

RESOLUÇÃO SOBRE TELECENTROS (Call-center's)

Companheiras e Companheiros, participantes do XIII CECUT/RS: a CUT faz público e notório a dura realidade das trabalhadoras e dos trabalhadores nas Centrais de Atendimento (Telecentros ou Call-center's), mais precisamente aquelas e aqueles que trabalham nas operações das empresas em PA's (posições de atendimento) e sofrem diariamente com o adoecimento, devido aos desgastes físico, mental e psicológico motivados pela falta de reconhecimento profissional, despreparo organizacional administrativo e hierárquico, por atitudes de assédio moral e sexual e por atos anti-sindicais dos representantes em cargos de chefia e supervisão das empresas exploradoras deste serviço. Esta situação, instaurada no Brasil a partir dos anos 90, com o crescimento desenfreado da terceirização, propicia o surgimento das trabalhadoras e dos trabalhadores em Centrais de Atendimento. São, na maioria esmagadora, jovens de até 30 anos de idade, estudantes e majoritariamente vivendo o seu primeiro emprego. Para atender a demanda de serviços cada vez mais crescente por conta das “facilidades” da tecnologia eletrônica e da informática, estes jovens são extremamente explorados e adoecem no início da sua vida laboral. Muitas e muitos acabam na Previdência Pública, já no primeiro, que pode ser o último emprego pois, somado ao exposto, a carga horária é excessiva, o horário de trabalho incompatível com o estudo e a remuneração muito baixa. A prática exploratória desta mão de obra é uma estratégia patronal de precarização e sonegação de direitos trabalhistas que, somados a alta rotatividade, dificultam, senão impedem, as trabalhadoras e os trabalhadores de participarem da organização sindical e de acompanhar e fazer valer, engajados na luta, a pauta de reivindicações da categoria. A forma de organização patronal da exploração deste segmento da economia, impõe, de forma simultânea, trabalho sob grande pressão de tempo, elevado esforço mental, elevado esforço visual, exigência de grande responsabilidade; acompanhada da falta de controle sobre o processo de trabalho, rigidez postural e sobrecarga estática de segmentos corporais, avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico, gravação e escuta de diálogos, incentivos de premiação por produção individual com desgastes evidentes na saúde devido à competição exacerbada. O adoecimento por LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), PAIR (Perda Auditiva Induzida pelo Ruído), Trauma Acústico e Distúrbios na Voz é algo intensamente debatido nas instâncias técnicas, reconhecidos como prejuízos ao sistema nacional de saúde pública. É alarmante que a vítima deste processo não está despertada para os fatores que favorecem o aparecimento das doenças ocupacionais, limitando-se a lotar os ambulatórios de saúde e também o departamento jurídico do Sindicato. Somado isto, as práticas nas relações hierárquicas autoritárias, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e antiéticas de longa duração, de um ou mais chefes, dirigidas a um ou mais subordinados, entre colegas e, excepcionalmente, na modalidade ascendente, desestabilizam ainda mais a vítima. Mais ainda: cada empresa explora mediante o uso da “multitarefa” e tem piso salarial diferenciado; com benefícios desiguais e remuneração variável sem regras pré estabelecidas, contrariando a prioridade da negociação coletiva, que visa a isonomia, o que acarreta mais dignidade e melhores condições de vida. Por fim, para cada empregada ou empregado contratado diretamente pelas Operadoras de Telecomunicações, são contratadas ou contratados, em média, dez trabalhadoras e trabalhadores terceirizados/precarizados para prestar serviço à população. Para enfrentar esta situação e lutar, engajadas e engajados na CUT, pelo fortalecimento das trabalhadoras e dos trabalhadores nas Centrais de Atendimento (Telecentros ou Call Center's), a CUT/RS destaca que:

- 1- Se faz extremamente necessária a participação e a intervenção positiva da CUT na regularização e/ou regulamentação e no reconhecimento da profissão das trabalhadoras e dos trabalhadores nas Centrais de Atendimento (Telecentros ou Call Center's), para ampliar os seus direitos e as suas conquistas, criando legislação própria se, para tal, necessário for.
- 2- A CUT continuará a apoiar e fortalecer o SEMAPI e o SINTTEL-RS em suas campanhas de sindicalização.
- 3- A CUT propugnará pela redução da jornada de trabalho para no máximo 30 horas semanais.
- 4- A CUT recrudescerá o combate às normas de controle de trabalho e assédio moral e sexual neste locais de trabalho.
- 5- A CUT monitorará e exigirá a aplicação, na íntegra, do anexo II da NR-17 e denunciará o seu NÃO cumprimento, nos meios de comunicação e em todas as instâncias, instituições e fóruns que tratem do assunto.
- 6- A CUT interagirá nos projetos que visem a qualificação do jovem ao primeiro emprego, na sua formação sindical e no conhecimento e ampliação dos seus direitos trabalhistas.
- 7- A CUT, contando com o SEMAPI, o SINTTEL e a FITTEL, continuará a fiscalizar, mais intensamente a terceirização, a exploração exacerbada e a consequente precarização desta mão de obra.
- 8- A CUT, mediante o trabalho da orgânica FITTEL, do filiado a esta, o SINTTEL-RS e do SEMAPI, (estes últimos, Sindicatos co - irmãos), reivindicará o piso salarial de dois (2) salários mínimos (nacional) para este segmento.

Porto Alegre, 27 de maio de 2012.