

Breve Histórico dos problemas na Linha Saúde 24

No final de 2008 a enfermeira Ana Rita Cavaco e sete outros supervisores da Linha Saúde 24 enviaram uma carta à então ministra da Saúde, Ana Jorge, denunciando más práticas na empresa, “que poriam em causa a qualidade do serviço, que criariam “um caos organizativo” e que seriam um incumprimento dos contratos com o Estado por parte da administração”.

A empresa Linha de Cuidados de Saúde (LCS), S.A., respondeu na altura através do administrador Luís Alves, instaurando-lhe um processo disciplinar com intenção de despedimento com justa causa e suspendendo-a, uma vez que a sua presença no local de trabalho era “inconveniente”. Já na altura a administração demonstrava alheamento em relação à lei laboral, atacando publicamente o “pluriemprego”, como se as pessoas não tivessem direito a trabalhar com direitos em mais do que um local. A comunicação pública da administração era já similar ao que é hoje: perante a confrontação com problemas laborais e de funcionamento, a LCS dizia que era ela a responsável pela qualidade do serviço e não quem de facto o garantia, ameaçando publicamente retaliar: “a LCS agirá por todos os meios convenientes”. Era Ramiro Martins o administrador que estaria mais envolvido no “clima intimidatório e persecutório por parte da administração para com os colaboradores”, segundo as palavras de Ana Rita Cavaco.

No início de Janeiro de 2009, a LCS, S.A. despede sete dos enfermeiros fundadores da Linha Saúde 24, quatro dos quais eram testemunhas abonatórias das enfermeiras que receberam processos disciplinares, dias antes destas testemunhas serem ouvidas nos processos instaurados pela empresa. Entre os despedidos estava Ana Passos, que considerou a atitude da LCS uma “perseguição pidesca” e criadora de um “ambiente de terror”. Artur Colares, outro enfermeiro, dizia “Sempre nos mostrámos críticos e resistentes à imposição de procedimentos meramente economicistas que em nada melhoram o encaminhamento e, directa, ou indirectamente, estamos ligados ao processo da enfermeira Ana Rita Cavaco. Eu, por exemplo, ia testemunhar hoje a seu favor e fui despedido ontem”. A LCS já na altura adoptava a mesma postura relativamente aos despedimentos “Apenas houve uma não renovação de contrato com quatro colaboradores. Como em todas as empresas, há uma avaliação de ‘performance’ dos colaboradores. E nestes casos não estávamos contentes com o desempenho”. Justificação que esbarrou no facto de uma das enfermeiras dispensadas ser a única profissional que fazia parte do quinto escalão de remuneração, o mais alto e directamente dependente do seu desempenho. A LCS apressou-se a contratar 23 enfermeiros e dois supervisores para substituí-los, mas a garantia que deu de que se manteria um “serviço de elevada qualidade e disponibilidade”, foi desmentida meses depois, quando a Ministra Ana Jorge divulgou que em vez de 10 mil chamadas diárias, a Saúde 24 estava a atender apenas 3 mil. No dia imediatamente a seguir ao anúncio dos despedimentos, os enfermeiros do call center em Lisboa fizeram uma paralisação

entre as 8h e as 11h, manifestando-se pela reintegração dos colegas e pela demissão da administração, tendo as chamadas sido desviadas para o call center do Porto (onde não houve paralisação). Perante esta situação Francisco George, director-geral de Saúde, deslocou-se ao local e prometeu tomar medidas para resolver os problemas laborais. A LCS, por seu lado, optou novamente pela linha da ameaça propagandística, dizendo em comunicado que avançaria com processos-crime contra as pessoas “que tentaram impedir o acesso dos colaboradores da linha ao seu local de trabalho em Lisboa”, responsáveis por aquilo que a administração chamou de “actos de vandalismo”. No dia seguinte a Direcção-Geral de Saúde admitia publicamente revogar o contrato com a LCS, S.A..

Um mês mais tarde a administração da Linha Saúde 24 divulgou publicamente que readmitiria os enfermeiros despedidos, o que foi desmentido pela enfermeira Ana Rita Cavaco, que acusou a empresa de divulgar notícias falsas na comunicação social numa altura em que a linha iria receber uma delegação de deputados da Assembleia da República, dizendo que os enfermeiros tinham sido contactados por um administrador para apresentar novos contratos mas que os encontros nunca se concretizaram. A LCS afirmou na altura que “Na reanálise do processo de classificação e de dispensa de prestadores de serviços, a Linha de Cuidados de Saúde decidiu atribuir uma segunda oportunidade a oito enfermeiros que viram os seus contratos denunciados”.

Dias mais tarde a empresa começava a tentar esboçar a sua argumentação para despedir Ana Rita Cavaco com justa causa e invocou a existência de uma carta enviada pela enfermeira ao director-geral de Saúde, propondo usar os conflitos com a LCS para que a Direcção-Geral de Saúde tomasse o controlo da Linha de Saúde 24. A enfermeira disse imediatamente que a carta era uma falsificação e denunciou esta falsificação à Polícia Judiciária. A LCS acusou ainda a enfermeira de ter incentivado a greve de 10 de Janeiro e de ter causado danos com tinta correctora em aparelhos da empresa. Todas estas acusações caíram em tribunal, que deu sempre razão à enfermeira contra a administração da empresa.

A 29 de Maio de 2009, e depois de meses de suspensão, a LCS despediu Ana Rita Cavaco, utilizando para tal a justificação da carta enviada a Francisco George. Isto ocorreu no dia seguinte à renovação do contrato entre o Estado e a LCS. A LCS não tinha cumprido os objectivos dos contratos, mas ainda assim foi renovada a concessão do serviço público a esta empresa. O Ministério da Saúde justificou a renovação com a grande adesão da população ao serviço, como se isso tivesse algo que ver com a empresa concessionária, e não com o serviço em si mesmo. A LCS disse que a data do despedimento da enfermeira e da renovação do contrato com o Estado foi “uma coincidência”. Mas no mesmo dia o administrador Ramiro Martins foi afastado, substituído por Artur Martins. Governo e empresa afirmaram que estavam resolvidos os problemas laborais, mas os enfermeiros despedidos avançaram para o Tribunal do Trabalho e para a Autoridade para as Condições do Trabalho.

Em Junho de 2011 Susana Santos, uma das enfermeiras despedidas, ganhou em tribunal o reconhecimento da sua relação laboral, tendo a LCS que indemnizá-la em 40 mil euros por ter trabalhado a falsos recibos verdes quando a sua condição era de contrato de trabalho, e em mais 10 mil euros por danos morais. Nesse dia, o director-geral da Saúde, Francisco George, que representava o Estado na parceria com o privado, afirmava ao Correio da Manhã que iria "propor medidas de correcção no acordo [com a LCS]". Três anos depois, Francisco George aparentemente não propôs medidas de correcção no acordo ou, se as propôs, estas propostas não tiveram qualquer seguimento. Os restantes processos em tribunal foram resolvidos por acordo entre as partes, sendo a LCS ré em mais quatro processos.

Em Agosto de 2011 a Direcção-Geral de Saúde anunciou a não renovação do contrato de concessão da Linha Saúde 24 com a LCS (que detinha a concessão desde 2006) e foi lançado um concurso público. Em Setembro de 2012 foi anunciado o vencedor do concurso público: o consórcio PT Comunicações com a PT Contact – Telemarketing e Serviços de Informação. Tinham ainda concorrido a este concurso a Onitelecom, a Plurimarketing, a Telemark, a ES Contact Center e a Reditus. A LCS, S.A. também tinha concorrido, mas acabou por desistir, abandonando o concurso. O contrato assinado tinha o valor de 17,8 milhões de euros, válido por três anos. No entanto, em Maio de 2013 o Tribunal de Contas confirmou o chumbo que tinha feito ao concurso público internacional em Janeiro do mesmo ano, porque adjudicava a concessão com base na data e hora da entrega dos documentos, não garantindo, segundo o acórdão "a escolha da melhor proposta". O valor da concessão tinha sido reduzido em 47% em relação ao contrato de concessão anterior.

Em Novembro de 2013 foi lançado um novo concurso público, depois do Conselho de Ministros ter aprovado, a 25 de Agosto, uma verba até 28,3 milhões de euros para três anos (menos 16,6 milhões de euros que o contrato de concessão anterior). O vencedor foi o consórcio que engloba a LCS, S.A., a francesa Teleperformance e a Optimus. O valor do contrato terá ficado na ordem dos 11 milhões de euros, 17 milhões abaixo da verba disponível para o contrato e quase 7 milhões abaixo do concurso público anterior. Foi nos salários dos trabalhadores que a concessionária colocou esta desvalorização, como é aliás admitido pelo próprio administrador Luís Pedroso Lima. O valor por chamada pago pelo Estado desceu de 16€ para 7€, enquanto o salário dos trabalhadores desceria de 8,75€ para 7€ por hora, acrescido de um corte de 50% da remuneração das horas diurnas especiais e nocturnas. O facto de todos os 400 trabalhadores da linha trabalharem a falsos recibos verdes fazia no entanto com que aqueles que trabalhavam unicamente na linha, não tendo contratos de trabalho em outras instituições, vissem este corte agravar-se ainda mais, uma vez que sobre o mesmo incidiriam ainda os descontos para a Segurança Social, o que produziria um efeito de desvalorização remuneratória que poderia atingir os 45%. O administrador Luís Pedroso Lima tentou inverter a ordem das relações colocando no Estado a responsabilidade pela redução do valor das

chamadas em 70% para justificar os cortes salariais, omitindo que o consórcio é que é responsável pela apresentação de uma proposta de contrato num valor de menos de metade do disponível para este concurso e um quarto do valor do seu contrato anterior. A escolha do consórcio LCS – Teleperformance – Optimus foi ganhar o concurso à custa de uma desvalorização massiva do valor do salário dos trabalhadores. Mas esta imposição de uma redução salarial só era possível pela condição de falsos recibos verdes em que os trabalhadores se encontravam, uma vez que o contrato de trabalho a que têm direito por lei impediria a imposição unilateral de alterações às condições remuneratórias.

No dia 16 de Dezembro de 2013 os trabalhadores da Linha Saúde 24, após terem constituído uma Comissão Informal de Trabalhadores em reuniões plenárias em Lisboa e no Porto, apresentaram uma queixa colectiva na Autoridade para as Condições de Trabalho, em Lisboa. No dia seguinte apresentaram um documento à administração da empresa concessionária da linha, subscrito por 300 dos 400 trabalhadores, exigindo uma negociação sobre as mudanças salariais. Os trabalhadores foram recebidos pela administração que prometeu agendar uma reunião para breve.

Antes do final do ano, os trabalhadores denunciaram publicamente a contratação apressada de pelo menos 60 novos trabalhadores, como forma de pressionar os enfermeiros em protesto a assinar uma adenda aceitando a redução salarial, e visando começar uma substituição sem ter em conta os critérios de qualidade da linha.

No dia 4 de Janeiro, quase três semanas após a promessa de uma reunião, e na sequência de despedimentos de pelo menos seis trabalhadores entre Lisboa e o Porto, os trabalhadores avançaram para uma paralisação da linha, que teve uma adesão acima dos 50%. A empresa não teve qualquer capacidade de resposta ao ocorrido, contestando a reivindicação de um contrato de trabalho para os enfermeiros, apesar das suas condições de trabalho perfazerem o que está previsto no artigo 12º do Código do Trabalho, sobre a Presunção de Contrato de Trabalho. A empresa tentou ainda reutilizar tácticas antigas no seu modo de actuação perante reivindicações laborais, reclamando da existência de 900 chamadas falsas. Desconhecemos se a estratégia em 2008 e 2009 terá sido assessorada, mas em 2013 e 2014, a LCS, S.A. tem contado com os serviços da Consultora de Comunicação Cunha e Vaz Associados na sua comunicação pública. A pressão diária e sobre cada um dos enfermeiros para que assinassem a adenda e aceitassem a redução salarial mantinha-se e sucediam-se os prazos-limite, com a maioria dos trabalhadores a recusar assinar.

Seis dias mais tarde (10 de Janeiro), e só 24 dias depois da apresentação da queixa, a Autoridade para as Condições do Trabalho realizou inspecções nos call centers da Saúde 24 em Lisboa e no Porto. Dia 13 de Janeiro os trabalhadores

realizaram uma manifestação entre a Autoridade para as Condições do Trabalho e o Ministério da Saúde, tendo no final pedido uma audiência com o Ministro. Uma assessora prometeu uma marcação oportuna de audiência, que até dia 29 de Janeiro não se concretizou (o Secretário de Estado da Saúde também havia já prometido a marcação de uma audiência de urgência com a Comissão Informal de Trabalhadores, o que também não se concretizou até hoje).

Três dias depois da manifestação, a administração da LCS despediu 16 trabalhadores, incluindo as principais caras que apareceram na comunicação social, numa clara tentativa de decapitar as reivindicações dos trabalhadores e dissuadi-los de continuarem a lutar. A pressão para assinatura das adendas de redução salarial intensificava-se ao máximo, tendo a empresa dado como data limite o dia 17 de Janeiro para assinarem. No início da semana seguinte, a empresa despediu mais de 100 enfermeiros, distribuídos entre Lisboa e o Porto: aqueles que se recusaram a assinar a redução salarial imposta pela empresa em meados de Dezembro.

No dia 22 de Janeiro o Ministro da Saúde, Paulo Macedo, confrontado com perguntas sobre a Linha Saúde 24 na Comissão Parlamentar de Saúde, reproduziu de forma acrítica a argumentação da administração da Linha Saúde 24, que ignora o Código do Trabalho e o que significa o direito a um contrato de trabalho (que não tem nada que ver com o número de horas trabalhadas, com exclusividade ou com a realização de trabalho em outros locais, por exemplo). O ministro deixou ainda uma impressão que suscita dúvidas, a de que já existiria um relatório da Autoridade para as Condições do Trabalho sobre as inspecções nos call centers da Linha Saúde 24, quando até hoje não há quaisquer indicações ou informação de que assim seja. Paulo Macedo não assumiu qualquer responsabilidade sobre o que se passa na Linha Saúde 24, dizendo que se tratava de uma questão laboral da responsabilidade exclusiva do parceiro privado.

A 24 de Janeiro foram votadas no plenário do Parlamento duas propostas (do BE e do PCP) exigindo a regularização da situação laboral dos trabalhadores da Linha Saúde 24, com a reintegração dos trabalhadores despedidos e celebração dos contratos dentro da legalidade. Nesta votação o Partido Socialista votou favoravelmente as propostas do BE e do PCP, enquanto os partidos que sustentam o governo, PSD e CDS, reproduziram por sua vez de forma acrítica os argumentos do Ministro Paulo Macedo, exactamente os mesmos da administração da empresa. Os trabalhadores protestaram nas galerias do Parlamento perante esta posição e na tarde desse dia começou uma paralisação de três dias, exigindo a demissão da administração e a reposição da legalidade e da qualidade na Linha Saúde 24.

Na semana anterior à paralisação, a Linha Saúde 24 perdeu acima de 1000 chamadas por dia, tendo inclusivamente desaparecido dos call centers o quadro electrónico que assinalava as chamadas perdidas. Nos relatórios que a LCS produziria durante o protesto, o número de chamadas perdidas era omissivo.

Durante este período em que os trabalhadores estiveram em protesto, com adesão sempre acima dos 50%, a empresa voltou a empregar estratégias comunicacionais difusas, que foram desde a caracterização de “insensibilidade” por parte dos trabalhadores, ao anúncio em meio de uma paralisação, de um novo serviço para idosos, até à acusação de falta de ética (dirigindo-se à Ordem dos Enfermeiros). Não obstante toda a capacidade de propaganda comunicacional, cumpriram-se os três dias de paralisação. Em resposta à interpelação da empresa, a Ordem dos Enfermeiros respondeu publicamente que não deixaria que se violassem princípios consagrados no que se refere aos direitos dos enfermeiros de usufruírem de condições de trabalho que garantam o respeito pela deontologia da profissão, concluindo que o facto de o serviço estar adjudicado não diminuíam em nada a responsabilidade do Ministério da Saúde sobre o mesmo. No dia 27 de Janeiro a CGTP-IN, em comunicado solidarizou-se com a luta dos trabalhadores da Linha Saúde 24, apontando a situação ilegal dos trabalhadores em regime precários a recibos verdes enquanto desempenham “funções permanentes, com horário de trabalho e hierarquia” e a necessidade de regularizar a situação laboral.

No dia seguinte, uma carta subscrita por várias individualidades da Saúde, do Trabalho e das Artes e divulgada publicamente defendeu que os “Despedimentos na Saúde 24 são um ataque à democracia”. A carta afirmou a urgência de “defender a democracia, defendendo para isso as pessoas que trabalham na Linha Saúde 24”, e foi subscrita por Ana Campos, directora da MAC, António Arnaut, pai do SNS, Carvalho da Silva, ex-Secretário-Geral da CGTP, Ana Rita Cavaco, enfermeira e ex-trabalhadora da Saúde 24, Pedro Abrunhosa, músico, os professores Viriato Soromenho-Marques e Fernando Rosas, Manuel Loff e Raquel Varela, historiadores, Jorge Leite, especialista em Direito do Trabalho, José Luís Peixoto, escritor, António-Pedro Vasconcelos, realizador, e dezenas de médicos, enfermeiros e sindicalistas do Sindicato dos Estivadores, dos Metalúrgicos, da Autoeuropa, da RTP, do Município de Lisboa e dos Precários Inflexíveis. António Arnaud, em declarações à imprensa, defendeu a luta dos trabalhadores e referiu a falta de razão válida para os despedimentos, dizendo ainda que o Ministro tinha o dever de defender os trabalhadores e a eficiência da Linha Saúde 24.

No dia 29 de Janeiro, a Comissão Informal de Trabalhadores da Linha Saúde 24 apresentou-se perante a Comissão Parlamentar de Saúde para expor a sua situação.