



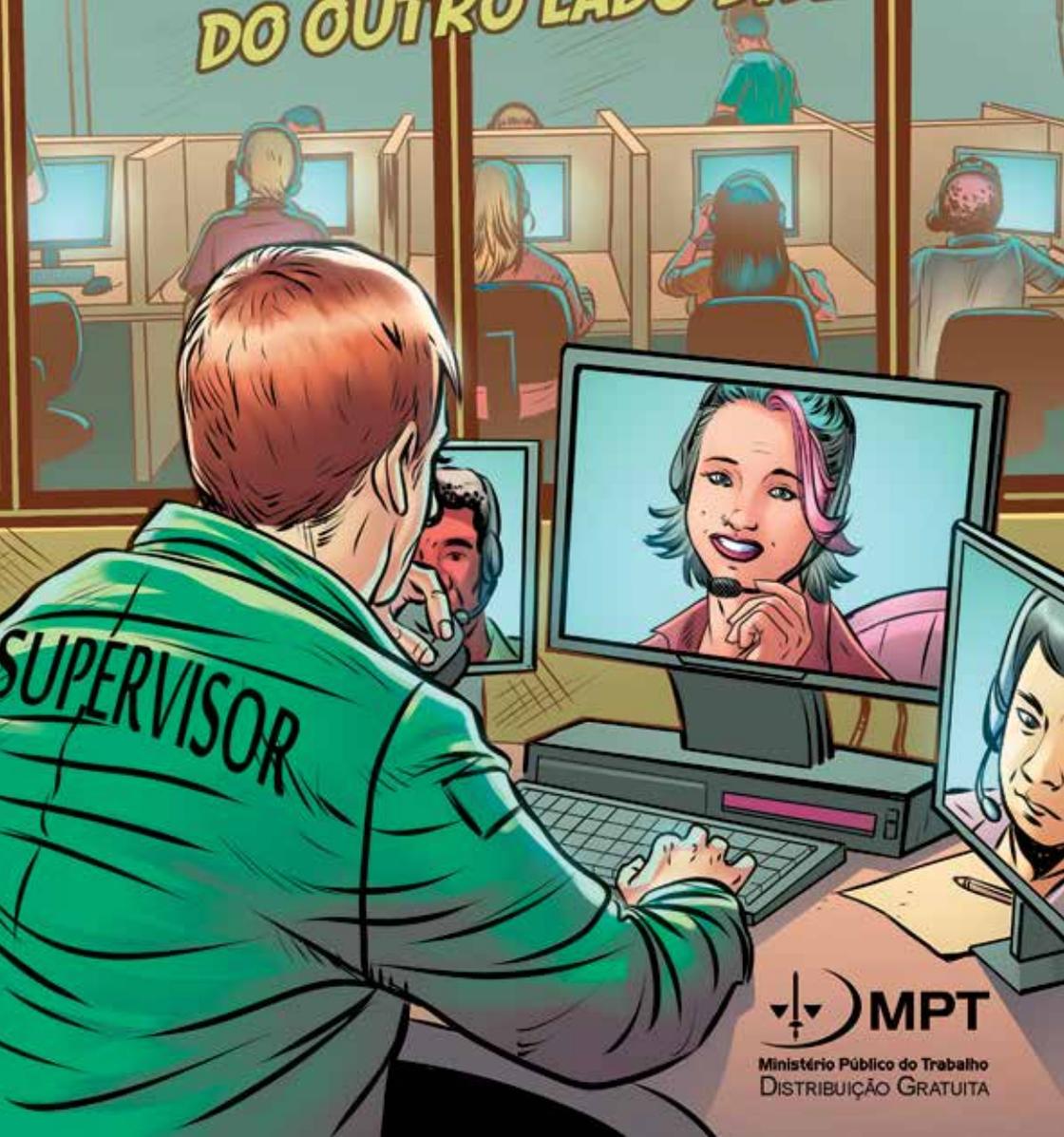
EM  
QUADRINHOS



APRESENTA:

Nº 22

# TELEMARKETING: DO OUTRO LADO DA LINHA



Ministério Público do Trabalho  
DISTRIBUIÇÃO GRATUITA



A falta de  
equipamentos de  
proteção coletiva  
é causa frequente  
de acidentes de  
trabalho fatais.

*Denuncie:*

[www.mpt.mp.br](http://www.mpt.mp.br)



## EXPEDIENTE

Série MPT em Quadrinhos

### **Coordenação:**

Dr. Estanislau Tallon Bozi (MPT/ES)  
e Dra. Carolina De Prá Camporez  
Buarque (MPT/ES)

### **Gerência:**

Wendell Luís Táboas (MPT/ES)

### **Produção:**

Link Editoração

### **Consultor Gráfico:**

Eduardy Rocío Cabral

### **Ilustrações, Cor e Balões:**

Jean Diaz Studio

### **Roteiro:**

Silvio Alencar

### **Revisão Ortográfica:**

Mauro Lúcio Nascimento

### **Sinopse**

Wendell Luís Táboas e Renata  
Coelho Vieira (MPT-DF)

### **Revisão da Arte:**

Wendell Luís Táboas, Mauro Lúcio  
Nascimento e Silvio Alencar

### **Agradecimento Especial:**

Renata Coelho Vieira (MPT-DF).

### **Contato:**

[quadrinhos@mpt.mp.br](mailto:quadrinhos@mpt.mp.br)

### **Website:**

[www.quadrinhos.mpt.mp.br](http://www.quadrinhos.mpt.mp.br)

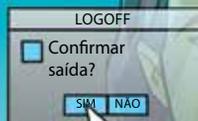
### **Facebook:**

[www.facebook.com/MPT-em-Quadrinhos](https://www.facebook.com/MPT-em-Quadrinhos)

Esta obra poderá ser reproduzida  
ou utilizada mediante comunicação  
ao Ministério Público do  
Trabalho e citação da fonte.

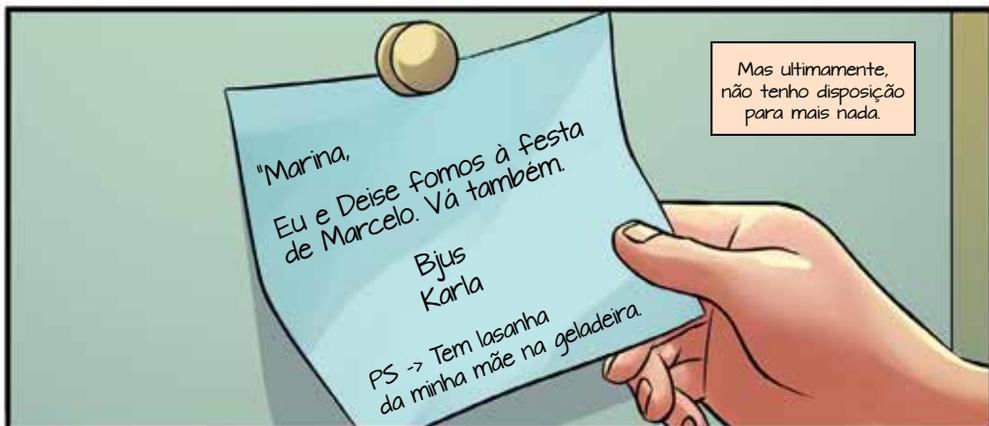


Fim de expediente. Há dois anos, quando entrei aqui, isso era só uma parte do meu dia. Eu ainda tinha pique para sair para dançar, curtir um cinema ou um barzinho.



A empresa costuma contratar jovens de 18 a 25 anos. Chegamos cheios de energia! É nosso primeiro emprego...

... e aguentamos bem até um ano e meio sem reclamar. A maioria, antes de ficarem como eu, acaba saindo por conta própria.





Sempre tive o sonho de fazer um curso superior e sempre estudei muito para isto.



Quando consegui passar, foi uma felicidade.

Mas logo bateu a realidade...

...tinha passado para uma faculdade particular que ficava fora de minha cidade.

Posso sempre contar com meus pais, mas eu precisava procurar um emprego para me manter e pagar os estudos.



Foi quando uma amiga se ofereceu para levar meu currículo a uma empresa de telemarketing. Tinha 18 anos e estava muito feliz.

No entanto, as coisas não foram "às mil maravilhas". Logo que entrei, fiquei sabendo do rigor da empresa. Principalmente com relação ao tempo.

Havia oito marcações de tempo programadas no sistema da empresa, tipo lanche, banheiro, saída... Se houvesse atraso em alguma dessas, perdíamos a "aderência à escala" e, assim, o bônus do dia.

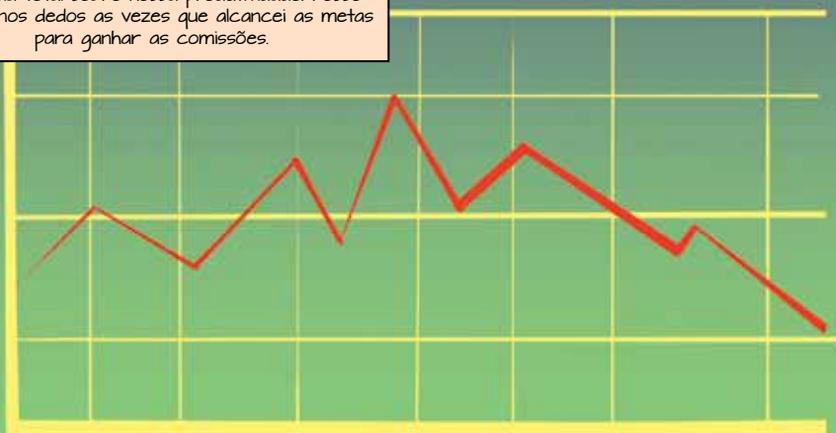
Todo o tempo era cronometrado: 10 minutos para o banheiro, 20 minutos para o lanche.

No tempo do lanche, a maioria preferia comer rapidamente a comida fria para não ter que esperar na fila do micro-ondas.

Dai os remédios para o estômago passaram a fazer parte da nossa rotina.

Na prática, eram Gh falando direto, sem parar. Cheguei ao ponto de estranhar minha própria voz.

Havia uma cobrança absurda por metas e uma vigilância total sobre nossa produtividade. Posso contar nos dedos as vezes que alcancei as metas para ganhar as comissões.



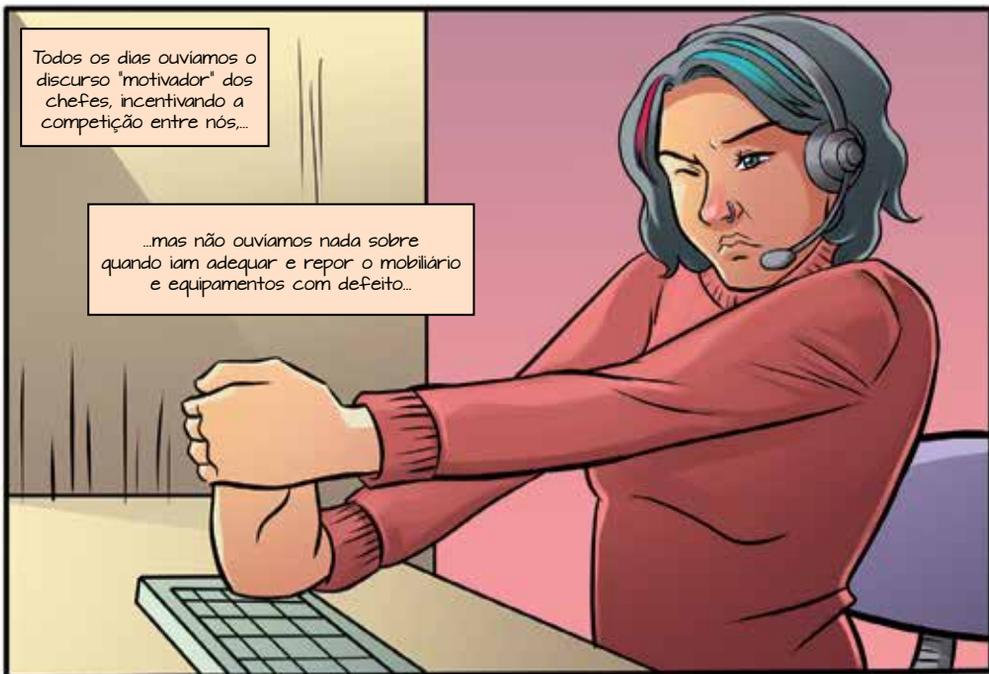
Inclusive nossas ligações eram gravadas e ouvidas pelas chefias para saber se estávamos seguindo corretamente o script e se "sorriamos" na voz. Para isso, não importava se estávamos indispostos. Tínhamos de "estar seguindo" o roteiro, até no "gerundismo\*".

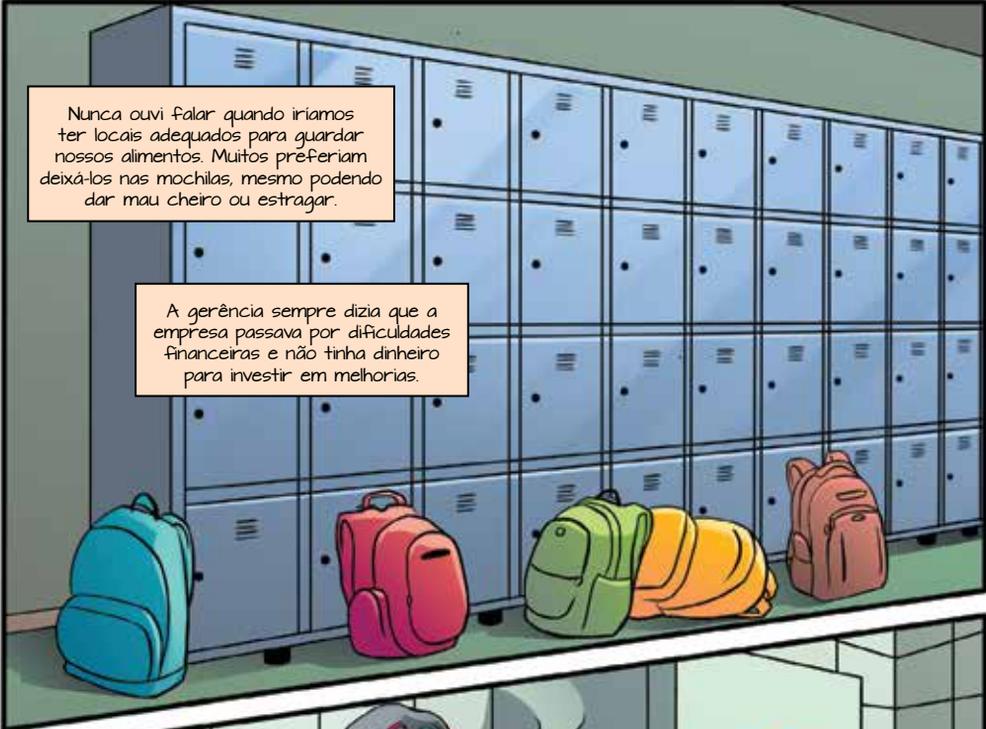


\* [www.infoescola.com/portugues/gerundismo/](http://www.infoescola.com/portugues/gerundismo/)



"Assim, quando demorava a resolver um problema ou o cliente não aprovava o meu atendimento, ficava sem o bônus diário. Era o chamado "contato negativo".





Nunca ouvi falar quando iríamos ter locais adequados para guardar nossos alimentos. Muitos preferiam deixá-los nas mochilas, mesmo podendo dar mau cheiro ou estragar.

A gerência sempre dizia que a empresa passava por dificuldades financeiras e não tinha dinheiro para investir em melhorias.





Bastou uma pesquisa na Internet para eu ficar sabendo o quanto lucraram os meus patrões. Enquanto isso, continuo recebendo salário mínimo.



O setor de telemarketing é um dos que mais crescem no país, com faturamentos astronômicos. Em 2014, o lucro alcançou R\$43,41 bilhões, empregando 1,4 milhão de pessoas\*.

\*www.bitly.com/1KW41sR



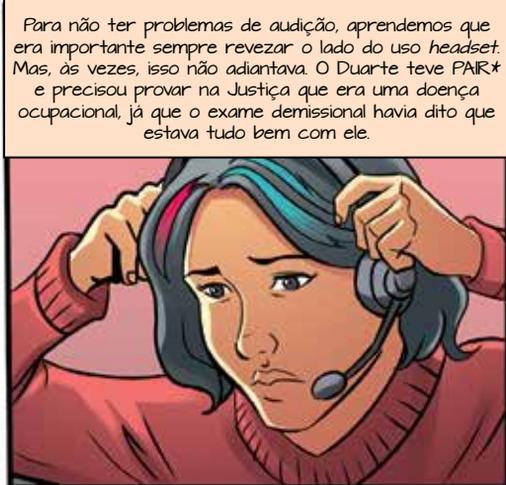
Será que falta dinheiro para nos dar boas condições de trabalho?

Foi quando decidi registrar tudo num diário.



No início, foi apenas forma de extravasar

No início, foi apenas uma forma de extravasar. Um lugar para jogar tudo o que me acontecia no dia. Mas, depois, se tornou uma documentação constante daquilo que via de errado no trabalho.



\* PAIR - Perda Auditiva Induzida por Ruído, um mal que pode atingir a qualquer pessoa exposta a sons acima de 80 decibéis.





Estávamos sozinhos nisso.

A maioria dos cidadãos não sabe o que passamos. Ficam irritados conosco. Mas não entendem que seguimos um script e que somos pressionados pelos resultados e pela vigilância constante. A prioridade não é o cliente, e sim a meta.

"O Judiciário vem punindo os empregadores pelo nosso adocemento, mas é preciso também reconhecer o excesso de metas e controle de pausas."

Alguém precisava fazer algo, quebrar o ciclo e buscar ajuda por todos nós.

Por isso estou escrevendo para fazer esta denúncia a vocês do Ministério Público do Trabalho. Meus colegas e eu precisamos de ajuda nessa situação.



Anexei fotos, vídeos e cópias de documentos aos relatos do meu diário. Espero que sejam suficientes.

Vocês devem estar se perguntando por que escrevo uma carta em vez de usar a internet<sup>1</sup> ou seu aplicativo para celular<sup>2</sup>.



Com certeza não é pelo anonimato. Sei que a denúncia pode ser feita sob sigilo e, assim, só o MPT fica sabendo a identidade do denunciante.

1. [www.mpt.mp.br](http://www.mpt.mp.br)  
2. <http://bitly.com/1Q8yM4Y>

3. Você encontra a lista completa das unidades em: [www.mpt.mp.br](http://www.mpt.mp.br)



Escrevo à mão porque não  
**SUPORTO** mais a minha própria **VOZ**.



Atenciosamente...

...MARINA.



**FIM**

"Esta estória é ficcional. Apesar de ser baseada em relatos verdadeiros, qualquer semelhança com nomes, pessoas, fatos ou situações da vida real terá sido mera coincidência".

# CONHEÇA AS ÚLTIMAS EDIÇÕES DO MPT EM QUADRINHOS





---

[www.quadrinhos.mpt.mp.br](http://www.quadrinhos.mpt.mp.br)

---

Realização

---

