

**Cadernos
classificados:**
*O melhor entre as
ofertas de emprego*

BOA CHANCE

**Concursos
e estágios:**
*As inscrições
abertas • 2*

DOMINGO, 8 DE FEVEREIRO DE 2009

Claudio Duarte

Na contramão da crise

Setor de 'call centers' deve gerar mais de 80 mil empregos ao longo do ano

Rodrigo March

Marcélia Ferreira, que tem 22 anos, está fazendo um curso de telemarketing no Senac Rio e pretende, com a qualificação, obter a primeira oportunidade profissional. Se depender da oferta de vagas prevista para este ano, ela não terá dificuldades. Apesar da crise, as novas regras de atendimento ao consumidor aqueceram ainda mais esse mercado que já vinha crescendo. E que apresenta alta rotatividade, já que é composto, majoritariamente, por jovens em seu primeiro emprego.

Em vigor desde 1º de dezembro, o decreto 6.253, que estabelece as novas normas de atendimento, ainda não é respeitado por 30% das empresas, segundo testes do Instituto Brasileiro de Relações com os Clientes (IBRC). Isso significa que novas vagas continuarão sendo criadas, pelo menos até junho — prevê o presidente do IBRC, Alexandre Diogo. Depois disso, as contratações no setor voltariam ao normal.

Roberto Madruga, diretor da ConQuist, uma consultoria especializada, diz que a lei já provocou um aumento de 5% a 7% no efetivo das centrais de *call center*, que começaram o ano empregando 850 mil pessoas diretamente. A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) estima que mais de 80 mil postos serão criados este ano. Só a Contax, uma das maiores empresas do setor, que presta serviços de atendimento terceirizados, projeta criar 11.800 vagas ao longo de 2009, em sete estados.

O decreto — que estabelece que o cliente seja atendido pelo SAC em até um minuto, por 24 horas e tenha a opção de falar com o operador já na mensagem de abertura — vale para uma série de setores: operado-



mento era feito por fiscais, motoristas e nos guichês. Já o setor de telefonia (fixa, móvel e a distância) é o que mais apresenta dificuldade para se adequar. De nove empresas testadas, só duas foram aprovadas (Vivo e Intelig).

— O setor de transportes é um mercado promissor. A maioria dos SACs que estão sendo montados é própria e paga mais. Se a pessoa chegar na entrevista demonstrando algum conhecimento sobre o segmento, pode levar vantagem — diz Diogo.

Marcélia espera conseguir a primeira oportunidade com o curso no Senac. Ela tem o perfil da maioria dos jovens que têm ingressado nesse mercado. Segundo a ABT, 45% têm de 18 a 24 anos e estão em seu primeiro emprego, sendo que 76,8% são mulheres. No geral, 74% deles têm formação no ensino médio e 22% cursaram universidade.

— O mercado está exigindo muita qualificação, e esse setor cresce cada vez mais. Eu espero que, com o curso que estou fazendo, as portas do mercado se abram com facilidade — confia Marcélia, que terminou o ensino médio em 2003.

Uma das vantagens para os jovens é que, por lei, a jornada não pode ultrapassar seis horas, o que lhes permite conciliar a atividade com uma faculdade. O índice de rotatividade, alto, varia entre 35% e 40%, justamente porque se trata do primeiro emprego da maioria. E, assim, a reposição é constante.

— Eu costumo dizer sempre aos meus alunos que, nesse mercado, só não entra quem não quer — garante Jorge Pinto, instrutor do Senac Rio.

Continua na página 3

CAPACITAÇÃO E OPORTUNIDADES

• **CONTAX:** Prevê a criação de 11.800 vagas em 2009, sendo 1.560 no Rio. A maioria, 11.200, é para a área operacional. Os interessados devem cadastrar o currículo no www.contax.com.br.

• **ATENTO:** A empresa espera abrir 5.800 vagas este ano, inclusive no Rio. Os currículos devem ser enviados para o e-mail selecao@atento.com.br.

• **CIEE-RJ:** O CIEE recebe mensalmente, em média, 150 solicitações para vagas de estágio das empresas parceiras. A instituição encaminha estudantes dos cursos de administração e comunicação social que estejam entre o primeiro e o terceiro períodos. O site é o www.ciee.org.br.

• **CURSOS:** O Senac oferece o curso de telemarketing informatiza-

do. A carga horária é de 52 horas. O valor varia segundo a unidade escolhida, a partir de R\$ 300. Informações sobre novas turmas no link "cursos livres" do site www.rj.senac.br ou no telefone 4002-2002. A ConQuist realizará na sexta-feira e no sábado um curso de formação de monitores de qualidade com carga horária de 16 horas. Preço: R\$ 580. Site: www.conquist.com.br.

ras de energia, água e telefonia, além de serviços de TV por assinatura, bancos e administradoras de cartões de crédito, aviação civil, empresas de ônibus e planos de saúde. Até então, essas empresas nem eram obrigadas a fazer esse atendimento; ofereciam o serviço por questão operacional e pela concorrência.

— Esses dois pontos da lei é que elevaram o nível de emprego. Já a obrigatoriedade de se manter um serviço 24 horas, sete dias por semana, não gera tanta demanda, porque os picos de atendimento acontecem entre 10h e 11h, às 17h e às 20h. Depois disso, as empresas só tiveram que redistribuir o horário

de trabalho — explica Madruga.

Segundo Alexandre Diogo, do IBRC, os setores de transporte terrestre e de telefonia são os que devem gerar mais vagas, porque estão mais atrasados no cumprimento da lei. O primeiro, que engloba empresas de ônibus e trem, quase não oferecia o serviço. O atendi-

O GLOBO NA INTERNET

Confira todas as mudanças estabelecidas pela legislação oglobo.com.br/economia/seubolso