



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO  
DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES

Exmo. Senhor  
Presidente da Comissão de  
Trabalho e Segurança Social  
Deputado Feliciano Barreiras Duarte

---

**SUA REFERÊNCIA**  
184/10.ª CTSS/2016

**SUA COMUNICAÇÃO DE**  
22/12/2016

**NOSSA REFERÊNCIA**  
Nº: 1258  
ENT.: 3035  
PROC. Nº:

**DATA**  
27/03/2017

---

**ASSUNTO:** Resposta ao pedido de informação sobre a Petição n.º 189/XIII/2.ª, da iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center (STCC) - “Regulamentação da atividade profissional de trabalhador de Call-Center no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido”.

Encarrega-me o Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares de enviar a resposta dada pelo Gabinete do Senhor Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social através do ofício n.º 364, datado de 27 de março, cuja cópia se anexa, ao pedido de informação sobre a Petição mencionada em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

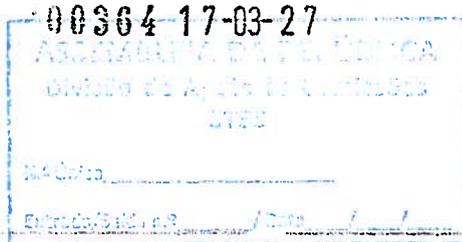
**Nuno Miguel da Costa Araújo**  
Assinado de forma digital por Nuno Miguel da Costa Araújo  
Dados: 2017.03.28 10:00:28 +01'00'

Nuno Araújo



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DO TRABALHO,  
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL



Exm.º Senhor  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o  
Secretário de Estado dos Assuntos  
Parlamentares  
Palácio de São Bento  
Assembleia da República  
1249 - 068 LISBOA

SUA REFERÊNCIA  
4306

SUA COMUNICAÇÃO DE  
27-12-2016

NOSSA REFERÊNCIA  
ENT.: 11809/MTSSS/2016  
PROC. Nº: 1272/2016/46

DATA

ASSUNTO: PETIÇÃO N.º 189/XIII/2.ª, DA INICIATIVA DO SINDICATO DOS TRABALHADORES DA CALL-CENTER (STCC) - "REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TRABALHADOR DE CALL-CENTER NO SENTIDO DE SER CONSIDERADA COMO PROFISSÃO DE DESGASTE RÁPIDO".

Em resposta ao pedido de informação pela Comissão de Segurança Social e Trabalho, relativo à Petição n.º 189/XIII/2.ª, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, de informar V. Ex.ª do seguinte:

1. A petição em apreço, da iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores do Call-Center (STCC), pretende que o trabalho desenvolvido em call-center seja reconhecido como uma profissão de desgaste rápido, bem como que aos trabalhadores que desenvolvem essa atividade sejam garantidas as necessárias condições de segurança e de saúde.
2. O reconhecimento de profissões como de "desgaste rápido" têm sido analisadas e reguladas de modo casuístico, tendo como exemplos as profissões de "Controladores de Tráfego Aéreo" (D.L. n.º 155/2009, de 09-07), "Profissionais de Bailado Clássico ou Contemporâneo" (D.L. D.L. n.º 482/99, de 09-06), entre outros.
3. No que respeita às condições de trabalho desta profissão, já prevê o Código do Trabalho que as interrupções ou pausas no período de trabalho que sejam impostas por normas de segurança e saúde no trabalho sejam consideradas como tempo de trabalho (art. 197.º, n.º 2, e), e, ainda, que a prevenção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais seja especificamente regulada (art. 284.º).



Tal regulação, constante da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro - Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho - determina, como obrigações gerais do empregador, nomeadamente, identificar os riscos previsíveis em todas as atividades da empresa, bem como combater os riscos na origem e assegurar a vigilância da saúde do trabalhador em função dos riscos a que estiver potencialmente exposto no local de trabalho (art. 15.º).

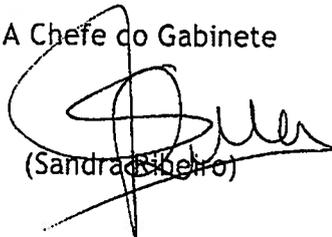
Neste sentido, e independentemente do reconhecimento da profissão como de desgaste rápido, as disposições legais em vigor já permitem que as condições de trabalho pretendidas sejam acauteladas, por iniciativa e dever dos empregadores.

4. Acresce referir a existência da associação de empregadores representativa da atividade (Associação Portuguesa de Contac Centers, filiada na Confederação do Comércio e Serviços de Portugal) e que a profissão de call center não é exclusiva dos setores da comércio e serviços. Com efeito existem Convenções coletivas que, nos setores nela previstos, abrangem a referida profissão.
5. Por ser assim, e atendendo a que os parceiros sociais têm autonomia negocial coletiva na regulação do período normal de trabalho e outras condições de trabalho, os mesmos terão que ser ouvidos caso se avance com um processo desta natureza.

Resta referir que, a haver lugar a uma iniciativa legislativa, a mesma deverá prever os seus efeitos sobre os instrumentos de regulação coletiva de trabalho em vigor, sob pena de, não o fazendo, poderem ser colocadas dúvidas de constitucionalidade.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete



(Sandra S. Belo)

../JL