

Pergunta Escrita à Comissão Europeia
de João Ferreira,
deputado do PCP no Parlamento Europeu

Situação dos trabalhadores dos centros de contacto e sua valorização

12 Março 2019

Em Portugal, os cerca de 80 mil trabalhadores dos centros de contacto (“call center”), muitos deles altamente qualificados, estão sujeitos a condições de constante precariedade laboral, a salários baixos, à ausência de direitos, a uma brutal exploração. Enfrentam péssimas condições de higiene e segurança no trabalho, sofrem regularmente problemas de saúde associados a cansaço físico e psicológico e doenças profissionais provocadas por ritmos de trabalho insuportáveis.

O carácter transnacional de muitas das empresas prestadoras e das que recorrem aos serviços dos centros de contacto confere ao problema uma dimensão merecedora de atenção ao nível europeu

Pergunto à Comissão Europeia se está disponível para propor aos Estados-Membros:

1. A criação e regulamentação da profissão de operador de centros de contacto, incluindo o reconhecimento das categorias profissionais adequadas, com respectiva formação especializada, garantindo a todos os trabalhadores os meios adequados ao desenvolvimento da sua formação geral e técnico profissional, equipamentos e instrumentos de trabalho pessoais e intransmissíveis, higienizados e em condições de funcionamento adequadas, e um regime laboral com os ritmos e as pausas adequadas à salvaguarda da saúde e ao desempenho das funções?
2. A limitação do recurso a relações laborais precárias, à subcontratação, à prestação de serviços e ao trabalho temporário?