



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DO OPERADOR DE TELEMARKETING NO BRASIL



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Por que priorizar teleatendimento

- 1.200.000 empregados no país
- Histórico fiscalizações- MG e Ação Nacional (10/2013 a 01/2015):
 - terceirização, assédio moral, adoecimento
- Problemas comuns ao setor
- Não reconhecimento dos riscos



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Não Reconhecimento dos Riscos





MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Não Reconhecimento dos Riscos





**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

DISCIPLINA

Controle ostensivo sobre trabalho e trabalhadores:

- Supervisores, coordenadores, gerentes e auditores
- Monitoria de qualidade



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

DISCIPLINA

Controle ostensivo sobre trabalho e trabalhadores:

1956- Le Guillant -Neurose das Telefonistas:

Controle para idas ao banheiro

1975- Foucault: Vigilância

“A disciplina fabrica assim corpos submissos e exercitados, corpos ‘dóceis’.”

1980- Dejours: “A Exploração do Sofrimento”

*O eixo central dessa **violência do poder** baseia-se no estado permanente de poder ser controlado.*



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Script e Anulação da Autonomia do Trabalhador

Item 5.11: *É vedado ao empregador:*

a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;



Novas fraseologias para o atendimento!

O que é?

São frases de **IMPACTO** que **ENCANTAM** seu cliente...



- **Abertura:** Oi Empresarial, (Bom dia\Boa tarde\Boa noite), (Nome do Operador) com quem eu Falo?
(Nome do Cliente), o seu atendimento é para o nº (XX) XXXX-XXXX?
- **Pedir um momento ao cliente:** (Nome do Cliente), aguarde um momento enquanto realizo algumas verificações, caso precise pode me chamar!
 - o Sempre retorne no cliente para ele não pensar que a ligação caiu...
- **Transferência com fila:** (Nome do cliente), peço desculpas, mas todos os atendentes no momento estão ocupados, posso lhe transferir para ser atendido em alguns minutos?
 - o Devemos aguardar na fila de atendimento do outro setor com o cliente no máximo até 10 segundos. Caso após os 10 segundos a fila persista, use a fraseologia de transferência com fila.
- **Recorrências e atrasos:** (Nome do cliente), peço desculpas pelos transtornos, farei o possível para solucionar agora.
- **Informação de prazo:** (Nome do cliente), o prazo para realização do (reparo, AG, contestação) é até às xx:xx horas do dia xx!
- **Pesquisa de satisfação:** (Nome do Cliente) existe mais alguma coisa em que posso ajudá-lo?
(Nome do Cliente) em até 48 horas você receberá uma ligação da pesquisa de satisfação sobre meu atendimento, peço que Você responda, pois, é muito importante para mim! Agradecemos a sua ligação e desejamos um (bom dia\boa tarde\boa noite)!

Tenho certeza que você vai arrasar!!!



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Advertência Script

Deixar de realizar os procedimentos relativos à função que exerce no dia 05/05/2014 às 11:23:44hrs originada do terminal 08587160400, ao não seguir corretamente o roteiro de fraseologia de acordo com a fase do atendimento, registrar incorretamente seu atendimento na ferramenta *PerfiCall* e não inserir aviso no sistema STC do atendimento realizado para o terminal 08533343169, conforme monitoria realizada no dia 06/05/2014 às 15:56:27.



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

“Sorriso na Voz”

Qual erro na condução do atendimento o atendente cometeu?

- ☐ Atendente não soube criar empatia com cliente
- ☒ Atendente não apresentou sorriso na voz
- ☐ Utilizou na sua fala gerúndios / termos técnicos / vícios de linguagem durante o atendimento
- ☒ Não conduziu o atendimento adequadamente
- ☒ Não personalizou o atendimento, deixando de chamar o cliente pelo nome
- ☒ O atendente pediu para cliente repetir a mesma informação mais de uma vez, por falta de atenção dele durante a ligação.
- ☐ Não informou para o cliente que sua ligação seria transferida para outro setor



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

RESTRIÇÃO PARA USO BANHEIRO

Lenda??

Item 5.7 do Anexo II da NR 17

Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

Item 5.13 do Anexo II da NR 17:

É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento.



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Foto: Controle do tempo de pausa para ida ao banheiro feito on line

Grupo de Agentes: Ilad Rosângela de L.

Data: 14/7/2014

Nome do Agente	ID de Login	Chams Atend	TMO	TMA	Chms Transferidas	Tempo Logado	Tempo PAUSA	Pausa Sistema	Pausa Banheiro	P
Total		1476	175	173	675	158:31:44	17:12:56	28:51	1:41:48	72
Leilane Tenó	1115534	55624	80	129	127	30	00:09:33	40:29	00:41	00:00
LAURITA SILVA	1125925	87843	69	127	126	29	7:24:21	42:20	00:14	00:00
SILVANA DOS	1179810	67513	77	140	135	35	6:20:05	54:08	01:42	09:41
Denise Ribeiro	1115509	58856	77	142	139	31	8:10:50	49:41	02:07	05:44
MARIA LUCIA	1126825	68010	72	141	140	43	6:20:19	53:28	02:43	10:00
Vanessa Nave	115658	54533	73	152	148	36	7:41:48	46:36	06:33	00:00



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Foto: Controle do tempo de pausa para ida ao banheiro

Pausa pessoal + 30 minutos

Nome do Agente	SUPERVISOR	Pausa Banheiro
MONIQUE LUZ T1153174	EDNELSON DOS ANJOS B	:28:13
BEATRIZ GALDINO BARB	KLEITON RODRIGUES DO	:30:36
HOZANA COELHO DA COS	ANA CAROLINA OLIVEIR	:30:40
VANESSA DE SO1020235	KLEITON RODRIGUES DO	:37:47
MARIA CINTIA DA CONC	RAFAELA CAVALCANTE D	:44:45



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

**Controle do tempo de pausa para ida ao
banheiro- *feedback* aplicado**

Segue como combinado o Pannel de resultados referente ao dia 01/07 da minha Coordenação.
Equipe Quality e Troca de Cartão.

Observações:

- ⬇ Dentre o total de 13320:15:20 horas de tempo logado, 22:45:35 foram de pausa pessoal e 36:06:25 de pausa outras atividades
 - ⬇ O maior tempo em que um operador ficou em outra atividade foi 05:58:20 (Motivo: Ao retornar das férias a boperadora não estava aparecendo no Identidade Oi para reset, hoje problema já normalizado)
 - ⬇ O maior tempo de em pausa pessoal foi de 00:30:18 (*Feedback aplicado*);
- O número que esta sendo apresentado abaixo



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

PAUSA BANHEIRO

- Parece criança pedindo: mãe, posso ir ao banheiro?*
- Muito mal, isso é coisa pessoal.*
- Ninguém precisa saber o que está me acontecendo para eu precisar ir ao banheiro.*



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Medidas disciplinares

- 17.600 medidas de 01/14 a 05/14 em uma unidade com 14.000 operadores
- Escala Pedagógica



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Medidas Disciplinares

Ato de insubordinação, em razão do não cumprimento de ordens / normas da empresa em relação está com o head-set fora da cabeça na estação de trabalho no dia 10/05/2014 às 12h25min.

Esperamos que V. S^a procure evitar a reincidência das irregularidades acima, para que não tenhamos, no futuro, de tomar as medidas que nos são facultadas por lei.



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Medidas Disciplinares

Suspensão

Transferência indevida da ligação no dia 22/04/2014 às 16h30, conforme monitoria da qualidade ocorrida no dia 02/05/2014 .

Devendo, portanto, apresentar-se novamente ao serviço no horário usual, no dia de 08/05/2014.

Ressaltamos que em caso de reincidência iremos tomar medidas que nos são facultadas em Lei.



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Ausentar-se das atividades nos dias 05/05/2014, 06/05/2014 e 07/05/2014, respectivamente por 11min, 12min e 14min sem apresentação de justificativa legal (atraso de entrada).

Deixar de realizar os procedimentos relativos à função que exerce na data de 05/05/2014 (estouro de pausa descanso, totalizando 11min e estouro de pausa lanche, totalizando 21min), 06/05/2014 (estouro de pausa lanche, totalizando 21min) e 07/05/2014 (estouro de pausa descanso, totalizando 12min)



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Vimos pela presente aplicar-lhe a **Advertência** em razão da(s) irregularidade(s) abaixo discriminado(s):

Motivo: Excesso de pausa/intervalo lanche

Ausentar-se das atividades no dia 11/08/2014X por 00:02:00minutos (Excesso de intervalo Lanche).

Ressaltamos que em caso de reincidência, iremos tomar medidas que nos são facultadas em Lei.

Assim, pedimos a devolução da presente com o seu ciente



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Vimos pela presente aplicar-lhe a **Advertência** em razão da(s) irregularidade(s) abaixo discriminado(s):

Motivo: Excesso de pausa descanso

Ausentar-se das atividades no dia 29/07/2014 por 1 minuto e 13 segundos. (Excesso de Pausa Descanso).

Ressaltamos que em caso de reincidência, iremos tomar medidas que nos são facultadas em Lei.

Assim, pedimos a devolução da presente com o seu ciente

Belo Horizonte, 29 de Julho de 2014



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Deflatores

Os deflatores são aplicados sempre após o cálculo da RV Total;

São estes:



Sanções Disciplinares

→ - 80% da RV

No caso do colaborador ter uma ou mais sanções disciplinares ele perde 80% da sua RV Final.





MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Medidas Disciplinares

PROCESSO TST-AIRR-1885-34.2011.5.07.0005:

*“a autora sofreu algumas advertências e suspensões funcionais decorrentes de **motivos banais**, como atraso ou saída antecipada do trabalho, durante poucos minutos, o que demonstra o **extremo rigor** com o qual a Reclamada, uma das maiores empresas do País, trata os seus funcionários”* (grifo nosso)



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Metas e Remuneração Variável

- Metas difíceis ou inatingíveis
- Parâmetros para recebimento da RV complexos e pouco claros
- Critérios que fogem da governabilidade do operador



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Remuneração Variável

Meses 01 a 06/14- Santo Amaro

% trabalhadores que receberam e % dos que não receberam RV	% Receberam	% Não Receberam
Janeiro/2014	23,8	76,2
Fevereiro/2014	17,6	82,4
Março/2014	23,2	76,8
Abril/2014	24,3	75,7
Maió/2014	29,6	70,4
Junho/2014	37	63



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

* Metas fundo *
Repetidas : 33,42 %
Transferidas : 38,18 %
TMA : 275
Una : 6,00
ABS inj : 0,05 % ABS just : 4 %
Atenção !!



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Principais Irregularidades Encontradas pela Fiscalização

Indicadores

Operações ST

INDICADORES	
ELEGIBILIDADE	META
Medida Disciplinar	Nenhuma Sanção
Absenteísmo Injustificado	0,50%
Absenteísmo Justificado	4,00%



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Principais Irregularidades Encontradas pela Fiscalização

Assédio moral

- Gestão por estresse
- Gestão por medo



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Assédio moral

Item 5.13 do Anexo II da NR 17:

É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;*
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;*
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.*



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Principais Irregularidades-Assédio Moral

Ranking da Qualidade			
Manhã		Tarde	
Jaiele	85,73	Cibelly	84,76
Lidiane	90,98	Augusto	85,26
Wellington	88,90	Elenilma	89,18
Roberta	82,14	Anderson	80,05
Equipe Vencedora		Equipe Vencedora	



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Principais Irregularidades- Assédio Moral





MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

O nosso trabalho ou as nossas ações estão sendo eficazes no sentido de combater o adoecimento em larga escala que vem ocorrendo no setor?



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

DESAFIOS

- Terceirização
- Reconhecimento dos riscos
- Cumprimento do Anexo II da NR 17
- Reavaliação do NTEP



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

Repercussões

- Ação regressiva- doenças osteomusculares, doenças da voz e doenças psíquicas.
- Previdência Social- NTEP
- Mesa de Negociação



**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT**

Independentemente dos efeitos negativos, tanto para a vida das pessoas, quanto para a sorte da própria natureza, o capitalismo tem seguido seu rumo... (LUZ, 2008)

Odete Cristina Pereira Reis

odete.reis@mte.gov.br

odetepr@uol.com.br



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO – SIT

INTERDIÇÃO





Interdição- Mandado de Segurança

- 1- “Não foi oportunizado prazo mínimo para saneamento das irregularidades”.
- 2- “Ultrapassa os limites da empresa e atinge a sociedade como um todo”
- 3- “Possibilidade de perdas de contrato e influência direta na economia do município”.
- 4- “Não há comprovação de que o percentual de ocorrência dessas doenças junto aos empregados da empresa seja superior ao de funcionários de outras empresas”.

Interdição- Sentença

“Longo tempo decorrido entre a fiscalização e a lavratura do termo de interdição.”

“...o relatório de interdição em si, que goza de 99 páginas com minúcias acerca de cada ponto, não me parece ter sido lavrado naquela mesma ocasião...”

“Falta de imediatidade da ocorrência de doenças ocupacionais.”

“...a pena capital imposta à impetrante seja baseada em fatores que sem sombra de dúvidas podem vir a causar doenças ocupacionais...”