

Telemarketing: subemprego ou qualidade?

Robson Costa (*)

A voz que representa a sua empresa não pode ser considerada um mero operador

Telemarketing, uma palavra que assusta muita gente. Esta é uma palavra que está rodeada de ideias e conceitos negativos, e só de falar ela muitas pessoas já ficam de cabelo em pé. De um lado temos o cliente, que não suporta ser incomodado pelas operadoras, bancos e outros prestadores de serviço, em determinados momentos, e que em outras horas quer o contato para ser ajudado a resolver problemas. Do outro lado está o operador de telemarketing, que carrega o peso de "ouvir" tanto a chefia quanto o cliente. O telemarketing é visto como um "subemprego", uma válvula de escape para quem precisa de um trabalho para se sustentar, alguém que não possui ensino superior ou ainda não terminou, um "bico" como algo passageiro, ou seja, já na sua concepção o telemarketing está "errado".

É preciso quebrar estes estereótipos e começar a olhar pelo lado positivo, afinal, ele é o leme que guia sua embarcação em alto-mar e não a âncora. Esta comparação com um navio é bem esclarecedora: muitas vezes as empresas enfrentam situações turbulentas – a reclamação de clientes é o ponto forte disto – e é o telemarketing que recebe e finaliza todo este processo.

Está na hora dos call centers e das grandes empresas começarem a olhar para o operador de telemarketing como um guia e não apenas como alguém

que precisa cumprir metas. Atender o telefone, resolver o problema, desligar e partir para o próximo é parte de uma rotina estressante para a maioria, mas ela também pode ser prazerosa e, principalmente, proveitosa.

A real produtividade só será obtida no momento em que as empresas esquecerem o conceito de produtividade = tempo; e mensurar através de produtividade = qualidade do atendimento. O telemarketing tem o poder de controlar todas as ocorrências da sua empresa, desde o primeiro contato com o cliente até a finalização do processo, seja ele qual for.

É ele quem possui a informação ou soluções para apresentar, é seu cartão de visitas como atendimento e reflete o que é e como é feito o seu trabalho. É através da voz dele que seu cliente cria uma relação com a empresa, é a voz responsável pela formação de identidade desta empresa frente ao seu cliente, sendo então a ferramenta essencial para criar este vínculo, mesmo através da tecnologia.

É importante ressaltarmos ao operador de telemarketing o seu papel fundamental, motivando-o ainda mais e fazendo-o ver como é parte integral do sucesso da empresa que ele representa, sendo inclusive aquele que otimiza as possíveis falhas detectadas. O cliente, por sua vez, sente satisfação em observar que ele é, também, considerado uma peça importante, pois é bem "ouvido" e atendido.

Afinal, o que seria do mundo sem o telemarketing?

(*) - É CEO do Grupo Encanto Telecom

Congresso analisa vetos ao Refis Rural e de pequenos empresários

O Congresso Nacional se reúne hoje (3) para analisar os 16 vetos presidenciais que estão na pauta conjunta de deputados e senadores

Os parlamentares devem se concentrar na análise de dois projetos: o que trata do Refis das micro e pequenas empresas e o do Funrural.

Embora tenha vetado o projeto que institui o refinanciamento dos débitos de micro e pequenos empresários, o presidente Temer já se comprometeu com a derrubada do próprio veto. A proposta que dá descontos para os produtores rurais liquidarem suas dívidas previdenciárias tem o apoio da bancada ruralista, que quer a derrubada dos vetos.

Também constam na pauta vetos a outros projetos que tratam de regimes diferenciados de cobrança de impostos: o Recine e o regime especial de importação de bens utilizados na exploração e produção de petróleo e gás natural. Além disso, devem ser analisados nos próximos dias mudanças na proposta que reformula a carreira dos agentes comunitários de saúde e de combate a endemias e ao texto que veda o contingenciamento de recursos do Fundo Partidário.



Congresso analisa vetos a projetos do Refis Rural e de pequenos empresários.

O projeto conhecido como Refis das Micro e Pequenas Empresas cria o programa que concede descontos de juros, multas e encargos com o objetivo de facilitar e parcelar o pagamento dos débitos de micro e pequenas empresas, desde que 5% do valor total sejam pagos em espécie, sem desconto, em até cinco

parcelas mensais. O restante da dívida poderá ser pago em até 15 anos, caso os parlamentares derrubem o veto presidencial. A adesão inclui débitos vencidos até novembro de 2017. O projeto incluía a possibilidade dos empenhados de aderir ao programa até três meses após entrada da lei em vigor.

Importação de produtos especiais para pesquisas

A Comissão de Educação do Senado analisa hoje (3) proposta que visa simplificar a importação de substâncias sujeitas a controle especial de bens para pesquisa científica e tecnológica. O projeto do ex-senador Alfredo Nascimento, conta com relatório favorável do senador Cristovam Buarque (PPS-DF).

A proposta insere o § 3º no artigo 1º da Lei 8.010/1990 para determinar a simplificação do procedimento de importação de substâncias sujeitas a controle especial, inclusive padrões e reagentes analíticos, destinadas à pesquisa científica e tecnológica realizada por pesquisadores credenciados pelo CNPq.

O novo dispositivo compreende ainda condições a serem observadas no processo de importação, como emissão prévia e gratuita, pela Anvisa, da Autorização de Importação, com validade de um ano, e de Certificado de Não Objeção para pesquisadores cadastrados pelo CNPq (incisos I e II), entre outras coisas. Cristovam apresentou apenas uma emenda ao texto para excluir de seu conteúdo questões que podem ser definidas por regulamentação do Executivo (Ag.Senado).

Falta de interesse e de estrutura dificulta combate à corrupção

Em vigor desde janeiro de 2014, a Lei Anticorrupção já resultou em 30 punições de empresas, dentro de 183 processos abertos pelo Poder Executivo. Se no Executivo federal a lei tem surtido efeito, nos estados e municípios há ainda o que aprimorar, pelo menos no que se refere a uma estrutura suficiente para a aplicação dessa lei. Já nos poderes Legislativo e Judiciário são necessárias regulamentações que possibilitem investigações internas mais efetivas.

A avaliação é do ex-ministro-chefe da Controladoria-Geral da União, Jorge Hage, e do juiz federal Alexandre Vidigal, entrevistados do programa Diálogo Brasil, que foi ao ar na TV Brasil ontem (2), com apresentação do jornalista Estevão Damázio. Segundo Hage, "a capacidade de detecção da corrupção, que o país tem vivido nos últimos anos, não tem paralelo no passado, em nenhuma época". Isso não acontece por acaso,



Ex-ministro-chefe da Controladoria-Geral da União, Jorge Hage.

"mas por força da estruturação do ordenamento e dos microsistemas jurídicos focados na corrupção criados no Brasil", bem como pelas cobranças a partir das convenções internacionais das quais o país é signatário. Os dois especialistas afirmam, no entanto, que há dificuldades para que estados e municípios sigam o mesmo caminho, bem como os poderes Legislativo e Judiciário. Só 14

estados regulamentaram a lei contra corrupção.

"Só 13 ou 14 estados já regulamentaram a lei. Seja por falta de interesse político ou por falta de estrutura. No caso dos municípios, das capitais, nem a metade", disse Hage. Vidigal disse que o "vácuo" que existe para a regulamentação da lei nos estados e municípios existe também nos poderes Legislativo e Judiciário, "apesar de pouco percebido". Ele explica que, como a CGU tem campo de atuação limitado ao Executivo federal, não pode atuar nos demais poderes.

Para Vidigal, o Brasil está ainda em um processo de "aprendizado" sobre como lidar com essas novas legislações. Segundo ele, esse aprendizado ocorreu já no enfrentamento de grandes casos. "O Brasil não passou pela experiência de pequenos casos que pudessem levar a um aprendizado para chegarmos nos grandes casos. Nós já começamos nos grandes" (ABr).

Defesa de Lula entrega ao STF parecer contra prisão

A defesa do ex-presidente Lula entregou ontem (2) ao STF um parecer do jurista José Afonso da Silva contra a prisão de condenados criminalmente após o fim de todos os recursos na segunda instância da Justiça. Amanhã (4), a Suprema Corte retomará julgamento do habeas corpus protocolado pelo ex-presidente para evitar a execução provisória da sua pena de 12 anos e um mês de prisão pela ação penal do tríplex do Guarujá, um dos processos da Operação Lava Jato.

No entendimento do jurista, a execução da pena de Lula antes do trânsito em julgado é inconstitucional. "O princípio ou garantia de presunção de inocência tem extensão que lhe deu o art. 5º da Constituição, qual seja, até o trânsito em julgado da sentença condenatória. A execução da pena antes disso viola gravemente a Constituição num dos elementos fundamentais do estado democrático de direito, que é um direito fundamental", diz Silva.

No dia 22 de março, a maioria dos ministros decidiu conceder uma liminar ao ex-presidente Lula, que impede a prisão dele



Jurista José Afonso da Silva.

até o julgamento do mérito do habeas corpus preventivo. Na semana passada, o TRF4, segunda instância da Justiça Federal, manteve a condenação de Lula a 12 anos e um mês de prisão. Após a análise desse último recurso, a prisão dele poderia ser determinada com base na decisão do STF que autorizou, em 2016, a prisão de condenados pela segunda instância da Justiça, mas a liminar da Corte impediu a efetivação da decisão (ABr).

Deputados pedem mais recursos para o tratamento do autismo

Parlamentares e representantes de pessoas com autismo defenderam ontem (2), na Câmara dos Deputados, a destinação de mais recursos pelo governo ao diagnóstico, à pesquisa e ao tratamento do transtorno no País. O assunto foi lembrado em sessão solene dedicada ao Dia Mundial de Conscientização do Autismo (2 de abril), a pedido dos deputados Luiz Couto (PT-PB), Erika Kokay (PT-DF) e Janete Capiberibe (PSB-AP).

O autismo é um transtorno de desenvolvimento. A pessoa, nos primeiros anos de vida, por motivos desconhecidos, mas que podem ser genéticos ou ambientais,

apresenta problemas de interação social e de comunicação, além de comportamentos repetitivos. Uma das reclamações dos participantes da sessão solene disse respeito à falta de estatísticas sobre o autismo no Brasil. A estimativa, lembrou Luiz Couto, é que no País existam mais de 1 milhão de portadores do espectro autista.

O diretor do Movimento Orgulho Autista Brasil (Moab), Fernando Cotta, acrescentou que essas pessoas precisam de políticas públicas que garantam a inclusão verdadeira. "Quando tem o diagnóstico de autismo, para onde vamos

encaminhar as pessoas?", observou. Erika Kokay lamentou o fato de não existir uma política de cuidadores financiada pelo SUS, para que as mães possam trabalhar.

A jovem com autismo Amanda Paschoal afirmou que os problemas dessa parcela da população são mais causados pelas barreiras sociais do que pelo próprio diagnóstico. "Escutem os autistas. Façam dos autistas, do que eles desejam, o centro da discussão sobre o autismo", pediu. A deputada Janete Capiberibe defendeu a aprovação de duas propostas que tratam de direitos das pessoas com deficiência (Ag.Câmara).

MP que alterar reforma trabalhista só vai a votação se chegar a tempo

O presidente do Senado, Eunício Oliveira, afirmou ontem (2) que só colocará em votação a MP que altera alguns pontos da reforma trabalhista se a matéria chegar em tempo hábil ao plenário. Para não caducar, a MP deve ser analisada por deputados e senadores até o dia próximo dia 23. No entanto, ainda não foi votada na comissão especial nem no plenário da Câmara. O prazo de análise de uma MP é de 60 dias, prorrogáveis por mais 60. O primeiro prazo, vencido em 22 de fevereiro, já foi prorrogado devido ao atraso na instalação da comissão de parlamentares que devem analisar a proposta. A segunda data está a duas semanas de expirar, sem perspectiva de que a matéria seja votada nos próximos dias.

Depois de participar da posse dos novos ministros da Saúde, Gilberto Occhi, dos Transportes, Portos e Aviação Civil, Valter Casimiro Silveira, e do presidente da Caixa, Nelson Antônio de Souza, no Palácio do Planalto, o presidente do Senado defendeu a MP como relevante e importante, mas ressaltou que não quer votar a medida a toque de caixa.

"Não sou eu, são os senadores que estão reclamando com relação a colocar em pauta matérias que chegam de última hora. A Câmara fica 120, 118, 119 dias com uma matéria e só chega no Senado no último dia, não caberá a mim fazer esse julgamento. Se a Câmara votar a tempo, vou quebrar o interstício dos 15 dias, se chegar até 7 dias, eu votarei no Senado", afirmou Eunício (ABr).

Proposta torna obrigatório ressarcimento de despesas pelos presos

A Comissão de Constituição e Justiça do Senado pode votar, na reunião de amanhã (4), proposta que torna obrigatório o ressarcimento ao Estado pelos presos dos custos de sua permanência nos sistemas prisionais. O projeto determina que o ressarcimento é obrigatório, independentemente das circunstâncias. Os presos que retinam condições econômicas, como, por exemplo, os condenados por corrupção, lavagem de dinheiro ou crimes financeiros, deverão pagar os custos em dinheiro. Os presos sem recursos poderão pagar as despesas com trabalho.

O autor do projeto, senador Waldemir Moka (PMDB-MS), argumenta que, se a assistência

material for suportada pelo preso, sobrarão recursos para serem aplicados na saúde, educação e infraestrutura do país. O relator do projeto, senador Ronaldo Caiado (DEM-GO), afirma que o crime cometido pelo condenado gera gastos e despesas posteriores em desfavor do erário.

Por isso, considera uma medida acertada e necessária o ressarcimento das despesas com a manutenção de um preso, sobretudo daqueles que possuem recursos próprios. A proposta está aberta à opinião da população pelo portal e-Cidadania do Senado na internet. Se o texto for aprovado pela CCJ e não houver recurso para sua análise em Plenário, poderá seguir direto para a Câmara (Ag.Senado).