

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Frases comuns no Call Center

“Senhores supervisores, falem para estas meninas segurarem a periquita”

Um tema sobre abusos no ramo de serviços, do setor de telemarketing causou apresentado no programa de TV da Globo Fantástico do dia 05 de outubro desse ano causou polêmica e trouxe a deriva o abuso dentro do setor que mais emprega e mais cresce no Brasil.

No programa uma ex-operadora se posiciona sobre o setor com a frase “São metas absurdas, são abusivas demais. A ex-funcionária conta que passou a ser ridicularizada na empresa. “Lixo. Eu fui apelidada de lixo”, conta.

Nos Call Centers, assédio moral não atinge apenas atendentes. Na repostagem a ex funcionaria relata que adquiriu síndrome do pânico. Que não conseguia dormir mais com medo de ter pesadelos com o que sofria no horário do expediente no ambiente de trabalho. São historias absurdas, sofridas pelas atendentes de todas as formas imagináveis para induzir os funcionários a se comprometer e fechar as metas quase inalcançáveis dessas empresas.

E o mais fantástico nessa reportagem é que uma procuradora do Ministério Público do Trabalho diz que em muitas empresas são comuns essas interferências abusivas na vida pessoal das funcionárias.

Na mesma reportagem é abordado situações diversas onde os funcionários são forçados a passar por diversos vexames em dinâmicas motivacionais perante a equipe para atingirem as metas.

¹Discente do curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz- FARESC e-mail: Cliseldes@hotmail.com

² Docente do Curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. e-mail:

³ Docente do curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. Professora orientadora no NPJ das Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba. Especialista em Direito Civil e Empresarial pela PUC/PR. Doutoranda em Ciências Jurídicas pela Universidade Católica Santa Maria de Buenos Aires- UCA/AR. Advogada. e-mail: dalvagp@oi.com.br.

Para a justiça e para o público foi de extrema importância, principalmente para o cliente entender o que é trabalhar com pressão.

“Aquele funcionário certinho, que atende tudo muito bonito, atende o cliente bem, trata o cliente bem, não consegue bater meta. Se você falar com muita clareza, de forma detalhada e explicada para o cliente, você não vai reter absolutamente nada”, conta a funcionária.

A abordagem do fantástico foi extremamente drástica e trouxe para o mundo aqui fora dos “estribos” como são chamados as Pas, pelos teleatendentes, a dura realidade que pessoas sem nenhuma formação que lideram equipes proporcionam aos integrantes de seu grupo.

É a mesma situação da mulher que apanha do marido e por vergonha não denuncia. A maioria desses funcionários são arrimos de famílias, outros são dependentes de drogas, outros têm filhos, maridos, irmãos ou parentes em presídios e precisam daquele salário e por medo de serem repreendidos pela própria sociedade, calam-se diante das injustiças que sofrem no dia a dia.

“Nós chamamos hoje os telecentros de senzalas modernas, porque os trabalhadores não têm direito nem a ir ao sanitário”, afirma Joselito Ferreira, Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações.

“Você entra em uma empresa com sonhos e você sai traumatizado”, relata a operadora Dóris Queirós Vieira.

Em uma outra reportagem uma supervisora e um instrutor de outra operadora, também de telefonia postaram alguns fatos corriqueiros no facebook e foram demitidos.

A hostilidade e descaso são comuns em concessionária de telecomunicações.

O interessante é que a primeira reportagem refere-se a Contax, uma empresa de Call Center relacionada com a empresa Oi Telecom, porém com sede no Rio de Janeiro, embora esteja em Curitiba com o nome de BT Call Center.

A supervisora que foi demitida, Isabela Mascarenhas Borba, de 24 anos, trabalhava na empresa há 02 anos em cargos de chefia, Supervisora de atendimento e comenta na reportagem sobre ex-agentes de atendimento relataram ter sofrido violência emocional enquanto trabalhavam na empresa.

Que atendentes ficam doentes, são xingadas todos os dias por clientes e pressionados pro supervisores.

Esses supervisores na maioria são pessoas que tem tendência a baixa estima, na maioria problemática, grau de instrução técnico não presencial e controle frio, pessoas que já passaram por problemas e são incapazes de sentimentos. São como soldado em épocas de guerra é matar ou morrer, sem sentimentos, sem tempo para pensar ou para sentimentos que não o de se vangloriar de seu cargo de coordenador ou gerente e pisar em qualquer que fique a frente de seus passos.

A maioria das empresas emprega pessoas sem segundo grau em todos os níveis, tanto para coordenação como supervisão e atendente. São na maioria indicados e escolhidos minuciosamente pelos gerentes, pois esse sabe que praticarão qualquer ato para chegar a meta estipulada.

Como se sabe, o serviço é terceirizado para a BT Call Center, que também é de propriedade da Oi, portanto é a própria concessionária quem responde por eventuais denúncias trabalhistas, informa a supervisora na reportagem mostrada no site, cujo título é “ Nos Call Centers, assédio moral não atinge apenas atendentes”.

Na reportagem Isabela, a situação dentro do Call Center piorou após o marido Pedro Costa, de 27 anos e ex instrutor da Oi, postar charges nos eu perfil pessoal do facebook. Um dos superiores, ofendeu-se segundo a funcionaria e em razão dessas não conformação pessoal solicitou ao RH a demissão do instrutor de treinamento na empresa.

“São situações absurdas que me indignaram. Por isso resolvi falar. Quero que a empresa repense suas atitudes.” afirma a reportagem Isabela.

A funcionária traz a baila para informação do jurídico situações que ficaram por anos quase que despercebidas do público e ate mesmo dos jurídicos, confirmando que os supervisores são coagidos a regular as idas ao banheiro das atendentes e que são orientados sobre como fazer os funcionários cederem às pressões da empresa. “Eles nos ensinam, por exemplo, a conversar em separado com o atendente para não haver testemunhas das coações. Além disso, nos ensinam a simular que vamos dar uma advertência, só para rasgar o papel na frente do funcionário, e fingir que estamos dando um voto de confiança (...). Como boa parte dos trabalhadores é

de pessoas humildes e que precisam do emprego, as ameaças geralmente funcionam”, atesta.

Em outras situações afirma a ex funcionária que alguns atendentes são pressionados a permanecer nos postos de atendimento para não prejudicar o desempenho da equipe.

Isabela relembra de ter ficado estarrecida quando um coordenador (função superior ao supervisor) pegou um megafone e escancarou no meio do call center: “Senhores supervisores, falem para estas meninas segurarem a periquita”. Outra situação vexatória foi a da atendente que pediu para trocar a roupa porque as regras desceram pegando-a de surpresa. “O supervisor negou o pedido. Mandou que ela continuasse no lugar dela, trabalhando com a roupa suja mesmo”, relata.

Em outro depoimento um atendente de outra operadora de telefonia aposta nas redes sociais para demonstrar sua indignação:

Adriano Guimaraes: “Demissões, assédio moral, aqui em Fortaleza pra assinar advertência tem q ir pra uma salinha q vc passa antes por todo call center, ou seja, todos já sabem q vc vai assinar advertência. Isso é constrangimento”

O assédio moral é toda e qualquer conduta que pode se dar através de palavras ou mesmo de gestos ou atitudes que traz dano à personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica do trabalhador, põe em risco seu emprego ou degrada o ambiente de trabalho. A configuração do assédio moral, é a presença de conduta que vise a humilhar, ridicularizar, menosprezar, inferiorizar, rebaixar, ofender o trabalhador, causando-lhe sofrimento psíquico e físico.

O assédio moral consiste na exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, geralmente repetitivas e prolongadas, durante o horário de trabalho e no exercício de suas funções, situações essas que ofendem a sua dignidade ou integridade física. Cabe destacar que, em alguns casos, um único ato, pela sua gravidade, pode também caracterizá-lo.

Embora não exista uma definição legal do que seja o assedio moral, a Lei Municipal n. 13.288, do ano de 2002 de São Paulo, conceitua o assedio moral como “todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a auto-estima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua

competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução da carreira profissional ou à estabilidade do vínculo empregatício do funcionário, tais como: marcar tarefas com prazos impossíveis; passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar crédito de ideias de outros; ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; subestimar esforços” (art. 1o., parágrafo único). (TEIXEIRA João Luiz Viera, O Assedio Moral no Trabalho , 2009 p. 19)

É possível pleitear a tutela dos direitos do trabalhador com base no dano moral trabalhista e no direito ao meio ambiente de trabalho saudável, garantidos pela Constituição Federal.

O escritor e advogado trabalhista paranaense Dr João Luíz Viera Teixeira arrisca em seu livro O Assedio Moral no Trabalho em falar em uma “indústria do Assedio Moral”:

“uma tendência que começa agora a ser verificada com a publicidade que o assedio vem ganhando na mídia, é a de fantasiosas alegações de assedio moral de quem procura, disfarçadamente desestabilizar, desmoralizar um colega ou um superior hierárquico. Alias essa hipótese não é rara. Por isso o julgador deve ter a máxima de cautela ao analisar tal tipo de pedido”. (TEIXEIRA João Luiz Viera, O Assedio Moral no Trabalho, 2009, p. 50)

Para caracterizar o Assedio é necessário anotar tudo o que acontece, utilizar prints de tela, fazer um registro diário e detalhado do dia-a-dia do trabalho, procurando, ao máximo, coletar e guardar provas do assédio (bilhetes, documentos que mostrem o repasse de tarefas impossíveis de serem cumpridas ou inúteis, documentos que provem a perda de vantagens ou de postos, etc). Além disso, procurar conversar com o agressor sempre na presença de testemunhas, como um colega de confiança. É importante também reforçar a solidariedade no local de trabalho, como forma de coibir o agressor, criando uma rede de resistência às condutas de assédio moral.

Os danos sofridos pela vítima podem gerar perdas de caráter material e moral, surgindo o direito à indenização. Em muitos casos, a vítima acaba por pedir demissão que é o objetivo principal do agressor.

A indenização por danos materiais pode abranger: a) os danos emergentes (o que a vítima efetivamente perdeu, como no caso do servidor

que fica doente em função do assédio, tendo gastos com tratamento médico e medicamentos); e b) os lucros cessantes (o que a vítima deixou de ganhar, como no caso do servidor pediu exoneração porque foi assediado, deixando assim de receber seus vencimentos). Além disso, pode haver indenização por danos morais, relativos ao sofrimento psicológico que a vítima suportou em virtude do assédio moral.

CONCLUSÃO

Como demonstrado no trabalho, mesmo com toda tecnologia da informação global, ainda temos no Brasil dentro de determinadas empresas, o trabalho escravo camuflado. O jurídico ainda não é capaz de organizar e combater todos os arrojados que são usados em artifícios contra empregados. As empresas negam os abusos e ao mesmo tempo contratam para cargos de confiança gestores, totalmente despreparados psicologicamente.

È o poder do dinheiro, que metas absurdas trazem para empresas onde gerentes, coordenadores e supervisores são comissionados, e para tal transformam seus parceiros comissionados em um número que pode ser borrado e apagado a qualquer momento. Como são empresas privadas, não tem como o judiciário combater a corrupção de gestores e nem como coibir determinadas condutas, pois o empregado ao procurar seus direitos, perde o principal que é o direito de ter um trabalho digno e honesto para sua sobrevivência, ele é demitido e na maioria das vezes as indenizações ficam na meia de R\$ 400,00 pelos danos sofridos moralmente.

E para finalizar cito a frase de Rui Barbosa “De tanto ver triunfar as nulidades; de tanto ver prosperar a desonra, de tanto ver crescer a injustiça. De tanto ver agigantarem-se os poderes nas mãos dos maus, o homem chega a desanimar-se da virtude, a rir-se da honra e a ter vergonha de ser honesto”

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEIXEIRA, João Luíz Vieira, O Assedio Moral no Trabalho, Editora LTR, São Paulo, 2009

<http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html> acesso em 14/10/2014

<http://www.diariodigital.com.br/geral/nos-call-centers-assedio-moral-nao-atinge- apenas-atendentes/117577/> acesso em 14 /10/2014