



**APCC - Associação Portuguesa  
de Contact Centers**

**Presidência**

Alameda Fernão Lopes, n.º 16-A

7.º andar, escritório 4

1495-190 Algés

**ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA**

**Direção de Apoio Parlamentar**

**Divisão de Apoio às Comissões**

**Att. Exma. Equipa de Apoio à 10.ª Comissão**

**A/C Exmo. Sr. Dr. Pedro Pacheco**

Palácio de São Bento

Praça da Constituição de 1976

1249-068 Lisboa

*Por e-mail: [pedro.pacheco@ar.parlamento.pt](mailto:pedro.pacheco@ar.parlamento.pt)*

1 de 8 páginas

Algés, 14 de Julho de 2021

**Assunto - Envio de documento de suporte à Audição da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), ocorrida em 7 de Julho de 2021, por videoconferência, no âmbito do Grupo de Trabalho - Teletrabalho, constituído na esfera da Comissão de Trabalho e Segurança Social, na sequência da apreciação na generalidade das iniciativas legislativas publicadas.**

Exmos. Senhores,

Esperamos que esta missiva vos encontre bem.

**ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4

1495-190 Algés

Tlm: 960307983

[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)

[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“

Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.

”

Na sequência da realização da Audição em referência - e reiterando desde já o nosso agradecimento pela oportunidade de contribuir no âmbito do Grupo de Trabalho da Comissão de Trabalho e Segurança Social - vimos pela presente, e conforme oportunamente solicitado por V.Exas., enviar o documento de suporte à intervenção da APCC que tivemos oportunidade de partilhar com V.Exas. no passado dia 7 de Julho de 2021 (em anexo).

Sem mais de momento, creiam-nos ao V/inteiro dispor para qualquer pronúncia complementar que reportem conveniente.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente da APCC,

---

Pedro Nuno Miranda

A Secretária-Geral da APCC,



Ana Gonçalves

**ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“

Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.

”

## Documento de suporte

**Audição  
da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC),  
no âmbito do Grupo de Trabalho - Teletrabalho,  
constituído na esfera da Comissão de Trabalho e Segurança Social  
na sequência da apreciação na generalidade das iniciativas legislativas publicadas**

*(7 de Julho de 2021, via videoconferência)*

### **I. Introdução**

Em nome da Associação Portuguesa de Contact Centers, pretendemos expressar desde já o nosso agradecimento pela oportunidade de contribuir no âmbito do Grupo de Trabalho da Comissão de Trabalho e Segurança Social.

Agradecemos a oportunidade de partilhar com esta Comissão os pontos de vista dos Membros da APCC sobre o importante trabalho que pela mesma vem sendo desenvolvido sobre uma temática que nos é particularmente próxima e de crítica relevância.

Com efeito, atendendo às especificidades associadas ao setor de atividade dos Contact Centers e à sua representatividade, é expectável que a legislação que venha a ser aprovada neste âmbito possa acomodar igualmente, no plano do teletrabalho, aspetos cruciais que impactam diretamente o exercício da atividade dos Contact Centers, e reflexamente, a atividade das empresas que recorrem a tais serviços.

Entendemos que poucas serão as áreas de atividade económica no espectro nacional que têm uma componente tão alargada, quase universal, de funções compatíveis com o exercício de atividade profissional em regime de teletrabalho, como aliás se comprovou pela forma como, logo em março de 2020, as Empresas do Setor conseguiram colocar, desde o início da eclosão da pandemia, a quase totalidade dos seus trabalhadores em regime de teletrabalho.

Com o único objetivo de proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores do setor, os Contact Centers suportaram e continuam a suportar custos muito significativos, designadamente com a aquisição de equipamentos e com desenvolvimentos tecnológicos e organizacionais.

Num período em que a pressão sobre estas Empresas cresceu e continua a crescer fortemente, para compensar o encerramento ou forte limitação do acesso presencial ao comércio e serviços, esta Indústria cumpriu o seu papel e manteve elevados níveis de serviço, quantitativos e qualitativos, tendo ainda aumentado a taxa de emprego no Setor.

### **ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”

Fazemos ainda notar que entre os Associados da APCC não ocorreram surtos de Covid, não houve aumento de desemprego, nem recurso a apoios, como o lay-off ou outros.  
E desse facto, temos justificado orgulho.

Tendo presente os textos dos vários Projetos de Lei chegados recentemente ao nosso conhecimento, a cujo teor foi dada por parte da APCC, a merecida atenção, gostaríamos de deixar o nosso contributo relativamente a aspetos que se nos afiguram de primordial relevância para os Contact Centers e atividade exercida.

## II. Posição da APCC

### 1. Conceitos legais

Entendemos ser de adotar uma densificação de conceitos, consoante a natureza, fundamento, iniciativa do regime e características do teletrabalho a prestar.

Consideramos que é relevante distinguir, entre outros, dois conceitos, ínsitos à realidade do teletrabalho:

#### (i) Distinção entre o conceito de “*Teletrabalho integral*” e de “*teletrabalho parcial*”.

Neste âmbito, teletrabalho integral corresponderia à prestação de trabalho em regime de teletrabalho, a desenvolver exclusivamente fora das instalações da empresa”.

Por sua vez, teletrabalho parcial corresponderia a uma modalidade híbrida de prestação de teletrabalho que conjugasse a execução de trabalho fora das instalações da empresa com a prestação de trabalho presencial, no interior de tais instalações, reportada a ciclos mensais como período de referência, sendo que a percentagem de prestação de trabalho em cada uma das modalidades poderia ser fixada por acordo entre as Partes.

Neste contexto, não nos parece relevante detalhar, no âmbito de teletrabalho, se o local de prestação laboral é o domicílio do trabalhador, ou qualquer outro local, sugerindo que tal definição geográfica seja objeto de regulação por via de acordo.

A densificação de conteúdo de qualquer dos regimes deverá ser objeto de regulação via acordo das partes e fundada em regulamentação interna aprovada e publicitada pelo empregador, com o intuito de fixar deveres e direitos de ambas as Partes ao abrigo de qualquer dos regimes acima indicados.

### ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
www.apcontactcenters.org  
apcc@apcontactcenters.pt

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”

## **2. Iniciativa quanto à aplicação do regime de teletrabalho**

### **2.1. Base voluntária ou estipulação obrigatória?**

Nesta matéria, entendemos que regra geral, a iniciativa quanto à implementação do regime de teletrabalho deverá ser objeto de acordo das partes, e portanto, de base voluntária.

Existem contudo aspetos que deverão merecer uma análise crítica, no que concerne a alguns grupos de trabalhadores que, por força da lei, deverão beneficiar do regime de teletrabalho caso o solicitem.

Entendemos nesta matéria que deverá haver uma clarificação quanto ao tipo de situação concreta que poderá justificar a prestação em teletrabalho (ex: doentes crónicos – se não for considerada a especificidade da doença em causa poderemos estar na presença de trabalhadores que poderiam exercer a sua atividade em pleno nas instalações das empresas – ex: hipertensos, trabalhadores com renite alérgica, etc.).

Outra situação relevante neste quadro será equacionar se se justificará a prestação de teletrabalho por imposição legal caso exista solicitação para aplicação do regime por parte de trabalhadores-estudantes, uma vez que seguramente mais de 70% do conjunto de trabalhadores do Setor são trabalhadores-estudantes, que já é um grupo que beneficia, por lei, de proteção especial.

### **3. Duração quanto à aplicação do regime de teletrabalho**

Em matéria de duração da aplicação do regime de teletrabalho, entendemos que o mesmo deverá perdurar enquanto ambas as partes entenderem vantajoso e retirarem benefícios e flexibilidade, designadamente na compatibilização entre a vida pessoal e a vida profissional, sem prejuízo dos prazos legais de denúncia do acordo de teletrabalho a estipular, e do cumprimento de pré-avisos por qualquer das partes que seja determinado.

Complementarmente, salientamos ainda que a operação de qualquer contact center, se executa, durante 24 horas por dia, 365 dias por ano e com interligação a outras geografias.

Com efeito, a limitação de horário, no intervalo entre as 8 e as 19 horas, contida nalguns projetos de lei, afigura-se totalmente inexecutável e contrária aos interesses tanto do setor como dos trabalhadores que asseguram esses horários. Tal proposta não tem em consideração os regimes de trabalho por turnos, trabalho noturno ou de isenção de horário de trabalho.

Aliás, no período pré-pandémico, parte significativa dos trabalhadores neste regime asseguravam esses horários.

#### **ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”

Será, por esse motivo, absolutamente essencial e imprescindível para a atividade do setor, acomodar soluções que continuem a permitir o trabalho nos moldes anteriormente previstos, e como tal, sem a pretendida limitação horária – a qual deverá ser apenas acomodada nos casos em que ambas as Partes – empregador e trabalhador – o pretendam acomodar.

#### **4. Responsabilidades**

##### **4.1. Despesas / custos**

Defendendo-se o princípio de tratamento igual para trabalhadores e teletrabalhadores, entendemos não dever haver lugar a qualquer compensação legalmente imposta.

A implementação da obrigatoriedade de pagamento, por parte do empregador, de um valor pecuniário aos teletrabalhadores para “compensar” despesas - por exemplo, água, eletricidade, internet, etc. – apenas poderá fazer sentido em caso de adoção obrigatória do regime de teletrabalho, como ocorreu no contexto do surto pandémico de COVID-19, isto é, quando adoção do regime de teletrabalho não parte da vontade das partes, mas é imposto por força da lei.

Nesse sentido, salvo melhor opinião, o pagamento de qualquer tipo de compensação a este propósito deverá ser regulado por acordo entre as Partes.

Caso se verifique, comprovadamente, a existência de um acréscimo de despesas diretamente resultante do regime de teletrabalho – e apurado relativamente àquele trabalhador em concreto (i.e., na proporção e não considerando todo o agregado familiar, que naturalmente também beneficiará das mesmas conexões e meios) - tal deverá ser compensado e regulado por acordo.

Cumprido, nesta sede, notar que, se por um lado, a prestação de teletrabalho em casa do teletrabalhador pode fazer aumentar o consumo de água ou eletricidade, por exemplo, também acarreta, por outro lado, uma diminuição considerável nas despesas (ex: combustível, portagens, estacionamento, transportes, desgaste de viatura própria, etc.) e tempo de deslocação dos trabalhadores, pelo que não é linear que em todas as situações de teletrabalho seja devida compensação.

Quando aplicável, as despesas inerentes ao teletrabalho deverão ser, para efeitos fiscais, consideradas como custo para as empresas, conforme sugerido num dos Projetos-Lei sujeitos a análise, não devendo em nosso entendimento constituir rendimentos para o trabalhador.

##### **4.1. Condições de Trabalho**

#### **ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”

Quanto à responsabilidade por garantir ao teletrabalhador, condições de trabalho equiparadas às existentes nas instalações do empregador, deverão as Partes certificar-se de que independentemente do regime de teletrabalho acordado e do local onde a atividade é prestada que tais condições são viáveis, não sendo de imputar ao empregador em todas as situações tal responsabilidade, quando ambas as Partes confirmem que, não obstante a propriedade de meios, o teletrabalhador é dotado de meios adequados.

Por questões de segurança e relativas à necessidade de assegurar a confidencialidade dos dados geridos e da informação tratada pertencente a Clientes, é entendimento da APCC que deverão poder ser restringidas as condições de prestação de teletrabalho em determinados locais que não ofereçam as condições de segurança mínimas, exigíveis pela natureza da atividade, devendo ainda ser permitida a utilização, no âmbito da prestação de teletrabalho, de mecanismos credíveis e idóneos que permitam autenticar/validar a identidade dos teletrabalhadores como prestadores da atividade contratada.

#### **4.1.1. Segurança e Saúde no Trabalho**

Atendendo a que a legislação vigente não se encontra atualizada, e por conseguinte, adaptada às exigências hodiernas, decorrentes da prestação em regime de teletrabalho, entendemos que a mesma deverá igualmente merecer uma revisão em conformidade.

#### **4.2. Subsídio de refeição – manutenção do pagamento a teletrabalhadores**

A APCC apoia a manutenção do pagamento de subsídio de refeição, em regime de teletrabalho.

#### **4.3. Cobertura de seguro de acidentes de trabalho**

Em nosso entendimento, todo o tempo de teletrabalho, incluindo as deslocações de trabalho ocorridas ao abrigo desse regime, devem ser cobertas por seguro de acidentes de trabalho, devendo este assunto ser conjuntamente discutido com o setor segurador, por forma a que, independentemente do regime de prestação de teletrabalho e do local de exercício da atividade contratada o teletrabalhador esteja sempre coberto por seguro.

Neste contexto, deverá ser regulado o dever de informação a recair sobre o teletrabalhador relativamente a eventuais alterações do local de teletrabalho, ainda que temporárias e ao abrigo do acordo, sendo de extrema importância que o procedimento a adotar deva ser objeto de discussão com o setor segurador, por forma a garantir em permanência, a cobertura de seguro de acidentes de trabalho.

#### **ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”

## 5. Direito a desligar

A APCC aceita a consagração do direito a desligar, nos termos do qual o empregador não deverá proceder a contactos com o teletrabalhador fora do seu período de trabalho, exceção feita a situações de natureza excecional, como sucede com o trabalho suplementar.

\* \* \*

### ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4  
1495-190 Algés  
Tlm: 960307983  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

“  
Para desenvolver  
sustentadamente  
o mercado de  
**Contact Centers**  
em Portugal.  
”