



# SINTTAV

Informação nº **1**

**LUZ SAÚDE**

## CALL CENTER—HOSPITAL DA LUZ

### TRABALHADORES RECLAMAM MELHORES CONDIÇÕES DE TRABALHO

O trabalho realizado em Call Centers, em regra é uma atividade muito penosa, com desgaste físico e psíquico rápido, cuja pressão é permanente a causar stress profissional, não só a influir na saúde dos trabalhadores, como também na sua vida privada e dos seus familiares.

Recentemente dirigentes do SINTTAV tiveram um contacto presencial com trabalhadores em atendimento no call center do Hospital da Luz em Vila Real e registaram um descontentamento geral relativo às suas condições de trabalho, incluindo a questão salarial muito aquém da valorização das funções que desempenham.

#### AS PAUSAS NO TRABALHO DEVEM SER ENTENDIDAS COMO FATOR IMPORTANTE NA RECUPERAÇÃO DE CONCENTRAÇÃO FÍSICA E MENTAL

Num contexto de atendimento seguido de chamadas a exigir um enorme nível de concentração por estes profissionais, tendo em conta que surgem todo o tipo de pedidos de ajuda que devem ser atendidas com a máxima qualidade, uma Pausa neste serviço é uma necessidade imprescindível para a recuperação da concentração física e mental que não pode ser recusada, adiada e/ou limitada aos mínimos dos mínimos com ameaças de penalizar um outro direito designado por intervalo de descanso, sendo situações distintas.

#### OS TRABALHADORES SÃO HUMANOS E NÃO MÁQUINAS DE PRODUÇÃO

Pressão sobre os trabalhadores para aumentar o número de atendimento de chamadas e encurtar o tempo de duração das mesmas, facilmente se percebe que a preocupação da gestão está focada nas estatísticas e não na qualidade do atendimento que, para além de agravar o stress profissional, está também a prejudicar as pessoas que procuram ser esclarecidas e ajudadas a resolver o seu problema de saúde.

#### HORÁRIOS DE TRABALHO

Determina a legislação do trabalho que a elaboração de horários em regime rotativo devem ter em consideração a prevenção da saúde dos trabalhadores e suas necessidades na conciliação entre a vida profissional e familiar, particularmente em relação a trabalhadores com filhos menores.

Porém, em regra estas recomendações não costumam ser respeitadas e o descontentamento estava patente nos trabalhadores que reclamam haver benefícios para alguns em detrimento para outros que raramente têm a “sorte” de ter um merecido descanso a coincidir com sábado ou domingo junto com a família.

#### REVISÃO SALARIAL

A remuneração base dos trabalhadores é a contrapartida do trabalho realizado e deve ser compatível com o nível profissional dos mesmos, considerando como fundamental para a motivação e melhoria de condição de vida, particularmente nos tempos presentes em que o nível do custo de vida se agrava diariamente.

Esta foi também uma preocupação que os dirigentes do SINTTAV registaram na sua visita aos trabalhadores no call center do hospital da Luz, sobre a qual e em conjunto com estes se irá trabalhar numa reivindicação.

**REFORÇAR A SINDICALIZAÇÃO NO SINTTAV, SERÁ UMA OPÇÃO IMPORTANTE PARA A CONQUISTA DE MELHORES CONDIÇÕES DE TRABALHO.**