



SINDICATO DEMOCRÁTICO DOS TRABALHADORES DAS COMUNICAÇÕES E DOS MEDIA

SECTOR



COMUNICADO 27/SN/2012

OUTUBRO

MÊS DOS CALL CENTERS

DAR VOZ AOS TRABALHADORES

Ao longo dos últimos dois decénios, o sector dos Centros de Atendimento (*Call Centers*) disparou no mundo inteiro, na medida em que as tecnologias de informação e de comunicação reduziram os custos dos serviços e de vendas à distância. Ao mesmo tempo a sua reputação foi-se deteriorando devido ao *stress* constante imposto aos trabalhadores. Muitos de nós têm experiência vivida da frustração pela incapacidade dos trabalhadores dos Centros de Atendimento em resolver os problemas colocados. Também a má qualidade do serviço prestado parece reinar nos locais de trabalho.



Esta campanha tem como objetivo denunciar **os elevados níveis de Stress** a que os trabalhadores destes serviços estão sujeitos e que provocam, muitas vezes, o Síndrome do Esgotamento Profissional. Os profissionais dos serviços de apoio ao cliente encontram, por todo o mundo, problemas comuns. Estão expostos, na sua rotina laboral, a diferentes formas de Stress e ansiedade que provocam, em muitos casos, a **depressão e o esgotamento profissional**.

O **Secretariado Nacional do SINDETTELCO** associa-se, assim, a esta Campanha da **UNI**. Importa consciencializar as entidades patronais para esta problemática que afeta os trabalhadores e, por inerência, a produtividade da Empresa e a qualidade do serviço de apoio ao cliente.



O uso intensivo de monitor eletrónico, o controlo estrito dos horários de trabalho e as pausas de descanso, aliados a uma intensa a pressão com respeito a objetivos contribuem para níveis elevados de *Stress*, ansiedade e esgotamento entre os trabalhadores. Não é por isso surpreendente que o trabalho prestado pelos trabalhadores dos Centros de Atendimento seja já considerado como um dos dez trabalhos mais stressantes no âmbito da economia mundial. O *Stress* nos trabalhadores também se repercute em problemas sérios para as empresas e seus clientes. Os gestores têm problemas em lidar com as taxas de absentismo e de rotação de pessoal. Os clientes perdem tempo valioso, assim como energia, ao ter de resolver situações com diferentes trabalhadores sem formação

suficiente para responder a questões mais complexas.

Efeitos sobre o bem-estar: devido ao recurso sistemático a guiões, monitorização intensiva, objetivos vinculados com sanções e despedimentos, associados com níveis elevados de lesões por movimentos repetitivos, ansiedade, esgotamento e doenças músculo-esqueléticas.

Motivos destes efeitos: está provado que estas práticas de gestão aumentam a tensão ao reduzir o controlo do trabalhador sobre o seu trabalho, sobre a sua capacidade de desenvolvimento e problemas emocionais. Estes fatores diminuem a capacidade dos trabalhadores de fazer face às grandes exigências do seu trabalho.

Resultado para a Empresas: a prática de gestão nos Centros de Atendimento, com altos níveis de tensão entre os seus trabalhadores, tem resultados similares, ou piores, em comparação com práticas que oferecem maior controlo sobre o seu trabalho e a utilização da monitorização para fazer elevar a produtividade do trabalhador e não para o sancionar. **Estas práticas podem aumentar as taxas de abandono e de absentismo e reduzir a qualidade do serviço ao cliente.**

O Secretariado Nacional do SINDETELCO defende que práticas associadas a um modelo mais profissional de gestão dos Centros de Atendimento, dão um maior controlo aos trabalhadores sobre o seu trabalho e á sua capacidade de utilização dos tempos e podem melhorar as suas competências, nomeadamente através de:

- ❖ Formação adequada aos trabalhadores que lhes permita tratar diferentes tipos de chamadas;
- ❖ Redução do uso de guiões;
- ❖ Dar aos trabalhadores mais opções quanto à escolha de horários de trabalho e a tempos de pausas para descanso;
- ❖ Limitação da frequência e intensidade da monitorização;
- ❖ Utilização da monitorização para melhoria das suas performances e não para sancionar o trabalhador;
- ❖ Acordar com o trabalhador a melhoria dos objetivos e de produtividade.



O **Secretariado Nacional do SINDETELCO** considera ser necessário criar uma sólida cultura de desempenho e fomentar a confiança e o profissionalismo no sector das telecomunicações. Só trabalhadores tratados corretamente, bem formados e altamente qualificados podem fornecer um serviço de qualidade ao cliente.

Recentemente o Grupo Portugal Telecom assinou um Protocolo Memorando com a UNI e os seus Sindicatos filiados sobre o *Stress* na reunião anual do Código de Conduta de Responsabilidade Social. Esta reunião realizou-se em Lisboa nos dias 27 e 28 de setembro de 2012 com a participação dos três sindicatos portugueses e ainda de Instituições Sindicais do Brasil, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe e Moçambique.

Importa consciencializar as entidades patronais para esta problemática do *Stress* que afeta a Saúde dos Trabalhadores e, por inerência, a produtividade da Empresa e a qualidade do serviço de apoio ao cliente.