



SINDICATO DEMOCRÁTICO DOS TRABALHADORES DAS COMUNICAÇÕES E DOS MEDIA



COMUNICADO 43/SN/2011

QUALIDADE DE EMPREGO QUALIDADE DE SERVIÇO

A **UNI** – Global Union lançou este ano uma nova Campanha Mundial sobre os Centros de Atendimento, subordinada ao tema “**QUALIDADE EMPREGO – QUALIDADE SERVIÇO**”, à qual o Secretariado Nacional do **SINETELCO** se associou de novo através de um Seminário realizado na cidade de Coimbra.

Neste Seminário ficou demonstrado que o fenómeno da **precariedade laboral** está relacionado com os movimentos globais de natureza económica, política e legislativa que estruturam tanto a economia mundial como nacional. **É nossa obrigação contrariá-la, pois uma sociedade assenta os seus pilares no trabalho. A precariedade implica a ausência de condições de bem-estar e de segurança, sendo por isso origem de algumas doenças.**



Contrariamente à precariedade, a estabilidade e a segurança no emprego, reflectem-se não só na vida pessoal e familiar do trabalhador, mas também no incentivo à formação, ao crescimento da produtividade. É necessário um modelo de desenvolvimento, assente no emprego estável, devidamente remunerado e com direitos. Um modelo que motive e promova o envolvimento de todos em projetos sólidos.

As empresas são o conjunto dos seus trabalhadores e do seu património. Sem empresas não haveria trabalhadores, mas também sem trabalhadores não haveria empresas.

Este seminário foi amplamente participado e a qualidade das intervenções dos intervenientes foi muito enriquecedor pois quer da parte dos oradores quer da assistência tudo se conjugou para o sucesso do Seminário.

A **UNI** lançou, em anos anteriores, outras campanhas que originaram Directivas Comunitárias que vieram ao encontro das reivindicações dos trabalhadores das empresas de trabalho temporário, nomeadamente aqueles que exercem a sua atividade nos Centros de Atendimento.

Referimo-nos concretamente às campanhas: “**STOP THE BOSS**”, “**VIGILANCIA E CONTROLO NOS LOCAIS DE TRABALHO**” e “**“VIOLENCIA E ASSEDIO NO TRABALHO”**”.

A campanha “**STOP THE BOSS**” denunciou **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**.

Já a campanha “**VIGILANCIA E CONTROLO NOS LOCAIS DE TRABALHO**” denunciou a excessiva vigilância na actividade dos trabalhadores nos Centros de Atendimento. Essa vigilância é feita sobre vários aspectos, em especial no que se refere ao tempo da chamada, o tempo de

intervalo entre duas chamadas, o conteúdo das chamadas, a forma como o cliente é atendido e a observação dos procedimentos impostos. Os empregadores têm referido que este controle tem por objectivo assegurar a fiabilidade das informações dadas aos clientes, proteger os trabalhadores contra as queixas infundadas do público e de utilizar as informações recolhidas para fins de formação. Contudo, **o sistema pode também ser utilizado para vigiar as prestações de trabalho e por vezes também, para determinar o montante de salário.**

Já a Campanha “**VIOLENCIA E ASSEDIO NO TRABALHO**” denunciou a violência, a intimidação e o assédio no local de trabalho que estão a tornar-se indicadores comuns, cada vez mais evidentes na Europa. O assédio e a violência de terceiros afetam entre 5% a 20% dos trabalhadores europeus.

Para o Secretariado Nacional do **SINDETELCO** as inovações nas tecnologias de informação e comunicações potenciaram novos postos de trabalho e, ao mesmo tempo, criaram novos problemas aos trabalhadores, nomeadamente, nas questões ligadas ao *stress* e à vigilância excessiva e não regulamentada do seu trabalho. Consideramos a realização e concretização destas campanhas como extremamente úteis para os trabalhadores e para o movimento sindical.

Só trabalhadores tratados correctamente, bem formados e altamente qualificados podem fornecer um serviço de qualidade ao cliente.

Importa consciencializar as entidades patronais para esta problemática do *Stress* que afecta a Saúde dos Trabalhadores e, por inerência, a produtividade da Empresa e a qualidade do serviço de apoio ao cliente. Para mais informações sobre esta iniciativa visite o site: www.callcentreaction.org

Julgamos ser necessário dar mais atenção a vários factores que, em última análise, provocam a perda de identidade dos trabalhadores, tais como:

BAIXOS SALÁRIOS E VENCIMENTOS SOMENTE BASEADOS NO RENDIMENTO DO TRABALHADOR.

TRATAMENTO DE UM VOLUME EXAGERADO DE CHAMADAS.

FRACA MARGEM DE INICIATIVA DADA AOS TRABALHADORES NA ESCOLHA DOS MÉTODOS DE TRABALHO.

Aproveitamos para desejar a todos os trabalhadores um feliz natal e um bom ano novo.

