
Resolução dos Problemas Cotidianos dos Trabalhadores Informais



**Organização na Economia Informal:
Subsídios Bibliográficos para Articuladores**

Número **3**

Esta série de manuais de orientações com informações sobre a Organização na Economia Informal foi escrita como uma resposta às solicitações feitas por sindicatos e organizações de trabalhadores que pediram idéias práticas sobre como se organizar na economia informal. Trata-se de uma tentativa de disseminar as experiências das pessoas que já estão atuando na organização dos trabalhadores informais.

Este projeto foi iniciado pelo Comitê de Coordenação Internacional (ICC) para Organização da Economia Informal composto pela Associação de Trabalhadoras Autônomas da Índia (SEWA), StreetNet Internacional, Confederação dos Sindicatos de Gana (GTUC); Confederação Trabalhista da Nigéria (NLC); HomeNet do Sudeste Asiático, Confederação Revolucionária dos Operários e Camponeses do México (CROC) e a Federação Geral dos Sindicatos de Comércio do Nepal (GEFONT).

Escrito por Christine Bonner, diretora do Programa de Organização e Representação da WIEGO.

Foto da capa: Demetria Tsoutouras

Design e Layout: Julian Luckham, (Luckham Creative)

Edição e Publicação: Streetnet Internacional e WIEGO

Revisão (Brasil): Luciana Itikawa

www.streetnet.org.za

www.wiego.org

2009

Sumário

Visão Geral:

Organização na Economia Informal.

Subsídios Bibliográficos para Articuladores..... iii

Problemas e Desafios:

Os Trabalhadores Informais em Diferentes Setores v

1. Introdução

Neste Livro 1

Muitos problemas diferentes 1

2. Diretrizes para Lidar com Problemas..... 3

Diretrizes do articulador..... 4

3. Passos para Lidar com Problemas do Trabalhadores

Passo Um: Ouça a história 5

Passo Dois: Analise a situação 5

Passo Três: Examine mais a fundo 8

Passo Quatro: Descubra mais..... 9

Passo Cinco: Decida o que fazer 10

4. Assumir o Problema

O que eles ou elas fizeram? 13

5. Formas de Lidar com Conflitos entre Membros..... 17

6. Prestação de um Serviço 19

Atividades de Aprendizado 21

Fontes e Referências Bibliográficas 23

Agradecimentos

Agradecemos a todos os trabalhadores, articuladores e suas organizações que contribuíram direta ou indiretamente na produção destes guias. Agradecimentos especiais à Pat Horn, Coordenadora Internacional da Streetnet Internacional, pelas sugestões e conselhos valiosos ao longo do processo; e ao Crystal Dicks, colaborador aposentado da Associação Internacional de Associações de Educação aos Trabalhadores (IFWEA), que deu suporte ao planejamento dos livros. Nossa gratidão aos membros funcionários da Streetnet Internacional, ao Instituto de Desenvolvimento do Treinamento, Suporte e Educação para o Trabalho (DITSELA) e às Mulheres no Emprego Informal: Globalizando e Organizando (WIEGO). Finalmente, nossa gratidão à Fundação Ford, por providenciar fundos à Streetnet Internacional na produção dos livros.

Crédito das fotos:

Capa: Demetria Tsoutouras, Reunião de um pequeno grupo, Índia.

Visão Geral: Leslie Tuttle, Trabalhador doméstico trabalhando com peças de adorno, Tailândia.

1. Jeeva Rajgopaul: Vendedores sofrendo assédio, África do Sul.
2. ZCIEA: Reunião de um pequeno grupo, Zimbábue.
3. LEARN: Problemas com taxistas, Filipinas.
4. Chris Bonner: Catador de Reciclável, Argentina.
5. AZIEA: Reconstruindo as barracas depois da destruição pelas autoridades, Zâmbia.
6. Chris Bonner: Educação para a saúde na rua, SEWA, Índia.



Visão Geral

Organização na Economia Informal: Subsídios Bibliográficos para Articuladores

Os Manuais

A série é composta de seis manuais de orientações:

1. Recrutando Trabalhadores Informais para Organizações Democráticas de Trabalhadores;
2. Criação e Manutenção de Uma Organização Democrática de Trabalhadores Informais;
- 3. Resolução dos Problemas Cotidianos dos Trabalhadores Informais;**
4. Negociações Coletivas para os Trabalhadores Informais;
5. Resolução das Disputas entre os Trabalhadores Informais e os Detentores do Poder;
6. Ação Coletiva para os Trabalhadores Informais.

Os Objetivos

Esta série de manuais de orientações tem o objetivo de auxiliar as pessoas que têm a tarefa de organizar trabalhadores na economia informal. Sua intenção é dar idéias práticas aos articuladores em relação ao que deve ser feito e como fazê-lo.

Uso dos Manuais de Orientações

Os manuais de orientações fornecem idéias, orientação e exemplos que você pode utilizar ao organizar trabalhadores informais.

Utilize-os:

- **como um manual de orientações para organização:** aproveite as idéias, listas e experiências;
- **como fonte de informações:** leia e compartilhe seu conhecimento com outros;
- **para gerar idéias:** crie novas formas de fazer as coisas;
- **como uma ferramenta de planejamento:** utilize as etapas e as estratégias para ajudá-lo em seu planejamento;
- **para ensinar e fortalecer :** em discussões informais, seminários ou treinamentos.

Três princípios-chave da organização

- Fazer melhorias reais, imediatas e concretas na vida dos trabalhadores;
- Dar aos trabalhadores uma noção do poder que eles possuem;
- Alterar as relações de poder.

“Seja entusiasmado, comprometido, inovador e criativo em suas iniciativas de organizar e mobilizar os trabalhadores na economia informal.”

(Kwasi Adu-Amankwah, Secretário Geral da Confederação dos Sindicatos de Gana, setembro de 2006, em pronunciamento na Conferência da ICC sobre Organização na Economia Informal)

Problemas e Desafios: Os Trabalhadores Informais em Diferentes Setores

| Setor/ Grupo | Prioridades | Desafios para a Organização |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Camelôs, feirantes e mascates | Direito e espaço para vender; Infra-estrutura para a venda: proteção contra intempéries, depósito de mercadorias, banheiros e água; Proteção contra repressão da polícia; Segurança; Concorrência – proteção contra efeitos adversos; Acesso ao crédito. | Autônomos – não são considerados trabalhadores nem por si mesmos, nem pelos outros; Controle pelos políticos, pela “máfia”; Medo de repressão das autoridades – polícia; Concorrência dentro do próprio grupo e com o setor formal; Tempo utilizado na organização significa menos tempo no trabalho; Sem fóruns de negociação coletiva. |
| Trabalhadore(a)s no domicílio | Mesma renda, mesmos benefícios e proteção que trabalhadores da indústria; Identificação do empregador; Fim da exploração por intermediários; Acesso a trabalho regular; Melhoria das qualificações; Acesso aos mercados (autônomos); Acesso a crédito (autônomos). | Isoladas nas casas, invisíveis; Falta de tempo – a carga dupla das mulheres que trabalham fora e têm que cuidar da casa; Medo de perder o emprego; Impedidas de sair de casa por motivos religiosos e culturais; Trabalho infantil; Não cobertas pela legislação trabalhista ou com situação indefinida. |
| Trabalhadores do setor de tecidos | Renda mínima; Direito de organização; Excesso de horas trabalhadas; Segurança no emprego; | Trabalhadoras mulheres são vistas como “sazonais”, como complemento na renda; Abuso dos sindicatos; Sempre trabalham em pequenas oficinas. |
| Catadores de material reciclável | Acesso/ Direito ao material reciclável; Integração aos sistemas de gestão de resíduos sólidos; Trabalho em um nível mais alto da cadeia de reciclagem; Preços justos pelos recicláveis; Reconhecimentos e melhora no status; Saúde e segurança; Fim da exploração por intermediários. | Baixo status e auto-estima; Medo de perder o trabalho; Medo e dependência dos intermediários; Concorrência entre os membros do grupo; Tempo para se reunir significa perda de renda; Trabalho infantil; Não cobertos pela legislação trabalhista; |

| | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabalhadores agrícolas, em floresta e pescadores | Direito à terra e ao uso da terra; Direito aos recursos naturais; Trabalho regular; Acesso a recursos e equipamentos; Acesso ao crédito e aos mercados. | Locais dispersos; Locais isolados e distantes; Trabalho infantil; Não protegidos pela legislação trabalhista; Trabalho sazonal e intermitente. |
| Trabalhadores domésticos | Reconhecimento como trabalhadores; Proteção contra demissão e assédio; Liberdade de organização; Liberdade de mudar de trabalho – imigrantes; Menos horas trabalhadas, mais descanso; Melhores condições de moradia. | Isolados nas casas, invisíveis Medo dos patrões e de perder o emprego; Dependência do patrão para assegurar moradia, etc. Não protegidos pela legislação trabalhista; Falta de tempo, longas jornadas; Medo das autoridades (imigrantes). |
| Trabalhadores do setor de transportes de passageiros urbanos | Acesso a rotas e passageiros; Proteção contra assédio; Saúde & segurança/proteção contra acidentes; Estacionamento e infra-estrutura; Preço da gasolina e tarifas; Concorrência – proteção contra efeitos adversos. | Mobilidade; Concorrência entre os membros do grupo e com o setor formal; Controle pelos políticos, pela “máfia”; Ameaça por parte dos patrões; Medo do assédio de autoridades – polícia; Tempo para se reunir significa perda de renda. |
| Trabalhadoras mulheres de todos os setores | Acesso a creches adequadas, seguras e de preço acessível; Salário- maternidade; Segurança física; Proteção contra assédio sexual; Igualdade de renda para trabalho de mesmo valor; Acesso a renda maior para trabalho superior. | Medo e falta de confiança; Barreiras culturais e religiosas; Frequentemente em locais dispersos; Setor dominado por homens; Falta de tempo; Creche e atendimento domiciliar. |
| Todos trabalhadores informais | Rendas melhores e mais seguras; Melhora nas condições de trabalho; Proteção social. | |



1. Introdução

Neste Livro

Você encontrará um manual de orientação passo a passo sobre o processo a seguir quando um afiliado vem individualmente falar com você pedindo ajuda para resolver um problema. O livro verifica como você pode decidir que tipo de problema é e de modo que você pode tomar medidas apropriadas. Destaca problemas causados pela concorrência na busca por recursos entre afiliados da economia informal e por relações de poder desiguais entre afiliados homens e mulheres. Sugere algumas maneiras possíveis pelas quais você pode ajudar a resolver o conflito entre dois deles. O livro sublinha a importância de resolver com sucesso problemas do cotidiano e o papel que isso desempenha na mobilização dos afiliados e no fortalecimento da organização. No final do livro há atividades de aprendizado. Use-as para praticar formas de lidar com problemas, em discussões com eles e para ajudar a treinar outros articuladores.

Muitos problemas diferentes

Em todos os setores da economia informal, os trabalhadores enfrentam muitos problemas diferentes. Suas vidas são difíceis no trabalho e frequentemente em casa.

Eles esperam de você, como articulador, que os ajude a lidar com suas questões e resolver seus problemas. Terão expectativas elevadas sobre o que a organização pode e deve fazer.

Desde o momento em que você começa o recrutamento, e em todas as fases da articulação, você precisa estar preparado para lidar com os grandes e pequenos problemas dos trabalhadores. Assumir os problemas do trabalhador e melhorar sua vida é o elemento-chave para construir uma organização de trabalhadores forte.

Às vezes você pode sentir que está desperdiçando seu tempo em questões pequenas, quando você tem coisas muito maiores a fazer, que parecem muito mais prementes. Repense a situação! Ajudar os trabalhadores com seus problemas cotidianos significa pôr em prática os três princípios-chave da articulação:

- Obter melhorias imediatas e concretas nas vidas dos trabalhadores;
- Dar aos trabalhadores uma percepção de seu próprio poder;
- Alterar relações de poder.



2. Diretrizes para Lidar com Problemas

Você e sua organização terão de desenvolver diretrizes sobre as questões nas quais podem auxiliar os trabalhadores. Você consegue lidar com o processo de divórcio de um trabalhador? Você concordaria quando um afiliado lhe pedisse que ameaçasse um guarda de trânsito ou outros agentes da lei que pedem suborno regularmente? É seu dever intervir quando o marido de uma mulher que trabalha como vendedora bate nela? Como o trabalho e o lar muitas vezes se cruzam no caso dos trabalhadores informais, eles falarão com você não apenas sobre questões de trabalho, mas também sobre uma grande variedade de preocupações. Você terá de saber quando e como pode ajudar, e quando e como dizer “não”, se não puder ajudar. Necessitará da habilidade de fazer isso de maneira empática e construtiva, ao mesmo tempo orientando os trabalhadores a procurarem os lugares onde há assistência disponível, ou indicando como eles podem ajudar a si mesmos.

Você terá de avaliar quando pode lidar com a questão sozinho, quando necessitará tratar dela com a ajuda de outras pessoas; quem pode ajudá-lo ou ajudar o trabalhador; e, por fim, quando é necessária a discussão dentro da organização. Terá de decidir se é uma questão individual ou no âmbito da negociação coletiva. Terá de avaliar também se é um problema sobre o qual muitos trabalhadores têm uma opinião muito decisiva e que poderia, dessa forma, ser usado estrategicamente como ferramenta de mobilização.

Diretrizes do articulador

Ao lidar com os problemas dos trabalhadores:

- Seja um ouvinte atento;
- Tenha tato e compreensão – demonstre empatia;
- Vá fundo nas perguntas – obtenha a verdade dos fatos;
- Seja paciente – dê tempo;
- Seja sensível às diferenças de gênero;
- Seja franco a respeito daquilo que você pode fazer;
- Seja claro a respeito do que você fará;
- Fique aberto a conselhos e busque-os ativamente;
- Seja calmo – desarme a raiva e/ou medo dos afiliados.



Experiências:

Alguns problemas do cotidiano

Esteja preparado para lidar com problemas como os seguintes:

- Assédio sexual;
- Funcionários corruptos e pedidos de suborno;
- Pagamento insuficiente ou deduções do salário;
- Pagamento insuficiente ou recusa de pagar por mercadoria;
- Cobrar demais por suprimentos, serviços e instalações;
- Demissão ou perda do trabalho;
- Ameaças/medo de deportação;
- Multas de trânsito e por comércio “ilegal”;
- Acidentes;
- Confisco de mercadoria;
- Acusações de roubo;
- Concorrência e disputas com outros trabalhadores;
- Má saúde, por exemplo HIV/AIDS;
- Impossibilidade de abrir uma conta bancária;
- Ausência de facilidades de crédito ou empréstimo;
- Rivalidade em torno de locais de vendas;
- Falta de documento de identidade;
- Falta de licença para exercer o comércio;
- Roubo de resíduos recicláveis coletados;
- Pressão no sentido de apoiar políticos;
- Recusa a fornecer materiais e equipamentos;
- Contagem de trabalho feito por peça abaixo do número real;
- Perseguição pela polícia e pelas autoridades;
- Questões jurídicas pessoais, como, por exemplo, o divórcio;
- Violência doméstica;
- Cuidados para as crianças.

E muitos mais...



3. Passos para Lidar com Problemas dos Trabalhadores

Passo Um: Ouça a história

Antes de decidir o que fazer, você terá de obter uma visão geral de qual é a questão ou problema e decidir o que vai fazer inicialmente.

- Obtenha a história do(a) trabalhador(a). Deixe-a contar à sua própria maneira. Ouça com cuidado e tenha empatia;
- Faça perguntas detalhadas para entender melhor a história. Isso lhe ajudará a fazer uma avaliação inicial do problema e das possibilidades.

Passo Dois: Analise a situação

Agora faça a sua avaliação inicial para ajudá-lo a decidir que estratégia irá empregar e a medida seguinte que necessita tomar.

Tente averiguar com que tipo de problema está lidando. Há duas categorias principais de problemas. Você terá de lidar com eles de maneiras diferentes.

- Problema individual:
Você ajudará ou representará o trabalhador individualmente;
- Problema coletivo:
Você/sua organização representará os trabalhadores coletivamente, através de negociações e outras formas de ação coletiva.

E há uma terceira categoria:

- Problemas individuais que se aplicam a muitos outros trabalhadores.
Você representará o indivíduo e/ou assumirá coletivamente, dependendo das circunstâncias.

Use a lista abaixo para ajudá-lo a pensar bem sobre o tipo de problema com o qual está lidando. Você talvez não tenha a resposta completa neste momento, mas ela vai alertá-lo para possibilidades. Vai ajudá-lo a decidir sobre a ação inicial e ajudá-lo a preparar-se para o terceiro passo, abaixo.



Lista 1:

Que tipo de problema é?

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| É um problema individual? | ✓ |
| É um problema pessoal que necessita de um pouquinho de solidariedade? | |
| É um problema com o qual a trabalhadora deve ser incentivada a lidar sozinha? | |
| É um problema pessoal que você pode encaminhar imediatamente a outra pessoa ou outra organização? | |
| É um problema pessoal para o qual você mesmo pode prestar ajuda imediatamente? | |
| É um problema de trabalho que você pode ajudar a resolver com a pessoa ou aconselhá-la sobre como resolvê-lo ela mesmo? | |
| É um problema que você precisa discutir com um empregador ou uma autoridade? | |
| É um problema que você precisa discutir com outras pessoas? | |
| É um problema entre dois afiliados individualmente? | |
| É um problema no qual você não consegue ajudar? | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| É um problema coletivo? | |
| É um problema de trabalho que afeta não um trabalhador, mas muitos trabalhadores? | |
| É um problema que você pode resolver através de discussão com trabalhadores? | |
| É um problema que você precisa tratar com empregadores ou autoridades através de negociações? | |
| É um problema que deve ser tratado através de suas estruturas regionais ou nacionais? | |
| É um problema para cuja solução você deve encaminhar os trabalhadores a outra organização para receberem assistência? | |
| É um problema entre os próprios trabalhadores? | |
| É um problema que os trabalhadores podem resolver sozinhos? | |
| É um problema individual que também é coletivo? | |
| É um problema individual que, caso resolvido com sucesso, provavelmente ajudará outros trabalhadores? | |
| É um problema que vem de um indivíduo, mas se aplica a um grupo? | |
| É um problema individual que tem potencial para ser uma ação coletiva num momento posterior? | |
| É um problema coletivo que você deve encaminhar a uma campanha nacional? | |
| É um problema individual cuja resolução poderia causar problemas para outros trabalhadores? | |

Com base na sua análise, decida qual vai ser sua ação inicial. Será que pode ajudar a trabalhadora a ajudar a si mesma? Você pode lidar com o problema de maneira rápida e informal? Você precisará discutir o assunto com outros trabalhadores e encaminhá-lo à atenção coletiva? Você ajudará os trabalhadores individualmente, mas se lembrará de discutir a questão com outros trabalhadores que, potencialmente, têm problemas semelhantes? Você será incapaz de ajudar e precisará explicar isso à trabalhadora?



DICA: Incentive os trabalhadores a fazer as coisas por eles mesmos, ao contrário de esperar que você faça por eles. Fortaleça os trabalhadores fornecendo know-how, informações e apoio. Ajude a formar autoconfiança individual e coletiva entre trabalhadores.

Passo Três: Examine mais a fundo

Talvez você possa decidir de maneira rápida e informal o que fazer e resolver o problema com sucesso sem tomar mais nenhuma providência. Ou, nesse momento, talvez você o encaminhe para uma ação coletiva em nível local, ou através das estruturas regionais ou nacionais. Se você decidir que é um problema individual ou de um pequeno grupo e não conseguir resolver a questão ou problema de maneira informal e rápida, precisará examinar a questão mais a fundo. Obtenha uma descrição sistemática do trabalhador e tome nota cuidadosamente. Use a lista abaixo para ajudá-lo a estruturar suas perguntas e preparar a descrição.



Lista 2:

Registro de um problema usando as seis perguntas

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. QUEM está envolvido no problema? | ✓ |
| Registre todas as pessoas ou instituições envolvidas no problema/na questão | |
| Anote onde pode encontrá-las (endereço da residência ou do trabalho), como pode entrar em contato com elas, por exemplo, número de telefone fixo/celular, endereço de e-mail | |
| Registre outros fatos relevantes sobre a pessoa ou instituição, como, por exemplo, situação familiar ou empregador | |
| 2. QUANDO ocorreu o problema? | |
| Registre quando ele começou e há quanto tempo está ocorrendo | |
| Registre datas e horas dos incidentes | |
| 3. ONDE ocorreu o problema? | |
| Registre o lugar exato. Em casa, na comunidade, no local de trabalho, na estrada | |
| 4. O QUE aconteceu? | |
| Ouçã a história mais uma vez | |
| Tente obter os fatos principais | |
| Cuide para obter a verdade dos fatos – faça perguntas detalhadas | |
| Anote os fatos principais quando tiver definido quais são | |
| Defina os motivos do problema, incidente ou questão | |
| Anote quaisquer fatos que necessitem de verificação | |
| Anote quaisquer áreas sobre as quais precisa descobrir mais coisas | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 5. POR QUE é um problema? | |
| Descubra como o trabalhador e/ou família é afetado | |
| Verifique a gravidade das conseqüências | |
| Verifique se foram violados direitos trabalhistas ou humanos | |
| Verifique se leis, regras, práticas não foram cumpridas | |
| Anote os aspectos em relação aos quais precisa descobrir mais sobre leis e regulamentos | |
| 6. O QUE SE QUER: o que é necessário para solucionar o problema? | |
| Esclareça o que o trabalhador ou a trabalhadora quer | |
| Discuta o que ela/ele vê como solução e que papel ela/ele vê para a organização | |
| Formule uma exigência onde isso for apropriado | |
| VERIFIQUE MAIS UMA VEZ | |
| Como uma resolução ajuda a resolver este problema (a) para o indivíduo, (b) o grupo, (c) a organização como um todo. | |

Passo Quatro: Descubra mais

Antes de fazer alguma coisa, talvez seja necessário pesquisar mais.

- Confirme a história/os fatos com outras pessoas. Poderia ser com testemunhas, com outras pessoas em situações semelhantes, com outras pessoas envolvidas;
- Verifique leis, regras, regulamentos, práticas que estão relacionadas com a questão;
- Descubra com quem deve falar para resolver o problema;
- Descubra mais sobre a pessoa ou instituição à qual você precisa se dirigir. Qual é a atitude dela? O que aconteceu em tratativas anteriores com a instituição, pessoa ou autoridade? O que dizem outros trabalhadores?
- Fale com outras pessoas e leia a respeito de experiências semelhantes. Como é que outros trabalhadores resolveram esses problemas?
- Busque aconselhamento. Consulte seus colegas, líderes, afiliados. Cuide para que ajudar um trabalhador não venha a causar um problema para outros!

A tabela a seguir dá exemplos de leis, regulamentos ou acordos que devem ser verificados antes de fazer qualquer coisa. No caso de trabalhadores com empregador e um problema no local de trabalho, sempre verifique as leis trabalhistas. No caso

daqueles que trabalham por conta própria, a primeira coisa que deve ser verificada são, muitas vezes, os regulamentos e estatutos do governo local (municipal).

O que verificar: leis, regulamentos e acordos

| Problema | Quem | O que verificar |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indivíduo perseguido pela polícia ou funcionário da administração local | Vendedores ambulantes / feirantes, catadores, motoristas de táxi | Políticas de planejamento urbano; Estatutos e regulamentos locais, por exemplo, reciclagem de resíduos, saúde, confisco de mercadorias; Acordos em vigor; Costumes e prática; Mudanças recentes nas políticas e na prática; Leis, regulamentos, acordos aplicáveis em nível nacional. |
| Trabalhador não foi pago pelas horas extras trabalhadas | Trabalhadores pagos por empreitada ou temporários, trabalhadores empregados por empresas informais | Legislação trabalhista; Acordo coletivo do segmento ou com o empregador; Procedimentos disponíveis para disputas. |
| Pessoa que deu o trabalho fez deduções do pagamento do trabalhador devido à “má qualidade”. | Pessoa que trabalha em casa, paga por peça feita | Legislação trabalhista; Acordos coletivos do segmento; Política nacional sobre trabalho feito em casa. |
| Empregador, supervisor ou colega trabalhador comete assédio sexual contra trabalhadoras | Todos os setores, especialmente trabalhadores pagos por empreitada/temporários, trabalhadoras domésticas, catadoras de material reciclável e vendedores | Constituição Legislação sobre assédio sexual e precedentes jurídicos; Legislação trabalhista; Política de local de trabalho; Diretrizes das organizações femininas. |
| “Polícia” da autoridade local confisca a mercadoria de um vendedor. Ela tem de pagar para conseguir o material de volta | Vendedores ambulantes, mascates, catadores de material reciclável | Estatutos e regulamentos locais a respeito do confisco; Acordos em vigor; Costumes e prática; Mudanças recentes na política e na prática; Julgamentos/precedentes. |
| Trabalhadora perdeu o emprego e teme ser deportada | Trabalhadoras domésticas, trabalhadores agrícolas sazonais, trabalhadores migrantes sob contrato | Legislação trabalhista; Legislação sobre imigração; Políticas nacionais; Contratos com agências; Contratos com empregadores; Precedentes jurídicos. |

Passo Cinco: Decida o que fazer

Agora você deve estar em condições de juntar tudo e, com o trabalhador e com o apoio de sua organização, tomar uma decisão final sobre o que fazer. Baseie suas idéias na análise inicial do problema no Passo Dois acima.

Nesta fase você poderá decidir:

- **Encaminhar o trabalhador** a uma pessoa ou instituição que possa lidar com o problema melhor do que você. Você terá de discutir isso com o trabalhador e fornecer informações, apoio e incentivo. Por exemplo, talvez você tenha de escrever uma carta de encaminhamento ou telefonar a fim de conseguir uma consulta. Peça ao trabalhador que lhe relate os resultados. Faça o(a) trabalhador(a) sentir que você ainda se preocupa com o problema dele(a);
- **Tratar do assunto de maneira direta e informal**, por exemplo, tendo uma conversa informal com uma pessoa que viola um direito ou age de maneira inaceitável;
- **Tratar do assunto de maneira direta, porém, mais formalmente.** Isso poderia implicar a apresentação de demandas às autoridades relevantes ou ao perpetrador. Poderia significar enfrentar um indivíduo, marcar uma reunião, escrever uma carta ou dar um telefonema. Você poderia, então, ter de tomar as medidas necessárias para dar continuidade ao caso;
- **Assumir a questão como um assunto de organização coletiva.** Isso significa mobilizar apoio entre os afiliados e envolvê-los no caso como participantes em uma luta coletiva. Isso poderia implicar o uso de procedimentos formais, como, por exemplo, um foro de negociação acordado, uma queixa ou procedimento de disputa ou ação coletiva. Pode ser uma questão que você precise abordar em nível nacional através de sua própria organização e em aliança com outras;
- **Assumir a questão para o indivíduo e preparar-se para assumi-la como uma questão coletiva também.** Você pode resolver o problema imediato para o indivíduo, mas a questão necessita de soluções amplas e a longo prazo. Ela requer uma abordagem coletiva. Essa é uma situação muito comum que um articulador criativo pode usar para mobilizar trabalhadores. Mais uma vez, essas podem ser questões que necessitem ser abordadas em nível nacional. Exemplos delas poderiam ser o seguro contra morte e doença, bancos e outros serviços financeiros;

- **Deixar de lado o assunto** porque a organização não pode lidar com ele. Poderia ser contra a política; poderia ser uma demanda não-razoável; poderia ser algo que é impossível de ganhar e sem valor educativo para a organização. Se você fizer isso, lembre-se de ser firme, mas tenha empatia e tome uma atitude positiva. Tente sugerir formas alternativas de resolver a questão.



4. Assumir o Problema

O que eles ou elas fizeram?

Aqui temos algumas histórias sobre o que os articuladores ou articuladoras fizeram para ajudar a resolver problemas do cotidiano de trabalhadores individualmente. Use-as para encontrar idéias sobre o que você pode fazer e como fazê-lo.



Experiências: Assumir problemas individuais

Pagamento insuficiente de trabalhadoras domésticas

A história

Quando Maria Gomez, uma empregada doméstica, contou o dinheiro que sua empregadora lhe dera no final do mês, constatou que não havia recebido a soma total. Ficou um pouco assustada, mas foi falar com sua empregadora e perguntou por quê. A empregadora lembrou a Maria que ela tinha tirado um dia de folga para ir ao médico. Ela não quis pagar a Maria por aquele dia.

Maria é uma afiliada nova do sindicato. Ela falou com Samantha, a articuladora, e perguntou como poderia conseguir o dinheiro. Ela achava que tinha direito a ele, porque nunca tirara um dia de folga para ir ao médico antes, nem faltara ao trabalho por motivo de doença.

O que fez a articuladora

Ela ouviu Maria, fez uma descrição clara por escrito e, depois, foi pesquisar. Como Maria é empregada, primeiro foi verificar se as trabalhadoras domésticas estavam incluídas na lei trabalhista nacional. Também verificou se havia alguma lei local ou municipal que abrangia as trabalhadoras domésticas. Constatou que as trabalhadoras domésticas estavam incluídas na lei trabalhista nacional, mas com direitos limitados. Descobriu que elas tinham direito a sete dias de licença-saúde pagos por ano. Como Maria nunca tinha tirado licença-saúde, deveria ter sido paga integralmente por aquele dia.

A articuladora e Maria concordaram que Maria deveria primeiro tentar resolver o problema com sua empregadora. Dessa forma, não seria necessário informar à empregadora sobre o fato de que ela era sindicalizada. Mas, se isso não desse certo, cogitariam a possibilidade uma abordagem por parte da articuladora. Maria e Samantha passaram algum tempo se preparando. Ensaïaram o que Maria diria e como diria. Sentindo-se mais confiante, Maria falou com sua empregadora, que concordou em pagá-la.

Confisco de mercadorias de vendedor ambulante

A história

Bala vende capas de telefone celular e carregadores nas ruas de Kolkata. Ele ainda não tem uma licença e, por isso, tem de ir de um lugar para outro a fim de evitar a polícia municipal, e também porque os vendedores muitas vezes o afugentam. Um dia a polícia o pegou. Aproximaram-se dele com violência, deram um pontapé nas suas mercadorias e depois as levaram embora.

Bala é membro da associação local de vendedores ambulantes. Ele não é um afiliado muito ativo, mas continuou na organização para o caso de enfrentar problemas. Falou com Sharit, o articulador da associação e pediu sua ajuda para conseguir suas mercadorias de volta.

O que fez o articulador

Sharit ouviu a história cuidadosamente e redigiu uma descrição detalhada. Decidiu que era uma questão importante. Ela envolvia um indivíduo, mas era uma questão que afetava todos os vendedores. Também era uma questão que estava dividindo os trabalhadores, já que aqueles que tinham licenças estavam transformando ativamente em vítimas aqueles sem licença (que muitas vezes eram os trabalhadores mais pobres, e muitas mulheres).

Sharit consultou seus colegas e uma ONG local especializada em aconselhar trabalhadores informais na cidade. Deram-lhe informações sobre políticas e estatutos municipais que tratavam de licenças e confisco de mercadorias. Deram-lhe informações sobre casos semelhantes que tinham tratado e vencido contra o município. Bala, com afiliados, líderes da associação e em consulta com a ONG, decidiu:

1. Abordar informalmente o funcionário responsável pelo confisco e pela liberação de mercadorias. Queriam obter a liberação das mercadorias sem pagar nada e ver se podiam apressar o processo de obter uma licença para Bala;
2. Caso isso falhasse, podiam usar dinheiro do fundo de assistência social da associação para pagar metade da taxa exigida para liberar as mercadorias de Bala;

3. A associação faria uma campanha, com o apoio da ONG, para tentar obrigar o município a oferecer mais e melhores lugares com atendimento, apressar o processo de licenciamento e eliminar o sistema de confisco de mercadorias.

A abordagem informal não deu certo porque o funcionário envolvido exigiu suborno; assim, pagaram a taxa, e Bala conseguiu recuperar suas mercadorias. A campanha resultou em uma negociação formal entre a associação e o município. Isso ainda está tramitando. A campanha ajudou a associação a recrutar muitos afiliados novos e começou a criar uma união entre os vendedores licenciados e não-licenciados.

Trabalhadora que exerce sua atividade em casa quer empréstimo do sindicato

A história

Nandi costura vestidos de crianças em casa. Ela vende a mercadoria para uma amiga sua que tem uma banca no mercado central de Maseru, Lesotho. Sua máquina de costura estava com problemas. Ela precisava urgentemente comprar uma nova; caso contrário, não poderia trabalhar e comer. Quando entrou no sindicato, um ano antes, a articuladora lhe disse que o sindicato poderia prestar-lhe ajuda em qualquer problema relacionado ao trabalho. Era só ir ao escritório, e seu problema seria resolvido. Ela decidiu ir lá agora.

O que fez a articuladora

A nova articuladora, Neliswa, ouviu com empatia o pedido de Nandi. Ela perguntou de onde obtivera as informações sobre os serviços prestados pelo sindicato. Agora ela tinha um problema. O sindicato não dava empréstimos individuais. Ele não tinha condições de fazer isso. Estava negociando com um esquema de microcrédito para que mulheres como Nandi pudessem ter acesso, através do sindicato, a pequenos empréstimos para comprar equipamento. Nesse meio tempo, como é que ela poderia ajudar Nandi?

Ela decidiu ser franca com Nandi e explicar a situação do sindicato. Também pediu desculpas a Nandi pelas informações erradas que lhe tinham sido dadas. Felizmente ela tinha uma lista de agências de microcrédito especializadas em empréstimos a trabalhadores autônomos. Ela podia recomendar uma ONG que tinha um esquema desses e cobrava juros baixos. Escreveu uma carta à ONG explicando a situação de Nandi e recomendou que a ajudassem. Também telefonou para dizer-lhes que a Nandi estava a caminho.

Nandi conseguiu um pequeno empréstimo e pôde comprar sua máquina de costura. Pagou o empréstimo e conseguiu aumentar suas vendas devido à qualidade de suas mercadorias. Agora muitas de suas amigas estão sindicalizadas.

Óbito na família: O que pode fazer o articulador?

A história

Quando Clarence, motorista de bicicleta-táxi nas Filipinas, perdeu a esposa, não sabia o que fazer. Não tinha apólice de seguro nem poupança. Seu irmão tinha sepultado dois filhos recentemente e não podia lhe emprestar dinheiro. Ele decidiu falar com Fernando, o líder/articulador de sua associação local de motoristas, a fim de conseguir ajuda.

O que fez o articulador

Clarence explicou o problema. Fernando ouviu com empatia. Expressou suas condolências e disse que a associação estava aí para ajudar afiliados numa situação dessas. Lembrou a Clarence que a associação coletava contribuições dos afiliados quando um deles perdia um ente querido, como a esposa ou um filho. A única coisa necessária era a prova do óbito, por exemplo, uma certidão. A coleta começaria naquele dia. Nesse meio tempo, a associação daria uma contribuição e um empréstimo de seu fundo para casos de emergência para ajudar Clarence a organizar o enterro.



5. Formas de Lidar com Conflitos entre Membros

Os trabalhadores informais, especialmente os que trabalham por conta própria, muitas vezes concorrem entre si por recursos como, por exemplo, locais para exercer o comércio, materiais recicláveis, rotas de transporte, contratos e assim por diante. Problemas surgem a partir de relações de poder desiguais entre homens e mulheres como, por exemplo, quando um afiliado assedia outro sexualmente, ou quando um afiliado usa seu poder para pegar os melhores recursos. Isso torna difícil construir e manter organizações que se baseiem em solidariedade e interesse comum. Significa que organizadores e líderes são frequentemente chamados para resolver problemas entre dois ou mais afiliados.

O que você pode fazer?

Não é fácil. A não ser que se trate de uma situação de emergência, como uma briga, você precisa avaliar cuidadosamente a situação antes de intervir. Você precisa procurar até encontrar os reais motivos do conflito. Seguem-se algumas idéias.

Prevenir conflitos

- Educação, formal e informal, sobre princípios e valores;

- Educação, formal e informal, sobre igualdade de gênero e assédio sexual;
- Desenvolver políticas organizacionais sobre concorrência, assédio sexual, violência;
- Treinar líderes e trabalhadores para lidar com conflitos entre afiliados.

Lidar com conflitos

- Acalme os afiliados. Aparte-os, se necessário;
- Tente não deixar a situação aumentar. Sugira tempo e espaço para os afiliados “esfriarem a cabeça”;
- Ouça e registre ambos os lados da história. Você provavelmente terá de fazer isso separadamente;
- Descubra a verdadeira história. Isso significará fazer perguntas detalhadas. Significará fazer pesquisas adicionais para você mesmo e falar com outros trabalhadores;
- Seja objetivo. Não tome partido nem dê a impressão de estar tomando partido inicialmente;
- Fique calmo. Não fique bravo nem misture seus próprios sentimentos com a situação;
- Faça uma avaliação honesta da situação;
- Decida se o conflito é relacionado ao trabalho, pessoal ou organizacional;
- Decida como fazer para ajudar a resolver o conflito: Você precisa incluir outras pessoas? Será que pode usar políticas e procedimentos organizacionais? Você pode atuar como uma ponte entre os afiliados? Você pode conseguir que eles:
 - Discutam e resolvam os problemas eles mesmos;
 - Concordem em seguir uma política organizacional, regra ou procedimento existente;
 - Concordem em criar uma solução a longo prazo para o problema;
 - Concordem que a organização trabalhará coletivamente na questão que causa o problema, que, por exemplo, poderia surgir de regulamentos e leis;
 - Cheguem a um meio-termo;
 - Peçam desculpas um ao outro;
- Onde é óbvio que alguém está errado, seja firme e diga isso. É arriscado, mas muitas vezes é necessário. Mostre suas qualidades de liderança!
- Como último recurso, inicie uma ação disciplinar de acordo com os procedimentos da organização.



6. Prestação de um Serviço

Algumas organizações prestam serviços que podem ajudar os trabalhadores a resolver problemas individuais. Existem muitos exemplos disponíveis como, por exemplo, serviços para ajudar em caso de problemas jurídicos, HIV/AIDS, atendimento à saúde, cuidados infantis e problemas financeiros. Isso é algo que se deve considerar à medida que sua organização crescer, pois significa que os trabalhadores podem conseguir ajuda diretamente de sua organização. Mas, nos casos em que sua organização presta serviços, não se habitue a simplesmente entregar para o outro. Continue envolvido. Você é a pessoa pela qual o afiliado recorreu, e você precisa assegurar que o problema seja tratado de maneira satisfatória. Demonstre interesse e preocupação. Talvez você possa sugerir que os serviços sejam organizados através de uma cooperativa de afiliados. Dessa forma, eles serão donos, dirigirão e se beneficiarão de serviços prestados por eles mesmos.



Experiências: Prestação de um serviço

Serviço de Assistência jurídica na Colômbia

“Os trabalhadores da economia informal que entram na CGT, como seus outros afiliados, também têm acesso a nossos serviços de assistência jurídica, se tiverem um problema. Damos apoio, por exemplo, a vendedores ambulantes que são mudados de lugar pela polícia; oferecemos ajuda para conseguir documentos de identidade; fornecemos aconselhamento jurídico sobre disputas que não estão relacionadas ao trabalho (divórcio...) e assim por diante.”

(Myriam Luz Triana, secretária nacional de Finanças e diretora de Assuntos Femininos na Confederação Geral de Trabalhadores da Colômbia (CGT), ITUC OnLine... 107/190607)

Programa e serviço de HIV/AIDS na República Democrática do Congo

A União Nacional de Trabalhadores Congolezes (UNTC) tem um programa de HIV/AIDS. Treinou 45 funcionários da UNTC e 400 afiliados para trabalhar como educadores de seus colegas. “Também levamos nossa luta contra a AIDS para a economia informal. Falamos aos trabalhadores da economia informal sobre os centros aonde podem ir para fazer exames ou tratamento. Os educadores de seus colegas da UNTC podem fornecer-lhes preservativos e drogas antiretrovirais (ARV); explicamos a eles que as drogas ARV devem ser tomadas durante toda a vida.”

(Marie Josée Lokongo Bosiko, vice-presidente da UNTC, ITUC OnLine, 40/270807)

Uma clínica cooperativa de saúde no Nepal

A Federação Geral de Sindicatos Nepaleses (GEFONT), com afiliados formais e informais, lançou uma Clínica Cooperativa de Saúde. O capital acionário inicial foi de 100 mil rúpias, composto de 500 ações individuais de trabalhadores e um subsídio de 50 mil rúpias da GEFONT. Os afiliados da cooperativa contribuem mensalmente para cobrir os custos correntes, e a GEFONT contribui com 10%. Os sindicatos cobram as mensalidades e a GEFONT ajuda o Comitê Executivo Cooperativo com a contabilidade e a gerência. A Coop tem uma clínica e farmácia na sede da GEFONT, empregando um médico em tempo parcial e um farmacêutico. Tem um acordo com um hospital local para encaminhar pessoas que precisam realizar tratamento de saúde em nível secundário. Os afiliados da cooperativa e seus dependentes pagam por suas consultas menos do que a taxa de mercado, quando estão doentes, e têm descontos na farmácia. O hospital também dá descontos para eles. A Cooperativa tem tido sucesso na prestação de serviços, e a Federação está pensando em expandir e melhorar os serviços.

(Umesh Upadhyaya, GEFONT, 2005)



Atividades de Aprendizado

Atividade 1: Solução de problemas do cotidiano

Meta

Ajudá-lo a analisar problemas e decidir sobre a medida apropriada a ser tomada.

Tarefa

1. Individualmente ou em duplas, preencha na tabela abaixo as questões 1-5. Use a Lista 1 para ajudá-lo a descrever o tipo de problema. Lembre-se de que há três categorias principais: individual, coletiva e individual-coletiva.
2. Acrescente problemas comuns de seus próprios afiliados nas questões 6-10.

| Problema | Tipo de problema | Ação sugerida |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 1. Uma trabalhadora rural se queixa de que seu supervisor a assediou sexualmente. | | |
| 2. Um vendedor ambulante se queixa de que alguém roubou suas mercadorias durante a noite. Acredita que foi um colega de trabalho. | | |
| 3. Uma mulher afiliada lhe confidencia que talvez esteja HIV positiva e quer saber o que fazer. | | |
| 4. Um motorista de táxi diz que ganha muito pouco e quer que você fale com o proprietário do táxi para pedir mais dinheiro. O proprietário do táxi emprega 12 motoristas | | |
| 5. Uma trabalhadora que faz bolas de futebol em casa diz que o atravessador deduziu metade do seu salário, dizendo que o trabalho dela era de má qualidade. | | |
| 6. | | |
| 7. | | |



Atividades de Aprendizado

Atividade 2: Entrevistar um trabalhador com um problema e escrever uma declaração

Objetivo

Ajudar você a melhorar suas aptidões em entrevistar trabalhadores e redigir declarações.

Tarefa

Vocês vão dramatizar uma conversa/entrevista entre um trabalhador informal com um problema e um articulador.

1. Trabalhe em grupos de três.

Pessoa 1: é um trabalhador com um problema;

Pessoa 2: é um articulador que tem de entrevistar o trabalhador e redigir uma declaração;

Pessoa 3: é um observador e assessor;

Decida quem desempenhará qual papel.

2. Trabalhem sozinhos por 10 minutos.

Pessoa 1: decida qual é seu problema e como você o apresentará ao articulador;

Pessoa 2: planeje que perguntas fará a fim de redigir a declaração;

Pessoa 3: decida o que você buscará em um articulador que realmente lide com um problema de um trabalhador e redija bem uma declaração.

3. Dramatizem a conversa/entrevista durante 20 minutos. O observador deve fazer anotações.

4. Avalie a conversa/entrevista. Observador, apresente suas observações e avaliação às pessoas 1 e 2. Articulador e Trabalhador, como vocês se saíram?

5. Todos os grupos se reúnem. Discutam as lições-chave da dramatização.

Fontes e Referências Bibliográficas

Chikarmane, Poornima and Narayan Laxmi, *Organising the Unorganised: A Case Study of the Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat (Trade Union of Waste-pickers)* (Organizando o Não-organizado: Estudo de Caso de Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat (Sindicato dos Catadores)).

http://www.wiego.org/program_areas/org_rep/case-kkpkp.pdf

FNV, 2003, *From Marginal Work to Core Business: European trade unions organizing in the informal economy. Report of an international conference* (Do Trabalho Marginal ao Negócio Central: Organizando Sindicatos Europeus na Economia Informal. Relatório para uma Conferência Internacional), Holanda, Maio, 2003.

www.etuc.org/IMG/pdf/FNV_brochure-3.pdf

International Federation of Worker's Education Associations (IFWEA), 2006, Building Democratic Worker Organisation and Representation in the Informal Economy. A manual in two parts (Construindo Organizações e Representações Democráticas de Trabalhadores na Economia Informal. Um Manual em Duas Partes).

International Transport Workers' Federation, ITF, 2006, Organising Informal Transport Workers: Global Research Project, Overview Report (Organizando Trabalhadores no Transporte Informal: Projeto de Pesquisa Global, Relatório Geral).

www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm

International Trade Union Confederation, OnLine Bulletins and Spotlight Interviews, various (Boletins On line e Entrevistas em foco, várias).

www.ituc-csi.org.

Lund, Francie and Jillian Nicholson. 2006. *Tools for Advocacy: Social Protection for Informal Workers. Cambridge: WIEGO and Homenet Thailand.* (Ferramentas para Reivindicação: Proteção Social para Trabalhadores Informais).

http://www.wiego.org/publications/Tools_For_Advocacy.pdf

Smith, Stirling, 2006. *Let's Organize. A SYNDICOOP handbook for trade unions and cooperatives about organizing workers in the informal economy* (Vamos Organizar: Livro de Bolso para Sindicatos e Cooperativas sobre Organização de Trabalhadores na Economia Informal). Uma Publicação Conjunta da ILO (OIT), ICA and ICFTU.

http://www.ilo.org/dyn/empent/docs/F652038548/Manualsyndicoop_report.pdf

Sítios Web

www.wiego.org

www.ituc-csi.org

www.sewa.org

www.sewaacademy.org

www.streetnet.org.za

www.homenetsouthasia.org

www.homenetseasia.org

www.ilo.org

www.ifwea.org

www.cawinfo.org

www.global-labour.org

www.ditsela.org.za

www.domesticworkersrights.org

www.gefont.org

Centro de Recursos

O Instituto de Desenvolvimento para Treinamento, Ensino e Apoio aos Trabalhadores, DITSELA, na África do Sul, possui um grande acervo de material didático sobre sindicatos internacionais e nacionais. Estes materiais foram amplamente utilizados na elaboração dos manuais. Para acessar estes subsídios, entre em contato info@ditsela.org.za

NOTAS

NOTAS

