

Sindicalistas falam dos impactos da terceirização em call centers.

Ao expor na audiência pública no bloco destinado ao setor de serviços, o presidente do Sindicato dos Telefônicos do Rio Grande do Sul – Sinttel/RS, Flávio Rodrigues, disse que a terceirização não é novidade: quando começou a trabalhar no setor de telefonia, há 32 anos, ela já existia, embora de forma menos agressiva, apenas nas obras de expansão de rede, restritas aos serviços de segurança e limpeza.

Os demais serviços eram realizadas por mão de obra própria, treinada e qualificada na empresa, como as telefonistas – ao contrário de hoje, quando as atividades são desempenhadas por empresas de call center.

Flávio Rodrigues informou que, antes da privatização, a Companhia Riograndense de Telecomunicações (CRT), antiga empresa de telefonia do Rio Grande do Sul, empregava seis mil trabalhadores próprios.

Hoje a OI opera o mesmo serviço com menos de 600 trabalhadores diretos, ou seja, apenas 10% do número anterior. O restante das atividades, afirma Rodrigues, é realizado por trabalhadores terceirizados, quando não “quarteirizados” ou “quinterizados”.

Segundo o sindicalista, após a privatização, a nova Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) flexibilizou de toda forma as terceirizações. “Um exemplo comum no setor é o próprio grupo econômico criar empresa com outro CNPJ para prestar serviços, como no caso da companhia de call center da Brasil Telecom”, apontou.

Rodrigues afirma que, “ao contrário do que muitos pensam”, a terceirização não ocorre nas atividades secundárias da empresa. “Na realidade, ela é responsável por cerca de 90% da mão de obra”.

Para ele, isso é a demonstração de que a terceirização tem muito mais impacto do que se imagina, e, assim, não se pode crer que esteja sendo empregada somente na atividade-meio da empresa.

O sindicalista informou ainda que, assim como ocorre no setor petrolífero, como denunciado pelo representante da Federação Única dos Petroleiros na audiência, a precarização dos terceirizados também se verifica no seu setor, onde apenas 15% são mão de obra direta e os restantes 85% são terceirizados. “É uma regra geral”, concluiu.

Afirmou também que, desde a privatização do setor, a terceirização foi praticamente liberalizada e gerou um caos que continua tendo reflexos. “Não havia controle sobre a subcontratação e certamente, na lógica do mercado, se você terceirizava para outro empresário, este empresário também queria terceirizar para outro, e assim se criava uma rede de subcontratações, onde surgiram os termos de ‘quarteirização’ e ‘quinterização’”, explicou. “Assim, chegou-se ao extremo da precarização, com a criação de cooperativas de mão de obra só para burlar a legislação trabalhista”.

Segundo o presidente da Sinttel/RS, atualmente ocorre a segunda fase dessa situação, em parte convivendo com a primeira fase. A operadora, que terceirizava totalmente a gestão do negócio e se livrava da responsabilidade pela qualidade do serviço, passou a intervir total ou parcialmente na gestão das terceirizadas, o que acaba por caracterizar uma subordinação estrutural. É comum, nesse caso, o fiscal da empresa contratante pedir a demissão de

empregados terceirizados que, entre outros motivos, não conseguem atingir metas de trabalho.

Ao final, o sindicalista afirmou que a redução de custos proporcionada com a terceirização na verdade traz prejuízos à sociedade, pois, ao reduzir a massa salarial dos trabalhadores, conseqüentemente reduz o recolhimento de tributos para a previdência e a saúde pública. “Em contrapartida, o setor terceirizado, que é ‘precarizante’, gera mais demanda para os serviços de previdência e saúde pública, gerando, portanto, um duplo prejuízo para a sociedade”, concluiu.

Proteção sindical

Antônio Rosella, representante da Força Sindical e da Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (FENATTEL), ao fechar o bloco, defendeu a especialização do trabalhador como forma eficaz de “trazer a empresa para dentro do segmento“. Desta forma, acredita que o trabalhador receberá maior proteção por parte dos sindicatos, pois estará abrangido pela norma coletiva da categoria, reduzindo assim a precarização.

Rosella defendeu a atuação mais efetiva dos sindicatos na proteção dos trabalhadores, e afirmou que a FENATTEL e a Federação patronal da categoria estão firmando um protocolo de intenções com o objetivo de eliminar as distorções do setor em busca de um contrato coletivo nacional, onde se trabalhe com condições gerais da categoria.

Para ele, o problema do setor não será solucionado com uma legislação reguladora específica. A alternativa não seria eliminar o conceito genérico de serviços terceirizados, mas sim estabelecer a sua especialização e determinar condições de trabalho que correspondam a estas atividades especializadas.

Fonte: Tribunal Superior do Trabalho, por Mário Correia e Dirceu Arcoverde, 06.10.2011