



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADA FEDERAL ALICE PORTUGAL - PCdoB/BA

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E DE SERVIÇO PÚBLICO

REQUERIMENTO Nº , DE 2007.
(Das Sras. Alice Portugal e Vanessa Grazziotin)

Requer à Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público a realização de Audiência Pública para discutir as condições de trabalho dos operadores de “call center” e de “telemarketing”.

Senhor Presidente,

Os trabalhadores dos serviços conhecidos como “call center”, que prestam serviços de teleatendimento a um número cada vez maior de empresas, são vítimas de condições degradantes de trabalho e clamam pelo apoio do Poder Legislativo para que seu ofício seja regulamentado e seus direitos assegurados.

A atividade de teleatendimento é, segundo a Associação Brasileira de Telemarketing (ABT), a área da economia que mais cresce e mais emprega no momento. A maioria dos funcionários é composta de jovens, universitários e mulheres, que, na busca pelo primeiro emprego e uma renda fixa, se submetem aos baixos salários e ao sistema de controle rigoroso do trabalho, onde o não cumprimento de metas significa a demissão sumária. Por outro lado, são também comuns no setor as demissões em massa, de forma arbitrária, já que essas empresas funcionam baseadas numa política de rotação periódica de trabalhadores, até mesmo para se livrarem de encargos trabalhistas maiores.

O setor brasileiro de “call center”, um dos maiores empregadores, fechou o ano de 2006 com 675 mil trabalhadores, ou 10% de crescimento em relação a 2005, e faturamento de R\$ 4 bilhões, somente por parte das empresas do setor que operam como terceirizadas. A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) prevê a criação de 75 mil novos postos de trabalho ao longo de 2007 e aposta na manutenção de crescimento no patamar de 10%.

Contra tais empresas, as reclamações mais frequentes tratam de questões como assédio moral (humilhação no local de trabalho), doenças ocupacionais, desrespeito às pausas obrigatórias na jornada de trabalho, rígido controle de tempo, além de cobrança excessiva por horas-extras e produtividade. Um levantamento feito pela Delegacia Regional do Trabalho da Bahia, no final de 2005, inspecionou 14 empresas que totalizaram 19 call centers (centros de



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADA FEDERAL ALICE PORTUGAL - PCdoB/BA

atendimento) espalhados por Salvador. No relatório parcial foi detectado que, destes postos, apenas dois concediam as pausas necessárias à jornada de trabalho.

Uma das dificuldades da profissão de operador de telemarketing é que ela não tem legislação específica na CLT, exercendo na verdade as funções de atendente, digitador e telefonista. O desfalque se dá porque na atividade de digitação seriam necessárias pausas maiores do que os 15 minutos oferecidos atualmente pela maioria das empregadoras em Salvador, situação que se repete em todos os estados da Federação.

Em geral, um teleoperador que trabalha 6 horas diárias, limite permitido pela CLT, ganha em média por mês R\$ 450,00 e, em alguns casos, esse valor baixa para até R\$ 225,00 por uma jornada de quatro horas diárias. Dificilmente um trabalhador permanece tempo superior a um ano em seu emprego e as empresas que utilizam seus serviços criaram um cadastro próprio que paira como uma espada sobre a cabeça do trabalhador que apresentar qualquer reclamação trabalhista ou se afasta do emprego por problemas de saúde.

Trabalhadores que são vítimas de lesões ocupacionais e que recorrem ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho destas empresas são humilhados e, quando o afastamento do serviço torna-se inevitável, são aconselhados a procurar o INSS para receberem o “Auxílio Doença” como se a lesão adquirida não fosse causada pelo trabalho que desempenhava. Desta maneira, as empresas não emitem a Comunicação de Acidente de Trabalho(CAT) e acabam se isentando naquele período de oferecer aos trabalhadores, após seu retorno, um ano de estabilidade. As empresas omitem os casos de doenças ocupacionais pois sabem de sua responsabilidade pelo Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), prevista na CLT (Consolidação das Leis de Trabalho) para o período de afastamento.

As seqüelas entre os trabalhadores dos serviços de “call center” são o estresse, as doenças ósteo-musculares (LER/DOT), as perdas auditivas, a fadiga visual, além de vários outros distúrbios físicos e mentais. Além disso, os empregados dos “call centers” enfrentam uma alta rotatividade, sendo demitidos no máximo após dois anos de trabalho para evitar o agravamento dos sintomas das doenças ocupacionais comuns ao setor.

Em geral, eles desempenham suas atividades dentro de salas com ar-condicionado e cadeiras estofadas, possuem carteira assinada e, nem de longe, a função compara-se ao trabalho braçal do chão de fábrica ou da lavoura. Estas “benesses”, porém, não livram os profissionais de telemarketing e call center (centrais de atendimento) da exploração no ambiente de trabalho. A socióloga Selma Venco, em pesquisa de doutorado defendida na Faculdade de Educação (FE) da Unicamp, constata que esta profissão, uma das mais crescentes no país, esconde sérios descompassos sociais e condições de trabalho marcadas por fortes pressões psicológicas. Na opinião da pesquisadora, está se formando uma espécie de “proletariado não-operário”.

Selma Venco apurou que os chamados teleoperadores realizam a média de 140 ligações em uma jornada de seis horas, com pausa de 15 minutos, e



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADA FEDERAL ALICE PORTUGAL - PCdoB/BA

precisam cumprir metas excessivas de produtividade em tempo preestabelecido. Segundo a socióloga, o setor de telemarketing e call center apresenta características do taylorismo – modelo criado por Frederick Winslow Taylor e disseminado na indústria, que consiste na racionalização do trabalho e minimização do excesso de rotinas. A socióloga acredita que, apesar de apoiada em novas tecnologias, a profissão está sujeita a formas de trabalho das antigas fábricas do século XIX.

Na avaliação da pesquisadora, a concentração de funcionários ocorre na faixa etária entre 18 e 25 anos - a idade do primeiro emprego, e esta preferência decorre justamente da inexperiência profissional. "Por não terem a vivência de mercado e desconhecerem as leis trabalhistas, os jovens se tornam presas fáceis para pressões psicológicas", explica. Em caso de baixa produtividade, por exemplo, utiliza-se uma interpretação duvidosa da lei para forçar o profissional a pedir demissão e, assim, perder seus benefícios.

A grande maioria (cerca de 80%) é de mulheres, o que também não é casual. Da parte patronal, as justificativas colhidas por Selma Venco resumem-se a certos atributos femininos, como paciência e delicadeza no trato com os clientes. Mas, para a socióloga, é mais plausível o fato de que a família e a sociedade não educam os homens para a subserviência, e que este aspecto não atende aos princípios de uma organização taylorista no setor de serviços. Apesar da predominância feminina visando ampliar os níveis de produtividade, verifica-se entre os homens o maior índice de ascensão profissional.

A pesquisa de doutorado traz outra constatação importante: a presença significativa de teleoperadores negros, homossexuais, transexuais e obesos. Por seus depoimentos, Selma Venco observou que eles são rejeitados em outros segmentos do mercado de trabalho e acabam migrando para nichos que não exigem uma estética preestabelecida, como o de telemarketing, em que o contato com o público acontece a distância. "A atividade abriga pessoas que, rotuladas, não teriam acesso ao trabalho em lojas, bancos e outros setores que impõem determinado padrão estético. Elas não são reconhecidas por suas qualificações, o que reforça os preconceitos presentes na sociedade de consumo", argumenta.

Os teleoperadores advêm sobretudo das classes sociais menos favorecidas, pois precisam do trabalho para sobreviver e sujeitam-se a fortes pressões. Em entrevista, um empresário confessa que não admite pessoas de classe média porque não agüentariam "o primeiro apertão". A jornada intensa de seis horas também faz parte de uma estratégia patronal. À alegação de que a jornada facilita ao jovem prosseguir nos estudos, sobrepõe-se à comprovação de que neste período é maior a produtividade, que cai consideravelmente após o limite de seis horas. Para o empregador, é vantajoso revezar duas pessoas, ao invés de manter apenas uma, com carga de oito horas.

Ante o exposto, levando em consideração que a Comissão de Trabalho, de Administração e de Serviço Público é o palco indicado para se debater as precárias condições de trabalho dos operadores dos serviços de "call center" e "telemarketing", requeremos ao Vossa Excelência, nos termos do art. 255 e subsequentes do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADA FEDERAL ALICE PORTUGAL - PCdoB/BA

Audiência Pública destinada a debater as condições de trabalho impostas a esses trabalhadores, bem como a necessária proteção legal para o exercício desta atividade laboral.

Requeremos ainda que sejam convidados para participar desta Audiência Pública as seguintes autoridades e entidades:

- 1- Ministério do Trabalho;
- 2- Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações - FITTEL;
- 3- Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas do Estado da Bahia;
- 4- Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas do Amazonas;
- 5- Associação Brasileira de Telemarketing – ABT;
- 6- Socióloga Selma Borghi Venco, doutora em Educação pela Unicamp.

Sala da Comissão, em de de 2007.

Alice Portugal
Deputada Federal

Vanessa Grazziotin
Deputada Federal