



Viva Voz

Gestão Sinttel Unido



Boletim Informativo do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná

SINTTEL



CAMPANHA

ASSÉDIO MORAL

CAMPANHA DE ESCLARECIMENTO QUANTO AO ESGOTAMENTO FÍSICO E MENTAL DO EMPREGADO QUE TRABALHA NO SERVIÇO DE CALL CENTER.

Segundo recentes pesquisas, o segmento de Teletendimento/Call Center é um dos que mais cresce no país, empregando mais de 1 milhão de trabalhadores. Em contrapartida, a atividade tem suas mazelas, sendo que muitas empresas do segmento atuam irregularmente, trazendo doenças de cunho profissional aos seus empregados.

A atividade deste setor é extremamente desgastante, visto que, ao efetuar ou receber ligações, muitas vezes, o trabalhador é destratado, insultado, sem poder revidar, em virtude de estar tratando com clientes. Além disso, há forte cobrança por produtividade, visto que o segmento é muito competitivo, e o trabalhador deve cumprir metas e horários determinados. E usar de fraseologia obrigatoriamente decoradas.

O assédio moral é tema em voga no país, sendo necessários esclarecimentos, para que ocorra o combate e medidas a serem tomadas quando caracterizado o malefício. Caracteriza-se por condutas que evidenciam violência psicológica contra o empregado. Desta forma, expor o empregado a situações humilhantes (como xingamentos em frente dos outros empregados); exigir metas inatingíveis; negar folgas e emendas de feriado quando outros empregados são dispensados; controlar (com exagero) o tempo de idas ao banheiro, agir com rigor excessivo e colocar "apelidos" no empregado são alguns exemplos que podem configurar o assédio moral.

São atitudes que, repetidas com frequência, tornam insustentável a permanência do empregado no emprego, causando danos psicológicos e até físicos (como doenças devido ao estresse) por exemplo.

Ressalte-se que o assédio moral é repetitivo, e deve-se diferenciar dos acontecimentos comuns nas relações de trabalho (como uma "bronca" eventual do chefe) das situações que caracterizam assédio moral. Se constantemente a pessoa sofre humilhações ou é explorada, aí sim temos assédio moral.

O que fazer quando ocorre o assédio moral?

- Resistir: anotar com detalhes todas as humilhações sofridas (dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam conteúdo da conversa e o que mais você achar necessário).

- Dar visibilidade, procurando a ajuda dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que já sofreram humilhações do agressor.
- Organizar. O apoio é fundamental dentro e fora da empresa.
- Evitar conversar com o agressor, sem testemunhas. Ir sempre com colega de trabalho.
- Procurar seu sindicato e relatar o acontecido para diretores e outras instancias como: advogados do sindicato, Ministério Público do Trabalho, Justiça do Trabalho, Superintendência Regional do Trabalho, Comissão de Direitos Humanos e Conselho Regional de Medicina.
- Buscar apoio junto a familiares, amigos e colegas, pois o afeto e a solidariedade são fundamentais para recuperação da auto-estima, dignidade, identidade e cidadania.

Temos ciência que neste setor há várias empresas que buscam alternativas para minimizar o esgotamento físico e mental do empregado que trabalha em Call Center.

Dentre as inúmeras medidas que o empregador poderá tomar para evitar ou coibir a prática do assédio moral, citamos algumas:

- Criar um Regulamento Interno sobre ética que proíba todas as formas de discriminação e de assédio moral, que promova a dignidade e cidadania do empregado, proporcionando entre empresa e empregado laços de confiança.
- Diagnosticar o assédio, identificando o agressor, investigando seu objetivo e ouvindo testemunhas.
- Avaliar a situação através de ação integrada entre as áreas de Recursos Humanos, CIPA e SESMT.
- Buscar modificar a situação, reeducando o agressor;
- Não sendo possível, deverão ser adotadas medidas disciplinares contra o agressor, inclusive sua demissão, se necessário.
- Oferecer apoio médico e psicológico ao empregado assediado;
- Exige-se da empresa, em caso de abalos à saúde física e/ou psicológica do empregado, decorrentes do assédio, a emissão da CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho.

Outro aspecto importante, é que a Norma Regulamentar 17, Anexo II, do Ministério do Trabalho e Emprego (se encontra no site do Sindicato, www.sinttel.com.br) buscou regradar o segmento de teleatendimento, tratando de pausas, intervalos, mobiliário entre outros aspectos. Portanto, visando seu bem estar, o trabalhador deve estar alerta quanto ao seu efetivo cumprimento.

Portanto, um ambiente de trabalho saudável é uma conquista diária possível na medida em que haja "vigilância constante" objetivando condições de trabalho dignas, baseadas no respeito, no incentivo a criatividade, cooperação e trabalho conjunto entre empregado, empregador, órgãos de classe e setor público.

SINTTEL PARANÁ

Al. Dr. Muricy,81 Fone: (41)3321-3800
 Centro Fax: (41)3221-3801
 Curitiba – Paraná E-mail:
 CEP: 80010 - 120 secretaria@sinttel.com.br

Visite: www.sinttel.com.br

Cascavel: R: Santa Catarina, 715, Centro CEP: 85801-040, Fone/Fax: (45)3223-9893
 Londrina: R: Minas Gerais, 297, 13º And. Cj. 131 CEP: 86010-180, Fone/Fax: (43)3323-5556
 Maringá: Tv. Guilherme Almeida, 36, 10º SL. 1001 CEP: 87013-922, Fone/Fax: (44)3222-5178
 Ponta Grossa: Fone/Fax: (42) 3226-8916