

Você está recebendo o 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 2



“Em que posso estar ajudando, senhor(a)?”; “A senhora(o) poderia estar cedendo um momento de sua atenção?”.

Essas podem ser frases muito caricatas de teleoperadores, mas representam os padrões de atendimento nos call centers. O teleoperador é um porta-voz. Como tal, fala com o cliente em nome da empresa e, por isso, deve seguir uma sequência de procedimentos ou falar um texto rigorosamente, o script.

As empresas costumam montar um script no intuito de padronizar o atendimento e passar uma imagem ao cliente de organização nos serviços prestados. É neste sentido que entra o desafio do teleoperador. Ele precisa seguir uma sequência de falas baseadas em um texto até o final, várias vezes ao dia, evitando que a pessoa desligue a ligação, demonstrando exclusividade no atendimento das necessidades do cliente, com cordialidade, mesmo que esteja ouvindo reclamações e xingamentos.

Enquanto uma ligação acaba, logo outra se inicia. Há pouco



intervalo entre um atendimento e outro. Esse formato de trabalho desconsidera o tempo subjetivo do operador para se recompor e falar com o próximo cliente.

O controle sobre o trabalho nos call centers é constante. A baía é pequena e estimula a atenção total ao computador e ao telefone. O script determina o que e como falar. Os atendimentos telefônicos costumam ser monitorados pelos supervisores. O tempo de duração das ligações também é supervisionado. As pausas devem ser justificadas. Tudo isso dá ao teleoperador a sensação de que não controla nada a sua volta.

Pressão. Metas inatingíveis. Xingamentos. Procedimentos e atividades repetitivas. O uso exaustivo da voz. O uso constante dos sentidos do corpo humano. Diante deste cenário de esforço físico e mental, muitos adoecem.

As patologias que mais atingem os teleoperadores são: tendinite, problemas na coluna, inflamação no ouvido, rouquidão, infecção urinária, hipertensão, problemas gástricos, depressão e estresse. São

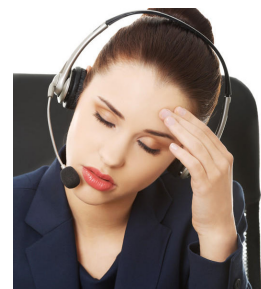


os reflexos de uma rotina de total pressão.

Este é o momento oportuno para assinarmos o abaixo assinado pela aprovação do PLC 12/2016, que regulamenta a profissão de teleoperador e garantirá melhores condições trabalhistas.

Acesse: [https://secure.avaaz.org/po/petition/Senadores\\_da\\_Republica\\_Federativa\\_do\\_Brasil\\_Apoiem\\_o\\_PLC\\_122016\\_pela\\_regulamentacao\\_da\\_profissao\\_dos\\_teleoperadores/edit/](https://secure.avaaz.org/po/petition/Senadores_da_Republica_Federativa_do_Brasil_Apoiem_o_PLC_122016_pela_regulamentacao_da_profissao_dos_teleoperadores/edit/)

**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 Estavarengo