

O RH MANDA! OU DEVERIA MANDAR.

Como um setor que a cada dia toma mais mão de obra pode conseguir e manter a qualidade?

Há 20 anos atrás, nem se usava o termo Call Center. Era telemarketing e pronto! Havia poucos empreendedores, poucas linhas, nenhuma tecnologia. Mas o material humano era de primeira qualidade. Era aí que estava a diferença. Sem computador, sem DAC, sem URA, sem software, sem headset, sem gravação ou monitoria. Sem nada. E mesmo assim, era possível.

Em 1998 as multinacionais começaram a sentir o cheiro da privatização da telefonia e aportaram por aqui crentes no crescimento num futuro próximo.

Depois do problema de linhas telefônicas solucionado, é que as grandonas puderam chegar para valer. A partir daí, a coisa começou a mudar; e mudar para pior. Não por culpa de nenhuma delas, longe de mim atribuir a degradação da qualidade às empresas e não a fatores relevantes e de existência irrefutável.

O que mudou? Por que tanta rejeição com o setor? Somos piada do Casseta e Planeta onde as operadoras “vão estar fazendo” uma greve, sem saber que criamos emprego de monte!

A raiz do problema está numa equação nada exata e toda humana: a pessoa que sentava em uma PA há 20 anos atrás, tem entre 45 e 50 anos de idade hoje. O que significa que sua vida acadêmica deu-se da década de 60 à de 80, certo? A educação pública no Brasil durante esse período era de primeira qualidade; tanto que as escolas particulares eram para uma casta puro sangue ou para aqueles que não conseguiram entrar na pública; as populares pagou passou.

A classe média estudava em escola pública. O que dizer do ensino público atualmente? Como esperar hoje em dia que um operador saiba falar o português ou ter raciocínio lógico, se nem prova estavam aplicando mais? Aprovavam o aluno por frequência; com greve e tudo.

O resultado está aí, sentado nas milhares de PAs espalhadas pelos quatro cantos: entoando gerúndios, cometendo erros e levando muito mais tempo para aprender ou sem a mínima condição de se aproximar de um headset.

O pior de tudo é que o setor precisa de mão de obra em grande quantidade. E em tudo quanto é lugar. É ou não é? Vejo anúncio para operadores: 2.000 vagas. E olha que é CLT e não a praga inglória dos cooperados. Quem é o inocente que vai acreditar que existem 2.000 operadores de qualidade dando sopa por aí? Quem pode dizer que é fácil achar gente boa hoje? Já vi planilhas onde a empresa que estava contratando, teve 1.600 respostas ao anúncio, precisava de 150 e conseguiu pouco mais de 20. É assim. Está assim.

E a pergunta fica: como um setor que a cada dia toma mais mão de obra pode conseguir e manter a qualidade? Minha sugestão é: o RH manda! Para mim, CEO de Call Center hoje deve ser cátedra em RH do setor. Eu disse e repito, do setor. Somente desta forma a empresa estará voltada para o desenvolvimento operacional, diretamente relacionado com a pessoa, com o material humano que hoje carece de maior investimento e tempo de amadurecimento. A cabeça de um profissional de RH sabe que só se consegue o melhor candidato oferecendo possibilidade de crescimento e bom ambiente de trabalho. Fora a motivação constante e acompanhamento muito maior e efetivo.

A situação está cada vez mais crítica e só faz piorar. Quem deixar de investir na habilitação, e afirmo, cada vez mais a partir do zero, com pessoas que nada sabem, vai penar ou pagar muito caro pelo turn over qualitativo. Portanto, mesmo sem ter um CEO que hoje não está voltado para RH, faz-se mister o entendimento da necessidade de tornar o RH da empresa muito mais importante e poderoso do que é atualmente.

Teremos de ser escola. Teremos que ensinar. Seremos professores do contato, mestres do atendimento, psicólogos do script, técnicos da motivação e doutores da voz.

Simone Giudice
Diretora Estratégica - Daleth Call Center