



Siga o Sinttel-DF nas redes sociais

Nº 137 - Brasília, 26 de junho de 2012 - www.sinttel.org.br

O novo Bóia-fria

Veja abaixo o excelente texto de Leonardo Sakamoto, publicado no UOL, que retrata a dura realidade dos operadores de Call Center, Contact Center, Telemarketing, Teleatendimento e afins no Brasil.

*“A 7ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho do Rio de Janeiro condenou a TNL **CONTAX** a indenizar em R\$ 10 mil uma operadora de telemarketing por cárcere privado (processo número 0001357-08.2010.5.01.0003). A funcionária da empresa foi impedida de sair do prédio onde trabalhava quando faltou energia elétrica, mesmo depois de soado o alarme de incêndio e um cheiro de queimado. Segundo o processo, gestores da empresa instruíram a brigada de incêndio para que não deixassem ninguém sair e mantiveram os acessos bloqueados. A empresa nega o cárcere privado e diz que não houve curto-circuito ou odor de queimado.*

A decisão foi tomada no mês passado, mas veio a público nesta semana. O gancho



é ótimo para retomar uma discussão já travada aqui. Os trabalhadores de telemarketing são a ponta de lança do mau atendimento prestado pelas empresas no país. É o pessoal treinado para segurar a insatisfação, não deixando o problema subir para onde não há baía apertada e sim sala com vista. A função é semelhante ao capataz que fica entre o senhor e os escravos, que entende perfeitamente e concorda com a reclamação do consumidor, porque é um deles, mas tem que cumprir ordens para sobreviver.

Ou, melhor, regras que foram entregues a eles em duas tábuas de pedra sob o título: “para ser aplicado, não questionado”. É como a fórmula de Bhaskara na escola: você não entende como chegaram naquilo, mas usa mesmo assim para passar de ano. É a alienação completa do trabalhador, que não compreende o que vem antes ou depois,

ATENÇÃO TRABALHADORES SINDICALIZADOS

O Sinttel-DF tem convênios com escolas, faculdades e universidades: Colégio Objetivo, UNIP, UPIS, Colégio Santa Terezinha, ALUB, Unicesp, Faculdade Anhanguera, Colégio e Faculdade Projeção, Facitec, Fisk (Asa Norte), Colégio e Faculdade JK, IESB, Colégio Integrado Polivalente, UNEB, CESB, UNESBA, FACGAMA, FASEP e outras, Laboratório Sabin, Clínica CLIPEQ, TUDÓTICA. Confira no sítio do Sinttel-DF a relação de convênios e os descontos para os trabalhadores em call centers, tele atendimento, telecomunicações sindicalizados e seus dependentes.

ou como seu trabalho se encaixa na estrutura. Apenas faz.

Há muitas semelhanças entre eles e operários de uma linha de produção fordista, daquelas mais antigas. Trabalhar de forma intensiva, dando o máximo que o corpo e a mente aguentam, respondendo a ligação após ligação, insultos após insultos, com condições precárias de serviço e uma remuneração ridícula. E põe ridícula nisso. Fora a competição estimulada internamente, em que o melhor do mês ganha um videocassete e os outros cinco melhores levam para casa uma TV a válvula – o que é muito mais barato do que garantir trabalho decente para todo mundo. Algo semelhante ocorre em fazendas de cana, em que o “cortador-master-blaster” recebe uma moto no fim da safra depois de perder dez anos da vida de tanto se esfolar, tornando-se um exemplo a ser seguido por um exército de facões que sonham com a moto.

Empresas de telemarketing espalham-se pelo país. Nossos governantes elogiam isso, enaltecendo como o setor emprega e gera riqueza. Multiplicam-se os sotaques ao telefone. No começo, era São Paulo e Rio de Janeiro, onde há sedes de muitas empresas. Depois, começaram a correr atrás de locais com sindicatos mais fracos e onde o custo de trabalho era menor – básico. Você pensa que está falando com alguém na Avenida Paulista, mas na verdade conversa com Palmas, no Tocantins. A tecnologia que permite voz sobre IP contribuiu e, muito, com esse processo de descentralização – que não seria ruim se não fossem suas reais intenções. Jovens ganham pouco mais de um salário mínimo para perder a sanidade e desenvolver LER/DOR em baias minúsculas de diversas capitais. ”

Universalizamos a exploração, não os benefícios”.

Um exemplo prosaico: há alguns anos um rapaz que trabalhava em uma empresa de call center em Goiânia pediu danos morais na Justiça do Trabalho por ter que solicitar autorização para o chefe toda vez que queria ir ao banheiro. Segundo ele, quando havia uma demanda grande de ligações, os trabalhadores eram impedidos de ir ao toalete sem uma justificativa. O caso chegou até o Tribunal Superior do Trabalho, que decidiu que um chefe que limita a ida de um empregado ao banheiro solicitando explicações não comete dano moral contra a imagem ou intimidade da pessoa. Pelo menos para o caso das operadoras de telemarketing.

A verdade é que o setor é lucrativo porque usa a força de trabalho no limite. Se contratassem mais pessoas, garantissem melhores condições e pagassem melhor, ele não seria a galinha dos ovos de ouro – como muita coisa por aqui. O atendente de telemarketing é o novo bóia-fria. Uma tábua de salvação para milhares de jovens que buscam empregos e acabam por cair nessa máquina de moer gente.

Do nosso lado, só lembramos como o atendimento é ruim. Muitos culpam “a falta de treinamento dos trabalhadores”. Não sabem, ou não querem saber, que o que existe por trás é uma prisão construída com as novas tecnologias da comunicação. E, tendo em vista o processo julgado pelo TRT-RJ, é prisão literalmente.”

Conheça o blog do Leonardo Sakamoto – (<http://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/>)