

OUTUBRO/NOVEMBRO
2023



SINRATLSP



www.sinratel.org.br



SINDICATO DOS
TRABALHADORES
TELEMARKETING

O Sinratel presta serviços de **qualidade aos associados**, dá todo apoio e suporte necessários, além de **oferecer benefícios exclusivos!**



Lazer
e Recreação



Convênios
Médicos



Universidade
e Cursos



Convênios
Diversos

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELEMARKETING - RUA DR.FREDERICO STEIDEL, 255 - SANTA CECÍLIA - SÃO PAULO • WWW.SINRATLSP.ORG.BR

ATENDIMENTO POR CANAIS ESCRITOS: UMA REALIDADE NO SETOR DE TELEMARKETING QUE PRECISA SEGUIR O ANEXO II DA NR-17

Na busca pelo atendimento com excelência aos clientes, o leque de opções dos canais de comunicação nas centrais de chamadas, cada dia mais vai se intensificando e diversificando. **Pag.4**

CENA JURÍDICA

Pag.2

Action Line é Objeto de Denúncia junto ao MPT

De acordo com denúncias feitas ao Sinratel, gestores da Action Line estão obrigando os(as) operadores(as) a trabalhar em regime de banco de horas, além de assediar as idas ao banheiro.

Sinratel e Flex celebram acordo Coletivo

O Sinratel conclui com sucesso as negociações junto a nova direção da Empresa Flex, que por sua vez tem assumido compromisso durante as tratativas negociais com a entidade sindical.



EQUIDADE NAS RELAÇÕES SOCIAIS

A deputada Federal Erika Hilton visitou a sede do Sinratel, na região central de São Paulo e inaugura projeto "FEMININOS: TRANSVERSALIZANDO PERCEPÇÕES POR LIBERDADE DE GÊNERO"

Pag.4



PISO SALARIAL ESTADUAL

O novo salário mínimo gerou muitas dúvidas e questionamentos, principalmente das categorias que são pontuadas na Lei, como é o caso dos **operadores de telefone e de "telemarketing"**, atendentes, além de digitadores, telefonistas, dentre outras profissões. **Pag.3**

EDITORIAL



Marco Aurélio Oliveira,
presidente do Sintratel

Durante os 2 primeiros governos Lula uma crítica que sempre pautou a gestão era de que a classe média é quem pagava a conta pela tão clamada justiça social brasileira.

Na disputa que culminou na eleição da frente que derrotou a mitomania e o desprezo pela humanidade, ainda no programa de governo, a taxaçaõ dos super-ricos

esteve em pauta.

Governo eleito, reforma tributária em andamento, logo veio a decisão do governo de tributar fundos exclusivos e offshores dos super-ricos do país para que haja equidade na balança da contribuição e taxaçaõ entre ricos e pobres.

Para investir nesses fundos é preciso de R\$10 milhões em dinheiro vivo, não em patrimônio. Dívida para apenas 2,5 mil brasileiros, que estão nessa condição, ou seja 0,001% da população.

2,5 mil brasileiros que concentram R\$756,8 bilhões, o que só comprova a profunda desigualdade social do país, onde o 1% mais rico, detém 50% da renda patrimonial brasileira.

A taxaçaõ dos super-ricos chega a R\$24 bilhões até 2026, o que representa a construção de 1,2 milhão de moradias pelo Minha Casa Minha Vida; 60 mil unidades básicas de saúde; 160 mil creches; e 2 mil escolas.

Enfim, para um estado de bem estar social, taxar bilionários e fortunas que se escondem nos paraísos fiscais é de extrema necessidade e justo.

Uma minoria que acumula tanto

e uma imensa maioria que sobrevive não deve ser aceitável e mudar essa realidade é necessário.

Somado a isso, a valorizaçaõ do salário mínimo, a mudança na política de reajustes dos combustíveis, o combate à inflaçãõ e outras ações do governo nos ajuda a explicar os resultados das pesquisas, onde classificam positivamente o desempenho “ótimo” ou “bom” do presidente Lula (PT).

Aliás, a avaliação positiva do governo Lula teve crescimento na capital paulista, onde vemos desastres em diversas áreas, dentre elas a privatizaçaõ da Sabesp, desaguando no desastre na Educaçaõ, com a ideia de digitalizar o ensino, contrariando a opinião de diversos especialistas. E na volúpia de querer ser vanguarda no projeto de sucessãõ presidencial, lança um material didático carregado de erros, classificado de “raso, superficial, enfadonho e prejudicial”, pela Associação Brasileira de Autores de Livros Educativos.

Proposta do governo Tarcísio de Freitas (Republicanos), os materiais apresentavam erros de português, informações incorretas e fal-

ta de aprofundamento em diversos conteúdos.

Ou seja, trata a educaçaõ da nossa juventude dessa maneira, onde a máxima de deseducar para controlar fica estampada.

Juventude que amarga o subemprego, a informalidade e a precarizaçaõ e demanda de uma formaçaõ de qualidade para ocupar vagas de trabalho decentes.

Levantamento obtido na pesquisa “Futuro do Mundo do Trabalho para as Juventudes Brasileiras” aponta que cerca de 27% dos jovens de 14 a 29 anos fazem parte da populaçaõ “sem-sem”, grupo das pessoas que estão sem oportunidade de estudar e trabalhar. Sobrevivem de bicos, da informalidade, ou da ajuda de familiares e vizinhos, ‘só sobrevivem’. E isso piora quando levamos em conta sexo e cor da pele, pois para mulheres e negros/as a situaçaõ se agrava.

O mesmos erros que víamos em esfera federal e desejávamos nunca mais presenciar após a saída do “mito”, são reproduzidos em escala proporcional em nosso estado, o que nos resta é esperar que nem tudo fique “jóia”.

CENA JURÍDICA

Action Line é Objeto de Denúncia junto ao MPT

De acordo com denúncias feitas ao Sintratel, gestores da Action Line estão obrigando os (as) operadores (as) a trabalhar em regime de banco de horas, além de assediar as idas ao banheiro, o que fere o item 5.7 do Anexo II da NR-17.

É preciso que a empresa cumpra a jornada nos termos previstos e, para tanto, tem a obrigaçaõ de regulamentar o Acordo Coletivo com pauta de reivindicaçaõ já protocolizada, assim como NÃO pode continuar aplicando jornadas maiores que 6hs diárias ou banco de horas em desacordo com o regramento das horas extraordinárias

previstas na cláusula 24 da CCT, com pagamento de 50% em dias comuns e 100% nos feriados.

O Ministério Público já está sendo acionado.

Sintratel e Flex celebram acordo Coletivo

O Sintratel conclui com sucesso as negociaçaõs junto a nova direçaõ da Empresa Flex, que por sua vez tem assumido compromisso durante as tratativas negociais com a entidade sindical.

A categoria agora pode contar a retomada de políticas em prol da manutençaõ dos pagamentos de salários e benefícios, além da quitaçaõ, mesmo que parcelada, das verbas rescisórias durante os desligamentos realizados após o abril de 2023.

Após um período de turbulência

a empresa foi adquirida pelo Grupo ATMA, que passou a investir esforços para cumprir a agenda trabalhista. Assim, consolidando o processo de reestruturaçaõ da organizaçaõ nas relaçaõs do trabalho foram realizadas as assembleias nos sites Atucuri e Moreira de Godoy com a finalidade de promover a celebraçaõ dos acordos coletivos.

FALA OPERAÇÃO

Trabalho no call Center e minhas folgas ocorrem somente após o 7º dia de trabalho, como deve ser a distribuçaõ das folgas?

De acordo com a súmula do TST (Tribunal Superior do Trabalho), em sua orientaçaõ Jurisprudencial nº410, da SDI-1, a concessãõ de folga após o 7º dia seguido de trabalho viola o artigo 7º da Constituçaõ da República, que estabelece

que o repouso remunerado deve ser semanal, preferencialmente aos domingos. Com base nesta jurisprudência, o/a empregado/a trabalhava sem gozar folga, a Turma Recursal manteve a condenaçaõ da empresa ao pagamento, em dobro, dos dias que deveriam ter sido de repouso. Assim, além do pagamento da remuneraçaõ, em dobro, do sétimo dia consecutivo de trabalho não compensado com folga na mesma semana (Súmula 146/TST), com reflexos em aviso prévio, 13º. salários, férias +1/3, adicional noturno e FGTS + 40%” (fls. 721/722 e 725, grifos no original, ratificado no acórdão de fls. 804/823). Por fim o Anexo-II da NR-17 prevê as folgas no sexto dia de trabalho independente do dia da semana na qual a mesma foi programada, sem prejuízo a aplicaçaõ das 36hs semanais.



Piso Salarial Estadual

Por Marcísio Moura, diretor de Comunicação Sintratel - SP



“Criado em 2007, o piso estadual permite que trabalhadores paulistas recebam remunerações acima do salário mínimo nacional. Os valores propostos pelo Governo do Estado levam em conta as condições de demanda de mão-de-obra e custo de vida em São Paulo, incorporando especificidades do mercado de trabalho local”, assim está definido o piso estadual paulista no site oficial do governo do estado de São Paulo (www.saopaulo.sp.gov.br).

E assim como no site do governo estadual, desde o dia 25/05/23, data em que foi sancionada a lei, inúmeras manchetes deram repercussão ao novo valor do salário mínimo paulista. O que gerou muitas dúvidas e questionamentos para trabalhadores e trabalhadoras, principalmente das categorias que são pontuadas na Lei, como é o caso dos operadores de telefone e de “telemarketing”, atendentes, além de digitadores, telefonistas.

O anúncio trouxe uma nova perspectiva aos que trabalham no estado de São Paulo e “em tese” deveria beneficiar as categorias profissionais inclusas na legislação. Mas o

que não foi divulgado com tanta veemência e que faz toda a diferença, é que as categorias que possuem um piso salarial definido por lei, ou que tenham Convenção Coletiva estabelecida, NÃO FAZEM JUS ao Piso Salarial Estadual. Ou seja, o governo dá o aumento com uma mão e o retira com outra, já que coloca impeditivos para que o aumento não se concretize de fato.

O reajuste, que por vários anos permaneceu congelado, nos leva a pensar numa medida totalmente eleitoreira. Já que a lei apresenta o piso estadual, seu valor e as categorias que são elencadas, mas traz “brechas” (impeditivos) em seu conteúdo, mais precisamente nos critérios para que o piso seja adotado. Já que onde haja Convenção Coletiva celebrada, prevalecerá a mesma. Ou seja, estabelece uma lei, um valor e suas condições, porém na prática dá e não dá.

Toda entidade de classe, como é o caso do Sintratel, deve, por ideal e finalidade, lutar para que todo e qualquer ganho real possível aos/as trabalhadores/as seja fundamental e de suma importância para sua

categoria, assim como benefícios, ou quaisquer conquistas que possibilitem ganhos, ou agreguem valores no poder de compra dos/as seus/suas representados/as. Deste modo, somos totalmente a favor do Piso Estadual Paulista, já que vivemos no Estado que está à frente no ranking das cidades da Região Sudeste, com o custo de vida mais caro no Brasil, além de ocuparmos o 7º lugar, quando comparado aos 26 estados brasileiros e o Distrito Federal.

Na ALESP (Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo) já existe um movimento que luta pela retirada desse “impeditivo”, para que a Lei do “Piso Estadual” valha para todas as categorias mencionadas na lei de fato, tendo Convenção estabelecida, ou não. Impactando diretamente na qualidade de vida e no poder de

compra dos/as envolvidos/as.

O sindicato estará encampando tal luta sempre, e devemos aguardar os desdobramentos sobre o tema que é de interesse de todas as categorias denominadas na lei, assim, como, para toda diretoria do Sintratel.

Vale destacar, que a oposição votou a favor da medida, mas também propôs acabar com a maior das ironias, já que o salário base de alguns servidores públicos é inferior a R\$1.550,00, valor do piso estadual reajustado pelo governador, mas que não é praticado para os funcionários do mesmo que sancionou a lei.

Fato é, nada mais verdadeiro neste caso que o velho ditado: “casa de ferreiro, espeto de pau”.

Peroba neles!!!

Comparativo: Piso Estadual X Convenção Coletiva

Salário	R\$ 1.550,00	R\$ 1.324,00
VR	X	R\$ 241,20/mês
Aux. Creche	X	R\$ 203,39
PLR	X	R\$ 209,48
Jornada de trabalho	8hs	6hs

Saúde Mental: chama atenção e acende a luz de alerta

No dia 10 de outubro é lembrado todos os anos o “Dia Mundial da Saúde Mental”. Com o objetivo de aumentar a conscientização sobre o problema e mobilizar esforços para apoiar aqueles que enfrentam transtornos mentais.

E dando pontapé nas ações de conscientização, foi realizado no dia 20/09, no Centro de Convenções da Unicamp (Universidade de Campinas), o Fórum Permanente: “Sofrimento Mental e Suicídio relacionados ao trabalho”.

Atualmente, cerca de 1 bilhão de pessoas vivem com algum transtorno mental. O Brasil consta com mais alta prevalência na América, apresentando taxas de depressão de 5,8% e ansiedade de 9,3% (OMS). Além disso, dados levantados pelo DataSUS indicam que nos últimos 20 anos dobrou o número de casos de suicídio no Brasil.

O último mapeamento global de saúde mental feito pela OMS revelou que o Brasil tem 9,3% da população sofrendo do transtorno.

Infelizmente nossa categoria (telemarketing/teleatendimento) não está livre desse mal, já que os/as operadores/as são submetidos/as diariamente a um grau de estresse excessivo, que somado as metas abusivas e diversos tipos de assédio moral, afetando diretamente os trabalhadores e as trabalhadoras, causando depressão, síndrome do pânico e/ou burnout, dentre tantas outras doenças que acometem o cotidiano de quem desempenha suas tarefas nas centrais de chamadas (call-centers).



Dep. Fed. Erika Hilton inaugura projeto sobre Equidade nas Relações Sociais no Sintratel

A deputada Federal Erika Hilton (PSOL) visitou a sede do Sintratel, na região central de São Paulo.

O encontro, que contou com a participação dos diretores Valmira L. da Silva e Paulo Martins, inaugurou o projeto "FEMININOS: TRANSVERSALIZANDO PERCEPÇÕES POR LIBERDADE DE GÊNERO", uma revista voltada para retratar a luta das mulheres e da negritude.

A parlamentar falou sobre o atual cenário político e social voltados para o direito das minorias (pessoas negras, juventude e LGBTQIA+).

A entrevista na íntegra pode ser vista acessando o site do Sintratel.



"Atendimento escrito", uma realidade no setor de telemarketing que precisa seguir o Anexo II da NR-17

Na busca pela tão clamada "excelência no atendimento" aos clientes o leque de opções dos canais de comunicação nas centrais de chamadas cada dia mais vai se intensificando e diversificando. Com o número de chamadas desenfreadas, seja para cobranças, aquisição de produtos, orientação sobre serviços públicos, pesquisas, dentre outros, e com a adoção do "0303" no identificador das chamadas, o direcionamento dos atendimentos aos cliente por canais escritos foi uma solução para resultados satisfatórios nos índices de receptividade.

Diante dessa realidade, que já existia nas centrais, o aumento no número de trabalhadores e trabalhadoras nesse formato de atendimento teve um cres-

cimento exponencial e como todos nas operações, devem obedecer a Norma Regulamentadora, no caso da nossa categoria, o Anexo-II da NR-17, que entre tantas proteções, versa sobre a jornada de trabalho de 6hs, com pausas e descansos.

Visando regular essa situação, o Sintratel, já encaminhou uma solicitação junto ao Dep.

Estadual, Luiz Cláudio Marcolino (PT), na Assembleia Legislativa de São Paulo, para que as empresas cumpram o que está estabelecido na Norma e que quem desrespeite sofra as devidas penalizações, para que assim todos/as trabalhadores/as em telemarketing/teatendimento tenham seus direitos preservados.



Diretores do Sintratel Marcísio Moura, Marco Aurélio Oliveira e Valmira Luzia com o Deputado Estadual Luiz Cláudio Marcolino(PT)

Notas

Assédio Moral

Assédio Moral pode ser entendido como qualquer conduta abusiva praticada dentro do ambiente de trabalho que cause danos à integridade física, mental ou emocional d@ trabalhador/a. Fala verbal e escrita, comportamento e cobrança abusiva, gestos e humilhação pública, por exemplo. As consequências vão muito além de um ambiente hostil, interferindo na vida profissional, pessoal, familiar e na própria autoestima do/a trabalhador/a, prejudicando sua saúde mental, psíquica e até física. Assédio Moral é Crime, DENUNCIE!!!

Banco de Horas

O banco de horas funciona através do acúmulo e compensação das horas extras dos empregados, da seguinte forma: sempre que um trabalhador faz hora extra, esse tempo é registrado no banco de horas. Quando falta ao trabalho ou precisa sair mais cedo, essas horas são descontadas do seu saldo. Todo regramento para a execução dessa forma de compensação de horas está prevista em Acordos Coletivos e devem ser uma via de mão dupla, trazendo tanto vantagens ao empregador, quanto aos trabalhadores e trabalhadoras.

Mudanças climáticas

Com a onda de calor excessivo que muitas regiões brasileiras estão enfrentando devido as mudanças climáticas a hidratação é fundamental para nossa saúde. Nos call centers é preciso ficar atento (a) com a temperatura do ar condicionado, para evitar choque térmico, adoecimento ou perda de voz. Além disso, é preciso que o local de trabalho tenha água potável em abundância para que os (as) operadores (as) possam beber.

Trabalho digno - Brasil x EUA

Luiz Inácio Lula da Silva, presidente do Brasil e Joe Biden, presidente dos EUA, se encontraram em 20 de setembro, em NY, para assinatura de uma parceria para promoção do "trabalho digno". A iniciativa prevê estimular empregos, melhorar salários e proteger trabalhadores, especialmente os que atuam nas plataformas digitais.

EXPEDIENTE:

PRESIDENTE
MARCO AURÉLIO
COELHO DE OLIVEIRA

**DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS/
SINDICAIS E IMPRENSA E COMUNICAÇÃO**
MARCÍSIO MENDES DE MOURA

JORNALISTA RESPONSÁVEL
FÁBIO RAMALHO
MTB44.484/SP

**PROGRAMAÇÃO VISUAL,
ARTES E DIAGRAMAÇÃO**
LUIZ AMARAL

E-MAIL: SINTRATEL@SINTRATEL.ORG.BR /SINTRATELSPTELEMARKETING @SINTRATELSPOFICIAL WWW.SINTRATEL.ORG.BR