



Você está recebendo o novo Boletim Digital semanal da FENATTEL, que também irá circular com edições extras de acordo com a dinâmica do movimento sindical dos trabalhadores em Telecom.

## O Ser Humano Teleoperador – parte 1

Os sentidos do corpo humano permanecem ligados por horas enquanto trabalha. Um aparelho no ouvido o tempo todo permite o contato telefônico, sua visão está constantemente focada no computador, as mãos sempre digitando números de telefone ou teclando. E as Pausas para lanches? E as Pausas para o banheiro? Elas existem, mas costumam ser cronometradas e não podem ser feitas quando o trabalhador desejar.

Uma central de atendimento é cercada por baias, onde cada teleoperador tem a sua. O "som ambiente" são as vozes de milhares de pessoas atendendo ao mesmo tempo, e os barulhos de teclado de computador. A "vida na baia" parece simples, mas revela uma rotina maçante e com privações desumanas.

O espaço limitado da baia permite ver, apenas, o computador e evita distrações. O propósito, portanto, é manter o operador concentrado, exclusivamente, no trabalho. Ao redor de tantas baias, ficam os supervisores atentos ao serviço desempenhado. Estão sempre de olho no modo como o atendimento é realizado, nas avaliações dos clientes ao atendente, no tempo de ligação e nas pausas dos trabalhadores.

Em alguns call centers, as horas de trabalho só começam a ser contadas a partir do momento em que o teleoperador se loga no computador e, a partir daí, tudo é cronometrado. A cada pausa que um trabalhador precisa ir ao banheiro, tomar um café, ou respirar um ar fresco, é necessário



justificar ao supervisor o motivo da ausência. Em alguns casos, as pausas levam a punições. Algo totalmente desumano!

O horário de almoço não é diferente. Enquanto sai para almoçar, o sistema vai contando os minutos e o operador tem que voltar antes de dar o tempo de almoço. Para uma jornada de 6 horas, geralmente, o operador é liberado por 15 minutos. Tem 15 minutos para sair do computador, ir até um restaurante ou esquentar sua comida, almoçar, escovar os dentes, usar o banheiro e estar de volta antes que ultrapasse o tempo.

Os padrões do teletendimento parecem não se importar com as necessidades básicas do teleoperador, que é um ser humano, que sente fome, sede, se cansa, fica doente e precisa ir ao banheiro.

Este é o momento oportuno para juntos, assinarmos o abaixo assinado pela aprovação do PLC 12/2016, que regulamenta a profissão de teleoperador e garantirá melhores condições trabalhistas, como, por exemplo: intervalo de descanso a cada cinquenta minutos de trabalho; e organização da jornada semanal que não deve ultrapassar as 6 horas diárias e a jornada parcial de 4 horas.

**Mais de um milhão de teleoperadores clamam o apoio de toda sociedade. Não deixe de preencher o abaixo assinado.**

Expediente: Órgão Oficial da FENATTEL  
Dir. Resp. Almir Munhoz  
Editor: José Luiz Passos API-1874  
Redatora Assistente: Niviane Estaravengo