ESTADO DE MINAS

Publicado em 22/10/2022 - 05:55

Anatel tenta barrar abuso no telemarketing

■ SERVICOS DE TELECOMUNICACÕES

Novas regras da Anatel vão impedir prestadoras de serviços de realizarem chamadas curtas, de até três segundos. Meta é combater o excesso de ligações que incomodam a população

Freio no telemarketing abusivo

Ao menos 26 prestadoras de serviços de telecomunicações deverão adotar novas medidas para impedir a realização de chamadas curtas, com menos de três segundos. As novas regras estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deverão valer a partir de 3 de novembro e coincidem com ações adotadas pelas empresas para construir regras institucionais que amparem o serviço sem transtornos a quem recebe as ligações.

O bloqueio deverá ocorrer pelo prazo de 15 dias e anula a capacidade do originar chamadas a partir dos acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal das pessoas jurídicas que gerarem ao menos 100 mil chamadas curtas por código de acesso em um dia.

O obletivo da agência é combator o Ao menos 26 prestadoras de serviços

jurídicas que gerarem ao menos 100 mil chamadas curtas por código de acesso em um día.

O objetivo da agência é combater o excesso de ligações que importunam a população em geral e que contrariam a Lei Geral de Telecomunicações, que obriga usuários, entre eles empresas de telemarketing, a utilizarem adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações. Por isso, as chamadas curtas como aquelas na qual o usuário ouve um "ola" de "robocalis", deverão ser impedidas.

A partir de agora, será necessiria uma prova de vida "para identificar a existência do número para que um atendente ligue. Além do bloqueio das empresas, a Anatel também promete divulgar mensalmente o nome das empresas que mais perturbarem o consumidor praticando o telemarketing abusivo. Além disso, as operadoras deverão criar um portal público nos próximos 60 días.

De acordo com o Sindicato das Empresas de Telemarketing do Estado de São Paulo (Sintelmark), o setor emprega 1,5 milhão de brasileiros, dos quais 400 mil colaboradores no estado de São Paulo, o maior do país, em regime de carteira de trabalho (CLT). A maior a em carteira de trabalho (CLT).

Paulo, o maior do país, em regime de carteira de trabalho (CLT). A maioria empregada é formada por jovens em seu primeiro emprego, dos quais 70% são



Pretendemos que todas as empresas de telemarketing se adequem às boas práticas disciplinadas no Código de Ética Probare"

rent Delache, diretor administrativo do Sintelmark

SELO DE ÉTICA Outras ações são adotadas pelo setor para tentar mitigar os conflitos com o público-alvo do tele-marketing. Entidade que representa mais de 600 corporações do setor, o Sintelmar lançou a campanha Comunicação + Assertiva para sensibilizar os tra-balhadores a uma comunicação objetiva, respeitosa, disciplinada e adequada

junto aos clientes e consumidores. A entidade recomenda que todas as empresas sigam o Código de Ética do Probare (www.probare.org.br), que define parâmetros de autorregulamentação no setor. Além do Código de Ética, o Probare certifica as empresas por meio do Selo de Ética e Norma de Maturidade de Gestão, com adesão espontânea das organizações e adoção das regras estabelecidas no regulamento próprio e submissão à auditoria de verificação.

Para o diretor administrativo do Sintelmark, Laurent Delache, a campanha

Setor emprega 1,5 milhão de primeiro emprego, dos quais 70% são

feiçoar a comunicação entre as empre-sas de contact center e o consumidor fi-nal. 'Pretendemos que todas as empre-sas de telemarketing se adequem às boas práticas disciplinadas no Código de frien Brabasos."

Para o diretor, o trabalho é bastante sensível, pois trata diretamente com pessoas e suas particularidades e sensi-bilidades. "Precisamos estar afinados com as boas práticas. Por esse motivo, os treinamentos aos funcionários são constantes e periódicos", informa.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Estado de Minas - Belo Horizonte/MG

Seção: Economia Pagina: 10