



Call Centers



A UNI DECIDIU OUTUBRO MÊS DOS CALL E CONTACT CENTERS



SEMANA DE ACCIÓN
CENTROS DE CONTACTO

ALERTA. A UNI GLOBAL alerta para os impactos negativos, psicológicos e físicos, que incidem sobre os trabalhadores dos Call e Contact Centers de todo o mundo, como resultado das práticas de uma gestão errada neste sector e como tal decidiu que o mês de Outubro é a nível mundial de Acção nestes locais.

O **SINTTAV** associa-se naturalmente a esta iniciativa que visa defender os trabalhadores que integram este tipo de trabalho em crescente à escala mundial.



REALIDADE. Os dados recolhidos pela UNI comprovam que existem práticas de gestão errada nos Call Centers que na maior parte funcionam com um guião muito restritivo, com um sistema muito intensivo de chamadas, aliadas a práticas de atribuição discriminatória de prémios dependentes de objetivos na maior parte dos casos inalcançáveis e como resultado de tal, aplicação de sanções e despedimentos. No que concerne à saúde, os efeitos de tais práticas de gestão errada, vão desde lesões esqueleto-musculares devido a movimentos repetitivos, até ao Stress e esgotamento.



FACTOS. Os trabalhadores dos Call e Contact Centers, integram uma nova força de trabalho nas comunicações, que representa hoje milhões de empregos em todo o mundo, cujos trabalhadores estão sujeitos a uma exploração tão desumana que se assemelha a uma "escravatura". Com efeito, trabalhadores que só têm o dever de trabalhar, em muitos casos em condições inadmissíveis, que não têm quaisquer direitos, obrigados a pressões de trabalho tão desumanas que são impróprias deste século, com salários de "miséria", integram um universo laboral que urge alterar.

Para a **UNI** e **SINTTAV**, é imperioso alterar as regras do jogo, dando aos trabalhadores dos Call e Contact Centers voz no trabalho, para que se possa melhorar a sua saúde física e mental e oferecer simultaneamente um bom serviço ao cliente que é a sua função, o que também é bom economicamente para as Empresas.

UNI e **SINTTAV** exigem uma alteração profunda, tanto para os trabalhadores como para a gestão, que deve assentar nos seis pilares seguintes:

- Uma formação adequada aos trabalhadores que lhes permita tratar com eficácia e qualidade os diferentes tipos de chamadas.
- Uma redução e adaptação dos "guiões" por forma a que os trabalhadores possam ter liberdade de acção responsável.
- Dar aos trabalhadores mais opções de escolha dos seus horários e dos respetivos tempos de descanso.
- Limitar a valores razoáveis, a frequência e intensidade da monitorização das chamadas.
- Utilização da monitorização das chamadas para desenvolver capacidades e eficiência e não para sancionar os trabalhadores.
- Acordar com os trabalhadores os objetivos de produtividade a atingir e a sua revisão.

ACÇÃO. Neste contexto, o **SINTTAV** continuará a trabalhar para que a realidade nos Call e Contact Centers se altere radicalmente, procurando-se criar uma confiança recíproca entre os trabalhadores que desempenham funções operativas e os que coordenam, gerando um ambiente onde a todos dê gosto trabalhar, para que todos se sintam motivados a fornecer um serviço de qualidade aos clientes, com o que as empresas prosperam e quem nelas trabalha possa ser recompensado pelo esforço dispendido.

Este é o mundo laboral que pretendemos, cujo objetivo é possível de alcançar. Mãos à obra.

Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisual - SINTTAV

Av. Miguel Bombarda, 50 – 3º 1050-166 Lisboa • Telefone 217613130 • Fax 217613139

<http://www.sinttav.org> E-mail: geral@sinttav.org