesquisadores, mostraram números e várias situações que acontecem com a questão do teleatendimento, o *telemarketing*, que é uma situação complicadíssima.

Eu tenho como exemplo, aqui, uma empresa daqui de Brasília, enquanto eu estava à frente da Federação dos Trabalhadores no Comércio, que, à época, representava os trabalhadores inorganizados em sindicato, e, aí, essa empresa fez uma maquiagem, em que os trabalhadores e trabalhadoras ficavam em uma situação tão degradante, que eles ficavam sem saber o que fazer, porque, à época, a superintendência do trabalho, na sua degradação, não tinha condições de atender, e procurou a Federação dos Trabalhadores no Comércio, que representava as categorias inorganizadas.

E, olha, gente, de muitas situações que foram faladas aqui, nós nos deparamos com situações complicadíssimas. Falaram aí, inclusive, sobre a questão do controle desses trabalhadores, por exemplo, de ir ao banheiro. Nessa empresa, além do controle de uma pessoa específica, ainda tinha uma câmera para esse tipo de situação.

E, adentrando a empresa, coisa que foi muito difícil, até mesmo porque essas empresas de *telemarketing*, a sua grande maioria funciona em locais onde é difícil o acesso... Para entrar, tem que ter autorização, e por aí vai, ainda mais quando se fala de sindicato ... Tem vários dirigentes sindicais aí que sabem como é que é esse tipo de situação, quando você quer entrar para você viver, ver aquele trabalhador ali viver o que é que ele vive durante a sua jornada de trabalho. E, assim, foi muito triste. Nós nos deparamos com situações de assento, por exemplo, de um encosto do braço ser um ferro e, do outro lado, ser um plástico enrolado com fita crepe... Os *headsets*... Tinha três *headsets* na mesa de operadores lá, para que ele possa escolher o que mais iria funcionar melhor para ele atender.

E, como foi citado aí, a questão da saúde era precária demais; trabalhadores sendo afastados. Trabalhadores, quando se afastavam por atestado, no retorno podiam ter certeza de que a demissão era certa...

Então, nada mais justo do que a regulamentação dessa questão, até mesmo porque não foi citada aqui, pelo menos do que eu tenho ouvido, uma questão, por exemplo, do que acontece



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

internamente, inclusive o desvio de função. Isso é uma coisa que pegava muito em relação a essa questão de todos os trabalhadores de *telemarketing*. Uma pessoa trabalha como atendimento, por exemplo, ao cliente, depois ele vai para a Ouvidoria porque ele é convocado para aquela situação e até mesmo fora da sua jornada com compromisso de pagamento e horas extras, o que não acontecia. Então, é uma situação muito complicada em relação a questão de situação dos operadores.

A questão do assédio... Nossa! Essa foi uma situação complicadíssima, e, com muita luta, nós conseguimos adentrar nesse mundo escuro do *telemarketing* e descobrimos até que as empresas acrescentavam à sua jornada de trabalho o horário de descanso e pausas. Vejam só vocês a que situação se chegou.

Nós fizemos denúncia junto à antiga Delegacia do Trabalho, hoje Superintendência, levamos o caso ao Ministério Público e lá não teve acordo. Nós entramos na Justiça contra essa empresa, que, à época, fazia trabalho de informação, de água, luz, corte, religação, tudo junto, é um bolo tudo junto ali. E conseguimos ganhar esse processo. Eu me recordo de que até à frente estava eu e o companheiro Julimar, que hoje é Presidente da Contracs (Confederação dos Trabalhadores no Comércio e Serviço da CUT). Nós nos debruçamos sobre isso conseguimos ganhar esse processo, conseguimos garantir o pagamento retroativo de pessoas que estavam trabalhando e pessoas que tinham saído, que a Justiça condenou a fazer o pagamento do acréscimo dessas horas que a empresa fazia, do período de cinco anos para trás. Foi um trabalho árduo. Nós nos debruçamos em mesas diariamente para fazer cálculo, para apresentar para a Justiça, mas, por esse lado, a gente teve a satisfação de ter representado aqueles trabalhadores.

Quando a empresa viu que a situação ia ficar pior, nós propusemos um grupo de trabalhadores de cada setor e formamos uma Comissão. Aí sim foi o ponto em que nós encontramos uma melhoria para que aqueles trabalhadores deixassem de ser escravizados em assinar um acordo coletivo pela federação, enquanto na época eram categorias inorganizadas. Hoje já está bem organizado, com boa representação dos sindicatos aqui de Brasília, e estão fazendo um bom trabalho mesmo ainda com todas as dificuldades. Tenho certeza de que isso ainda não chegou ao seu êxito da satisfação de ver um trabalhador sair feliz de sua casa, enfrentar tudo o que enfrenta para chegar no trabalho e ainda passar por uma situação dessas. E isso porque nós estamos em um país avançado.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Chamo a atenção dos Senadores, com o empenho do Paulo Paim, agora pela condução da Senadora Leila, para que esse projeto possa caminhar o mais rápido possível, para que esses trabalhadores e trabalhadoras possam ter dignidade, no mínimo, a dignidade de, enquanto estão dentro do seu local de trabalho, ter condições de trabalhar, porque, além dessa jornada, ainda tem outra jornada, principalmente porque o público que nós enxergamos na categoria de telemarketing é um público feminino muito grande. Então tem essa outra jornada em casa, que é inevitável.

Mas é isso. Eu parabenizo também cada uma das entidades que estiveram presente aí, que tiveram a oportunidade de colocar, através dessa audiência pública, não só para nós que estamos aqui nessa sala, mas para população que está nos ouvindo, que o nosso Parlamento, aquele que defende a classe trabalhadora, está trabalhando e vai continuar trabalhando para que esses trabalhadores e outros trabalhadores de outros setores tenham dignidade no seu local de trabalho.

Eu agradeço a oportunidade mais uma vez, Senadora Leila, companheiros das centrais, companheiro Luiz, da Contracs, que é comerciário também e teve a oportunidade de fazer o relato. Um forte abraço e vamos até a vitória. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada, Washington. Grata pela fala, pelos relatos, muito obrigada.

Eu vou passar a palavra agora para o Cláudio Tartarini, que é o Consultor Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT).

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA – Senadora, eu queria pedir só um aparte.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Pois não, Anderson.

O SR. ANDERSON BORJA DA CÂMARA (Para expor.) – Na intervenção da debatedora anterior, que eu acredito que foi a da Procuradoria, eu acho que ela fez uma referência ao projeto original, e, baseado nisso, eu queria tranquilizar também todos que, sobre o projeto original, fizemos um encontro lá em Fortaleza, e foi lá que a frente nacional dos trabalhadores em telemarketing surgiu. Fizemos esse encontro, geramos esse documento que foi entregue hoje, e



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

ele contém todas as diferenciações, inclusive essa que a gente achou que seria pertinente acrescentar. Fala sobre piso, saúde, nomenclatura, CNAEs, *home office*, mobiliário, adicional de penosidade, de que a gente falou um pouco aqui. Então tem várias questões que a gente colocou. Queria só tranquilizar a Procuradora e todo mundo que está assistindo também, que não é só esse projeto original cru, mas a gente está fazendo aqui as modificações necessárias para isso.

Obrigado.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Perfeito, e com o apoio do Relator, que é o Senador Paulo Paim.

Obrigada, Anderson.

Vou passar a palavra agora, novamente, para o Cláudio Tartarini, que é o Consultor Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT). Seja bem-vindo.

Cláudio, perdão, o seu áudio está desligado, o seu microfone. Falaram que o seu microfone está desligado. Fechou? Aqui está aberto. Será que, se você tirando o fone de ouvido, poderemos ter alguma alteração, a melhora do seu áudio? Nada.

Eu vou passar para o próximo expositor. Vou pedir para o pessoal te ligar, está bom? Obrigada, Doutor.

Agora eu passo a palavra para a Sra. Crislaine Carneiro, Presidente do Sindicato dos Empregados em Empresas de Telemarketing e Rádio Chamada do Estado do Rio Grande do Sul (Sintratel).

Seja muito bem-vinda, Crislaine.

A SRA. CRISLAINE CARNEIRO (Para expor. *Por videoconferência.*) – Obrigada, Senadora Leila e aos demais. Bom dia a todas e todos, bom dia às pessoas que estão presencialmente e *online*.

Infelizmente eu não consegui participar de forma presencial – eu prefiro presencial – por força maior, alheia à minha vontade.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O bom de estar quase no final das falas é que a gente vai ao encontro e ao desencontro delas e aproveita algumas falas já feitas.

Eu queria só, a partir das últimas falas, ressaltar que a linguagem dá lugar às coisas: quando a gente fala e reforça que *telemarketing* e teleatendimento são a mesma coisa, a gente está reforçando a linguagem porque de fato são a mesma coisa, não tem nenhuma mudança.

Eu queria agradecer também às pessoas de outras categorias que estão presentes. Eu acho que a solidariedade de classe é essencial para a gente conseguir avançar nos direitos e conquistas da classe trabalhadora, então agradeço, em especial, ao Bira, agradeço também aos meus pares, representantes dos trabalhadores em empresas de *telemarketing* e teleatendimento.

A minha fala vai no sentido também, no começo dela, de discutir que tipo de mercado de trabalho o Brasil pretende consolidar e o que nós vamos aceitar, dada a competitividade econômica, que está construída, principalmente no *telemarketing*, à custa da precarização de uma categoria inteira, sobre a concorrência desleal. Se eu não me engano, o representante patronal colocou, inclusive, a concorrência desleal partindo das licitações públicas, então a gente traz esse recorte também sobre a nossa categoria.

Há mais ou menos dez anos – acho que há quase dez anos, foi em novembro de 2015 –, nessa mesma câmara foi realizada – a Vivian estava junto – uma audiência pública para debater as condições de trabalho no setor de *telemarketing*. Estava a Vivian junto, estava o Anderson. E eu quero também dedicar esta audiência pública, com licença do Marco Aurélio, que é o Presidente do Sintratel de São Paulo, à Diretora do Sintratel, Diretora de Finanças à época, Valmira, que infelizmente não se encontra mais entre nós hoje. Eu quero dedicar esta audiência à Valmira. Há dez anos, a gente debateu já algumas questões que foram levantadas aqui. Naquele momento, estavam os auditores fiscais do trabalho, membros do Ministério Público do Trabalho e os representantes do sindicato – o Anderson também estava à mesa – e eles denunciaram um padrão reiterado de violação de direitos, cuja nomenclatura a gente pode hoje definir como *dumping* social, que significa que determinadas empresas estruturam os seus modelos de negócio com base na redução artificial dos custos e por meio sistemático de fragilização dos direitos fundamentais.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

Então, não há uma ineficiência regulatória entre essas empresas, mas uma estratégia dessas empresas de permanecer com um sistema fragilizado, de não ter uma regulamentação dessa profissão, para continuar tendo a nossa categoria com diversas violações de direitos, como a norma reguladora NR-17, para praticar uma concorrência desleal às custas da precarização da nossa categoria.

Essas empresas se instalam em propriedades com territórios marcados por vulnerabilidade social e econômica, perto de periferias urbanas, de municípios com baixa arrecadação. Essas empresas contratam trabalhadores e trabalhadoras onde têm territórios, e são principalmente mulheres e homens jovens que estão em áreas de risco, que estão em vilas, como nós chamamos lá no Estado do Rio Grande do Sul, estão em periferias, estão em lugares aonde o Estado não chega. Então, elas se apropriam de territórios que são de fácil acesso a esses trabalhadores para... Inclusive, esse território acaba revelando uma geografia de desigualdade brasileira.

Então, a nossa categoria tem território, mas não é apenas o território, a nossa categoria também tem gênero. O setor da nossa categoria, como todos aqui mencionaram, é majoritariamente composto por mulheres trabalhadoras, mulheres que enfrentam dupla, tripla jornada, como já foi dito aqui e todos nós sabemos. Por isso também, Senadora, é tão importante e simbólico que seja a senhora conduzindo esta audiência pública para uma questão também de ser majoritariamente formada por mulheres a nossa categoria, mulheres que sustentam suas famílias, mulheres que historicamente foram empurradas para os postos mais precarizados do mercado de trabalho. Então, nós temos gênero na nossa categoria também.

E a nossa categoria também tem cor. O *telemarketing* e o teleatendimento são ocupados em grande medida por pessoas negras, em especial mulheres negras. E isso não é uma coincidência de estatística, é o resultado de uma estrutura racializada do mercado de trabalho.

A nossa categoria também tem sexualidade. Há forte presença de trabalhadores e trabalhadoras LGBTQIA+, como também já foi dito aqui, e especialmente pessoas trans, que muitas vezes encontram no setor a única porta de entrada possível no mercado de trabalho – e um mercado de trabalho ainda profundamente excludente.

Contudo, como também já foi dito aqui sobre a pluralidade que a nossa categoria tem, essa inserção frequentemente ocorre sob condições de instabilidade, baixa remuneração e alto grau



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

de exposição ao assédio moral, e não é por acaso. Portanto, nós estamos falando de uma categoria que não é neutra, nós estamos falando de uma categoria, de um setor que produz em escala concentrada numa desigualdade estrutural de gênero, raça, classe e sexualidade do país.

No entanto, do ponto de vista das condições concretas de trabalho, as fragilidades são amplamente documentadas. Foram expostos aqui, há dez anos, jornadas intensas; rígido controle de sistemas informatizados, hoje ainda mais intensificado; metas abusivas; monitoramento permanente; baixa remuneração; elevado índice de rotatividade, que também já foi dito aqui; organização do trabalho e estrutura sob uma pressão contínua.

A principal referência normativa da NR-17, o Anexo II, que trata da organização do trabalho de teleatendimento, da nossa categoria, o que também foi dito... E aí eu também ressalto a questão da linguagem porque a única norma que fala da categoria fala da organização do trabalho, ou seja, não fala do sujeito que está nela. Entretanto, a aplicação da norma, da NR-17, muitas vezes é insuficiente, e a gente vê isso. O próprio Ministério Público do Trabalho, os auditores fiscais que participaram há dez anos – e isso, inclusive, continua acontecendo – apontaram inúmeros descumprimentos da NR-17. A própria ida ao banheiro: tem que incluir na NR-17 a ida ao banheiro. Então, ela continua sendo descumprida em grande escala.

Nós falamos também desses adoecimentos sistemáticos, falamos de lesão por esforço repetitivo, doença osteomuscular relacionada ao trabalho, distúrbios vocais, mas, sobretudo, também nós temos que falar sobre adoecimento psíquico, ansiedade, depressão, crise de pânico dentro nas empresas. E tudo isso resulta no *burnout*, e a gente também tem que falar sobre isso, pois existem subnotificações dessa doença ocupacional. Inclusive, existem médicos dos planos de saúde que as empresas dão que se negam a diagnosticar esses trabalhadores com síndrome de *burnout*. Eles fragmentam a ansiedade, a depressão, o pânico, para não incluir como *burnout*, porque ela também está informando que esse trabalhador está adoecendo por conta das estruturas doentes das empresas.

E, nesse ponto, o *dumping* social também se revela, de forma bem nítida, inclusive. As empresas, além de adoecerem os trabalhadores, extraem produtividade máxima do custo mínimo e externizam os danos a esses trabalhadores, ou seja, esse adoecimento de que a gente fala recai



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

sobre SUS, a incapacidade recai sobre a Previdência Social, os conflitos recaem sobre a Justiça do Trabalho, e a desestruturação social, sobre as famílias e os territórios.

A gente também precisa falar das mensagens explícitas e claras que essas empresas estão dando, sem uma regulamentação e sem um salário nacional, um piso salarial dessa categoria, pois a gente sabe – todos os SINTRATELS aqui sabem – que as empresas ameaçam de forma velada e, às vezes, até explícita de que elas vão sair de determinados territórios, caso esses trabalhadores conquistem mais direitos, mais benefícios e conquistem uma organização maior para a luta desses direitos.

E esse é um dos motivos por que a gente incluiu no nosso projeto – e aí a Vivian, lá desde o começo, construiu o projeto junto com os Senadores, junto com os demais SINTRATELS – um piso nacional. É porque o piso desses trabalhadores é uma moeda de troca para continuar nos territórios, sim, e não só com os representantes sindicais, ele é uma moeda de troca para as cidades em que essas empresas se instalam, porque eles se instalam em cidades que têm alto índice de desemprego e de vulnerabilidade social.

Eu vou tentar ser um pouco mais rápida.

A gente apresenta essa proposta com algumas alterações no Projeto de Lei 447, de 2016, para que ela possa se adequar à realidade de 2026.

Entendemos também que a automação ou a inteligência artificial vai pontuar ainda mais desigualdades, vai, sim, aumentar ainda mais a precarização das nossas relações de trabalho. Então, há uma necessidade de ter uma proteção a essa categoria, que é majoritariamente de mulheres, que tem território, que tem cor, que tem gênero, que tem, enfim, sexualidade.

Então, é importante que a gente também, quando falar da nossa categoria, fale, sim, com propriedade, porque nós temos propriedade no Sintratrel, nós somos todos de PA, com *headset*, nós temos a audição prejudicada e nós também sofremos diversos assédios, tanto moral quanto sexual, por parte também dos clientes, mas, sobretudo, pelo aval e pela estrutura dessas empresas que lucram com assédio moral, que lucram com jovens em seu primeiro emprego adoecendo.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

E a síndrome de *burnout* não é uma síndrome que simplesmente some, a partir do momento em que os trabalhadores saem da empresa ou se afastam do ambiente de trabalho. Isso você carrega por muitos e muitos anos na sua vida.

Então, é essencial que esse projeto de lei reconheça e formalize a nossa profissão, que inclua o piso salarial nacional digno e que reduza a margem para a prática do *dumping* social, estabelecendo parâmetros mínimos, claros e uniformes.

E este Senado, Senadora, tem a oportunidade histórica de afirmar que o desenvolvimento econômico e a dignidade humana não são valores opostos, mas eles são fundamentos indissociáveis. Então, é essencial que, com este debate, esse projeto seja aprovado o mais rápido possível e que a gente não precise ver jovens se suicidando, como aconteceu na France Télécom – essa empresa na França foi condenada por assédio institucional.

Eu agradeço a todos, agradeço à Senadora por estar nos ouvindo e por acolher esse nosso projeto. Agradeço também às entidades, como CTB e CUT, e aos demais pela solidariedade de classe e também por se comprometerem pela nossa luta, pois a nossa luta é por sobrevivência, por classe, por gênero, por cor e por território.

Até mais. Muito obrigada. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Obrigada pela participação e pelas contribuições, Crislaine. Seja muito bem-vinda.

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Senadora...

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Pois não, Luís.

O SR. LUÍS CARLOS CREM (Para expor.) – Eu só gostaria de um aparte.

Foi citada a questão de licitações do Governo, e, na verdade, não são licitações do Governo, são requisitos para a contratação, tanto... E aí nós estamos falando das empresas, dos contratantes, e não tem nada relacionado a uma licitação do Governo, que vem com regras pré-definidas.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – São distintas. Entendi. Muito obrigada, Luís Carlos.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

O SR. LUÍS CARLOS CREM – Não tem a ver com o Governo.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – O.k.

Vou passar a palavra agora para o nosso último expositor, já agradecendo à Crislaine pelas contribuições.

Vou passar a palavra agora para o Cláudio Tartarini, que é Consultor Jurídico da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT).

O SR. CLÁUDIO TARTARINI (Para expor. *Por videoconferência.*) – Obrigado, Senadora. Espero que agora estejam me ouvindo, obviamente, de forma remota. Está tudo certo?

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Sim, estamos sim. Estamos sim.

O SR. CLÁUDIO TARTARINI (*Por videoconferência.*) – Obrigado, Senadora. Obrigado pelo seu protagonismo como mulher, acima de tudo. Digo isso sabendo bem a importância que isso tem para as mulheres e para todas as pessoas que precisam estar incluídas na sociedade com igualdade de direitos. E falo isso do fundo do coração. E agradeço a oportunidade aos demais Senadores da Comissão, aos colegas e representantes da saúde também, da representação laboral e patronal, da Fundacentro e aos pesquisadores acadêmicos já citados, que já falaram antes de mim.

Eu queria, neste momento, dizer algo, de imediato, sobre a ABT, só para identificar quem é a ABT para quem não conhece: a ABT é uma entidade que representa empresas do setor. Ela não é uma entidade sindical, é uma associação, mas ela representa uma parte relevante do setor, que tem 1,4 milhão de trabalhadores, e a ABT representa algo como 400 mil, empresas que contratam algo como 400 mil trabalhadores; então, é um pedaço relevante do setor.

Eu queria dizer, antes de tudo, que existe a convicção da ABT, com o apoio das associadas, de que a ABT deve seguir e apoiar esse esforço de defesa da saúde do trabalhador e defesa de uma regulamentação apropriada, mas isso não é só agora. A ABT já vinha fazendo interações com o próprio Senador Paim. Já tivemos algumas oportunidades em que pudemos apresentar sugestões, propostas, e sempre com a nossa perspectiva de um trabalho contributivo; quer dizer,



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

contributivo em termos de apoiar a iniciativa, porque a entidade, a ABT, e as associadas acreditam que uma boa regulamentação fornece boas condições de trabalho, acima de tudo, o que é fundamental. Não há sustentabilidade da atividade econômica sem isso; tem que ser bom para todo mundo, tem que ser bom para os trabalhadores, tem que ser bom para a sociedade como um todo.

Contem com o nosso apoio, portanto, nesse esforço, integralmente. Vamos continuar, assim como a gente já fez antes, contribuindo tecnicamente ou das mais diversas formas, com apoio político, na medida do possível, para que o projeto avance, siga em frente. Então, sempre apoiamos e vamos continuar apoiando essa iniciativa.

Para dar um exemplo desse tipo de apoio, que tem relevância para o tema, porque se destacaram bastante os aspectos de saúde, a ABT participou da formulação do Anexo II da NR-17. Coincidentemente, eu fui o representante da bancada patronal na negociação tripartite, que se deu, na época, no grupo tripartite que foi criado no segundo mandato do Governo Lula. Na época, o atual... Aliás, o mesmo Ministro que hoje é Ministro do Trabalho era Ministro à época. Ele entendeu a importância de estabelecer uma norma nesse tema, uma reguladora, o Anexo II da NR-17. Foi criado o grupo de trabalho, e eu tive a felicidade de poder participar e contribuir com esse trabalho técnico. E esse trabalho, saudando o Presidente da Fundacentro, foi em grande parte feito com apoio e dentro das próprias instalações da Fundacentro, em São Paulo.

Então, acho que é importante destacar que o esforço foi grande. Eram reuniões intensas, e, na época, aconteceu um fato inédito, inclusive reconhecido por todos que participaram – pelos sindicatos laborais, pelo próprio Governo, pelos integrantes diversos que participaram do trabalho –, que foi o debate mais intenso, com a agenda mais concentrada e com pleno consenso no momento da sua aprovação. Houve um esforço grande para que fosse uma norma moderna, para os padrões da época, pelo menos, e que fosse um avanço em relação ao que havia, por exemplo, em relação à NR-17 na sua regra geral. O Anexo II pretendia ser algo pudesse avançar em relação àquilo que estava...

Continuem a contar com o nosso apoio nesse sentido. Para o projeto de lei, a gente acredita também que ele pode seguir nesse caminho. Destaco aqui que tem coisas que sempre podem ser aperfeiçoadas; por exemplo, quero destacar a fala do Sr. Anderson, do sindicato laboral do Ceará,



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

que aponta as dificuldades em relação ao tema de *telemarketing*, teleatendimento. Ele elogiou o texto do item 1 do Anexo II, que põe parâmetros da atividade e fala que independe do nome. Isso foi detalhadamente discutido na época, e você veja: quando tem bastante gente contribuindo de forma técnica – e os representantes do Ministério do Trabalho tiveram um papel central nisso, na sociedade, nos sindicatos –, conseguiu-se chegar a um conceito que pareceu útil e importante – e é acho que até hoje. Então, isso, de fato, é algo que pode contribuir muito com o trabalho aqui desse projeto, utilizando esse, digamos, esforço que foi feito na época e que pode contribuir com o trabalho sendo feito aqui e agora também.

E nesse aspecto, tratando já da questão de saúde, acho que o Anexo II pode ser um bom parâmetro de avaliação. Fico contente que ele tenha contribuições que foram feitas agora pelo conjunto das entidades sindicais, a gente vai ler com o maior carinho e cuidado as contribuições que foram feitas, com o mesmo objetivo de buscar a saúde do trabalhador e coibir, acima de tudo, as más práticas de saúde. A gente sabe que existe, a gente quer combatê-las, a gente não quer que isso ocorra e a gente quer valorizar aquilo que seja um trabalho feito com dignidade e com boa saúde. Isso não é discurso, é de verdade, até porque, por exemplo, eu acompanhei trabalhos importantes, com mais de mil pessoas, mostrando que havia condições de trabalho muito boas. Então, se empresas conseguem produzir um ambiente, com avaliação envolvendo mais de mil pessoas – portanto, com relevância estatística –, saudável e tecnicamente bem desenvolvido em termos para identificar que eram boas condições, isso é plenamente possível ser realizado e deve ser realizado por todas as empresas do setor. Então, conte com o nosso apoio nisso também e no debate específico que vai se seguir.

Eu queria destacar, em relação ao trabalho humano, um fator fundamental – citando o Marco Aurélio, um grande sindicalista laboral –: a gente também acredita que o trabalho humano deve ser valorizado com apoio da tecnologia, e não o contrário. É óbvio que empresas buscam soluções mais eficientes, mas existe a convicção no setor de que o que deve ser valorizado é o trabalho humano, não é à toa que o setor identifica, muitas vezes, para designar sucesso ou quão bem uma empresa está indo, pelo número de trabalhadores, e não pelo número do seu lucro ou algo do gênero. Então, existe essa convicção, existe o trabalho nesse sentido e a gente vai também apoiá-los nesse esforço para valorizar o trabalho humano.



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

E existe um aspecto, para toda a sociedade, que é relevante nisso, que a gente já destacou em outras oportunidades e foros: que várias pesquisas globais e do próprio mercado apontam que pelo menos 70% dos consumidores querem atendimento humano para resolver seus problemas em relação ao consumo. Vários aqui citaram questões nesse sentido e a gente apoia isso também. Contem com a gente.

Acima de tudo, só concluindo outros temas que foram aqui desenvolvidos, o setor valoriza o trabalho feminino, quer dizer, as empresas da ABT valorizam o trabalho feminino, que seja igual de condições. Contem com a gente na luta nessa agenda, de verdade. E, quanto à diversidade no trabalho, há a importância de enfrentar as questões que envolvem a diversidade, como bem destacado pelo colega Flávio Fleury, que é da mesma faculdade na qual eu também me formei – ele é um acadêmico, e eu, um mero aluno do passado, formado lá na época, mas o saúdo ali pelo esforço e pelo tema. Contem com o nosso apoio também porque a gente acha fundamental desenvolver essa diversidade de trabalho e as boas condições de inserção na sociedade com igualdade de direitos e condições.

E, sobre o desenvolvimento regional – último tema que eu queria tratar, bem rapidamente –, é típico ter incentivos e fomentos regionais para desenvolver desenvolvimento regional, está na própria Constituição brasileira essa metodologia para fazer desenvolvimento regional. Então, essa atuação nesses locais, conforme destacado pelo Anderson e pelo Marcos – por exemplo, você tem o caso do Ceará –, passa por isso, mas a gente reconhece e apoia também que isso seja feito com um trabalho consistente dos sindicatos, para assegurar – e eles têm feito isso – condições adequadas de trabalho e de saúde.

Então, contem com a gente mais uma vez nesse esforço de trabalho.

Obrigado pela oportunidade. (*Palmas.*)

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Nós que agradecemos, Dr. Cláudio Tartarini, que representa a ABT.

Gente, nós estamos encerrando a nossa audiência pública, já agradecendo a todos os expositores. Foi uma audiência muito elucidativa, assim, no sentido de abrir um olhar realmente para um setor, um coletivo de trabalhadores que a gente percebe que realmente precisa da mão



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

do Estado, precisa da mão deste Congresso Nacional, para que a gente faça a melhor avaliação e, acima de tudo, a melhor legislação, no sentido de regulamentar a profissão.

Eu quero agradecer aos setores que estiveram aqui: a academia, o setor patronal, a classe trabalhadora, representada aqui pelo Bira, pela Vivian, pelo Marcos, pelo Anderson, enfim, por todos vocês que estiveram aqui conosco.

Quero dizer que o nosso Relator é o Senador Paim, mas aqui eu já declaro, assim, de antemão, o meu total apoio, absoluto apoio de estar junto com o Paim neste debate, dentro da Casa, um debate que seja, acima de tudo, respeitoso, um debate em que a gente consiga unir essas pontas e que traga o único e verdadeiro sentido, que é a nossa missão aqui: que é tratar com dignidade a classe trabalhadora e, acima de tudo, os interesses de todos aqui.

Nós estamos aqui abertos a esse diálogo. E, assim, vou conversar com o Paim, já estou com todas as sugestões aqui passadas pela Vivian, que já vou encaminhar para minha equipe. Com a equipe do Paim, juntos, nós vamos ver isso aqui e vamos provocar a Casa.

Prometo a você, Bira, que a gente vai esperar mais dez anos, nós vamos correr. *(Palmas.)*

Ah, só um minuto, a Crislaine pediu para ter um minuto de fala.

Então, só para encerrar, Crislaine, por favor.

A SRA. CRISLAINE CARNEIRO *(Para expor. Por videoconferência.)* – Obrigada pelo minuto.

É só em resposta, Senadora, à correção. Eu acho que a gente está num momento em que é difícil... A gente não pode deixar quieto quando um homem tenta nos corrigir sem ter o argumento.

Quando eu falo da questão das licitações e dos editais, estou falando exatamente sobre isso. Quanto às licitações, editais de contratação, de prestação de serviços de teleatendimento, a concorrência delas é pelo menor preço. E elas fazem parte, sim, elas fomentam, sim, essa desigualdade, esse menor benefício de salário dos trabalhadores. Então, sim, também fazem parte desse processo.

A gente criou, no Estado Rio Grande do Sul, junto com a Superintendência Regional do Trabalho, uma câmara tripartite de enfrentamento à concorrência desleal e à afirmação de boas



SENADO FEDERAL

Secretaria-Geral da Mesa

práticas trabalhistas, exatamente para combater esse tipo de empresas que praticam o *dumping* social e que participam de pregões eletrônicos com propostas de menor valor para o pagamento dos salários.

Então, sim, também está junto dentro desse mundo de precarização, fomentando. A gente também tem que debater a contratação de licitações de mão de obra pelo menor preço.

Muito obrigada.

A SRA. PRESIDENTE (Leila Barros. Bloco Parlamentar Pelo Brasil/PDT - DF) – Perfeito. Público e privado, perfeito, Cris. Obrigada também ao Luís Carlos.

Não se encerra aqui, viu, Bira? Não se encerra aqui o debate. Quero agradecer a todos vocês por essa incrível audiência. Eu fico tão feliz quando a gente termina uma audiência pública em que todos os debatedores, todos – aliás, debatedores, não – os expositores vieram aqui e trouxeram suas contribuições. Isso é muito enriquecedor para nós e para o nosso trabalho aqui. Então, quero agradecer a participação de todos vocês. Como falei, não vai demorar mais dez anos, viu? Nós vamos correr atrás, tá? (*Palmas.*)

E nada mais havendo a tratar, eu declaro encerrada a presente reunião.

Boa quinta para todos.

(Iniciada às 9 horas e 35 minutos, a reunião é encerrada às 12 horas e 32 minutos.)