

É PRA VENDER OU PRA TORNAR A VIDA UM INFERNO?



Itaú cria programa de controle de vendas absurdo e incompreensível para o trabalhador, que ainda é forçado a empurrar produtos para cima dos clientes; Sindicato cobra reunião para resolver o problema, mas não é atendido

Vender, vender, vender. Não se trata da tarefa de trabalhadores em nenhuma loja de shopping ou comércio de rua, mas da função primordial dos bancários do Itaú. Essa rotina, com metas absurdas e punição a quem não vende, está transformando a vida do empregado do Itaú num inferno. E a sua também.

Por isso, o Sindicato está promovendo este ato. Para explicar aos clientes a terrível situação vivida pelos empregados do maior banco privado do Brasil. Forçados a vender e incomodar os clientes que muitas vezes ficam com produtos que nem sempre querem e acabam cancelando depois. Aí, novamente o bancário é penalizado pelo SQV.

Esse sistema de qualidade de vendas foi implementado pelo banco há mais ou menos um ano. E avalia funcionário em sete indicadores: nível de cancelamento de produtos; cancelamento de produto seguido de nova contratação; reclamações; ações cíveis; concentração de vendas no mesmo CPF; ressarcimentos e cancelamento de crédito.

A cada uma dessas “falhas”, o empre-

gado recebe uma pontuação que se acumula e só expira quando completa um ano. Os relatórios das pontuações são gerados em relação a dois meses anteriores ao mês atual. Quando atingem a pontuação máxima, os bancários recebem uma advertência que tem duração de um ano.

“Isso é um tormento para os bancários porque todos sabem como os bancos trabalham: após a segunda advertência, pé na bunda do empregado, o que entendemos ser uma tremenda injustiça”, afirma Maikon Azzi, diretor do Sindicato.

“Com metas inatingíveis e cada vez mais abusivas, é prática do Itaú usar as advertências para demitir por justa causa. Na maioria das vezes, a própria pressão leva o trabalhador ao erro por medo de perder o emprego!”, denuncia o dirigente. “E isso se torna um círculo vicioso, em que o bancário tenta vender a qualquer custo e o cliente acaba cancelando logo à frente. Uma tática nada inteligente e muito desleal do banco para com seus usuários.”

Os bancários concordam que o clien-

te tenha direito de desistir dos produtos, mas isso não deveria provocar nenhuma penalização ao trabalhador.

Maikon lembra que há anos o Sindicato tenta negociar os programas próprios do Itaú, a fim de diminuir as metas de vendas, e que elas sejam claras e alcançáveis. “Mas o banco se nega. Enquanto isso, o que vemos é o trabalhador sofrendo cada vez mais, chegando na maioria das vezes ao adoecimento. Um absurdo do ponto de vista humano e uma burrice do ponto de vista do mercado, já que trabalhadores experientes tornam-se inúteis também para a empresa”, destaca. “Desde a implementação do SQV cobramos do banco uma apresentação explanando quais os benefícios que trazem aos trabalhadores, mas até o momento o Itaú finge não entender nossas solicitações.”

O diretor do Sindicato lamenta a forma como os bancários estão sendo tratados pelo banco. “Não aceitamos isso e vamos continuar protestando. Contamos com você nessa luta por melhores condições de trabalho e de atendimento.”