

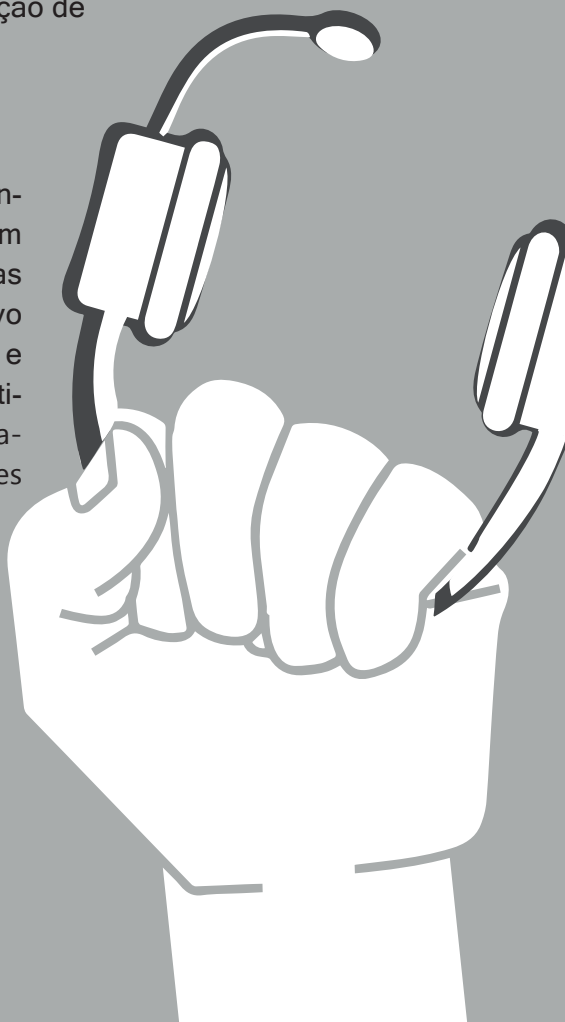
A LUTA DOS OPERADORES DE TELEMARKETING

Dados sobre os operadores

No Brasil existem **mais de 2 milhões de trabalhadores/as na função de telemarketing**, em sua maioria mulheres jovens tendo seu primeiro emprego. A maioria desses funcionários são terceirizados de grandes empresas para prestar serviço na função de vendas, cobranças e retenção.

Condições dos operadores

Dados do sindicato Sinttel sobre doenças causadas por trabalho apontam que 36% dos/as trabalhadores/as sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz. Essas doenças são causadas principalmente pelas pressões psicológicas de bater metas mensais que são impostas e que são quase impossíveis de serem cum-



Instagram: @lutafobpi

Email: fobpiaui@tutanota.com

FEDERAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES SINDICALISTAS
REVOLUCIONÁRIAS DO BRASIL (FOB) E FOB NÚCLEO PIAUÍ

pridas. A forma como os clientes tratam os funcionários de telemarketing também contribui para agravar esses problemas de saúde. Xingamentos, desrespeito (eu pago seu salário, você não tem capacidade de me atender) e outras formas de humilhação são recorrentes.

A empresa controla nosso tempo de forma exaustiva, só temos duas pausas de 10 minutos divididas e uma pausa de 20 por dia. No nosso curto tempo da pausa temos que correr para almoçar ou jantar, ir ao banheiro, encher a garrafa de água e rapidamente voltar para atendimento. Se atrasamos no retorno do intervalo somos penalizados pelos supervisores.

Outra forma de controle é o **TMA** (tempo médio de atendimento) significa o tempo que temos que passar em ligações, onde temos que atender o cliente com toda uma fraseologia, responder perguntas o mais rápido possível, algo entre 4 a 5 minutos. Isso tudo mesmo diante de vários problemas que dificultam a execução das atividades que acontecem sempre: falhas no sistema operacional da empresa, constantes quedas de internet, computadores antigos e danificados que travam repetitivamente. No entanto, a empresa não se importa com nada

disso, temos que cumprir exatas 6:20 horas de trabalho.

Construir a luta por fora do sindicato pelego.

Mesmo com todos estes problemas de trabalho, o Sindicato que deveria ser atuante é imóvel e pelego, a única função que cumpre é a de fazer acordos de portas fechadas com gerentes sem escutar nossa categoria. Mesmo quando fazem alguma mobilização, não conquistam ganhos reais, as manifestações são interrompidas e algum acordo é feito por debaixo dos panos.

Dito tudo isso, precisamos sair do imobilismo e lutar por melhorias da nossa categoria que são urgentes: aumento real do salário, uma variável salarial que seja possível de ser alcançada, aumento do ticket e vale-transporte, Auxílio creche para mães trabalhadoras, um verdadeiro plano de saúde e implementação do home office. Nós da FOB, convidamos todos e todas trabalhadores de telemarketing para construir núcleos de luta em cada empresa, nosso objetivo será promover juntos articulações sérias que visem garantir uma verdadeira melhoria para a categoria, sem rabo preso com patrão ou partido políticos eleitoeiros.