

À
Business & Human Rights Resource Centre
Ref.: Resposta da Teleperformance Brasil ao Boletim Semanal

Com uma equipe de mais de 23.000 colaboradores no Brasil, a Teleperformance suporta consumidores de diferentes segmentos de mercado, incluindo serviços essenciais como saúde, bens de consumo, transporte e logística, financeiros e seguros. A atividade realizada pela nossa equipe permite que milhões de cidadãos tenham acesso a serviços importantes por meio de vários canais, incluindo canais de voz e digitais, sem a necessidade de sair de casa. Ao fornecer esses serviços, a Teleperformance contribui para que menos consumidores precisem sair de casa, reduzindo a expansão da pandemia.

A Teleperformance está seguindo todas as diretrizes e recomendações do Ministério da Saúde, bem como as regras publicadas pela Associação Brasileira de Teleserviços (ABT). As autoridades de saúde e agências governamentais que inspecionaram os prédios da Teleperformance confirmaram que todos os requisitos legais e de segurança estão sendo atendidos. Além disso, a equipe médica da empresa está monitorando e apoiando de perto todos colaboradores caso tenham alguma dúvida ou precisem de suporte.

A Teleperformance faz questão de reforçar que a saúde e a segurança dos seus colaboradores são nossa maior prioridade. Seguem abaixo algumas ações que vem sendo feitas dentro dos prédios da Teleperformance:

- Há *dispensers* com álcool gel em todas as áreas comuns e refeitórios e sabonete antibacteriano nos banheiros;
- Um dos primeiros procedimentos adotados foi liberar todos os colaboradores classificados como grupo de risco;
- A equipe de limpeza foi mais que dobrada para realizar a limpeza profunda e higienização de todos os postos de trabalho, equipamentos e das áreas comuns;
- Todos os espaços comuns e operacionais estão com sinalização indicando e garantindo o distanciamento social (ex.: bloqueio de mesas, adesivo de chão, etc.);
- Todos os prédios passam diariamente por processo de higienização utilizando o método de nebulização hospitalar;
- É feita a aferição de temperatura de todas as pessoas que acessam os nossos prédios;
- Distribuição de máscara para toda nossa equipe que entrar nos nossos prédios;
- O uso de máscara dentro das dependências da empresa é obrigatório, inclusive durante o atendimento;
- Fornecemos face shield para os colaboradores cuja atividade de trabalho inclui mais interatividade com as pessoas, como a área de suporte de TI (help desk), equipe de saúde, e segurança;
- Possuímos uma equipe médica para dar suporte a todos os colaboradores que precisarem de qualquer orientação.

A Teleperformance prioriza o bem-estar e a segurança de toda a sua equipe, tanto daqueles que estão trabalhando nos seus prédios, quanto daqueles que estão trabalhando em suas casas. Atualmente temos menos de 30% dos nossos colaboradores trabalhando em nossos prédios, se comparado com o que tínhamos antes da pandemia. A Teleperformance vem atuando para garantir a segurança de toda sua equipe, bem como para garantir a manutenção de empregos e a renda de seus colaboradores. Desde o início da pandemia já contratamos mais de 1.200 colaboradores utilizando processo digital de recrutamento e treinamento. As pessoas podem fazer todo o processo seletivo em segurança nas suas casas, assim como podem continuar trabalhando em suas casas.