



## NOTA DE ADMISSIBILIDADE

Petição n.º 112/XV/1.ª

**ASSUNTO:** Pela regulamentação da profissão de *Call Center*

**Entrada na Assembleia da República:** 26 de fevereiro de 2023

**N.º de assinaturas:** 28

**1.ª Peticionária:** Nídia Fernandes Campeão

## I. A Petição

### 1. Introdução

A presente petição deu entrada no Parlamento a 26 de fevereiro de 2023, sendo dirigida ao Senhor Presidente da Assembleia da República. A 1 de março, por despacho do Senhor Vice-Presidente da Assembleia, Deputado Adão Silva, a petição foi remetida, para apreciação, à Comissão de Trabalho, Segurança Social e Inclusão (CTSSI), tendo chegado ao conhecimento desta no dia seguinte.

Trata-se de uma petição coletiva, nos termos do estatuído no n.º 3 do artigo 4.º da [Lei do Exercício do Direito de Petição](#), doravante designada LEDP, aprovada pela Lei n.º 43/90, de 10 de agosto (na redação da Lei n.º 6/93, de 1 de março, da Lei n.º 15/2003, de 4 de junho, da Lei n.º 45/2007, de 24 de agosto, da Lei n.º 51/2017, de 13 de julho, que a republicou, e da Lei n.º 63/2020 de 29 de outubro).

### 2. Objeto e motivação

Através da presente petição, os subscritores solicitam a regulamentação da profissão de operador de *call center*, tendo em vista a proteção dos profissionais desta área e o reconhecimento dos seus direitos, designadamente a aprovação de legislação específica para o sector, o combate à precariedade e ao recurso abusivo à prestação de serviços, a classificação como atividade de desgaste rápido, a atualização das tabelas salariais e o aumento da retribuição mínima aplicável, entre outras questões relacionadas com o gozo de férias, formação profissional, contratação coletiva, tempo de trabalho e progressão na carreira.

Ademais, a primeira subscritora faz uma descrição sumária da sua situação profissional, informando que trabalha há 9 anos num centro de atendimento e reportando o surgimento de algumas patologias que associa ao exercício da atividade, agravadas pelo teletrabalho, pelo sedentarismo e pela sobrecarga horária e de tarefas.

Terminam salientando a necessidade de implementar alterações profundas na economia do país e apelando ao reconhecimento e regulamentação da profissão ainda no ano de 2023.

### 3. Análise preliminar sobre a admissibilidade da petição

1 - O objeto desta petição está especificado e o texto é inteligível, a primeira peticionária encontra-se corretamente identificada, sendo mencionados o seu nome completo e endereço eletrónico, bem como a nacionalidade, a data de nascimento, o contacto telefónico, e também o tipo, o número e a validade do documento de identificação, mostrando-se ainda genericamente cumpridos os demais requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da LEDP.

Não parece, por outro lado, verificar-se nenhuma das causas para o indeferimento liminar previstas no [artigo 12.º](#) desta Lei, que contém o estrito quadro normativo que deve reger o juízo sobre a admissibilidade das petições dirigidas à Assembleia da República.

De facto, a presente petição não só não comporta a dedução de uma pretensão ilegal, como também não visa a reapreciação de decisões dos tribunais ou de atos administrativos insuscetíveis de recurso, nem foi apresentada a coberto de anonimato, não carecendo ainda integralmente de fundamento.

Nesse sentido, **propõe-se a admissão da presente petição.**

2 – Com interesse para a apreciação da presente petição, importa recuar à XIII Legislatura e referir a [Petição n.º 189/XIII/2.ª](#) — *Regulamentação da atividade profissional de trabalhador de Call-Center, no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido*, da iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores de *Call-Centers*, com 4780 assinaturas e cujo objeto coincide em parte com a matéria abordada na petição ora em apreço.

A Petição n.º 189/XIII/2.ª foi tramitada na Comissão de Trabalho e Segurança Social, que a analisou e sobre a mesma aprovou um [relatório final](#), da autoria do Senhor Deputado Tiago Barbosa Ribeiro (PS), tendo sido, igualmente, objeto de apreciação pelo Plenário em 24 de janeiro de 2019.

Da apreciação em Comissão, resultou um pedido de informação ao Ministério do Trabalho, Segurança Social e Inclusão, que obteve [resposta](#) em 27 de março de 2017.

Nessa mesma Legislatura, sobre o tema, foram apresentadas as seguintes iniciativas:

- [Projeto de Resolução n.º 1948/XIII/4.ª \(BE\)](#) — Pela regulamentação do trabalho em Call Center; (*iniciativa rejeitada em 15-03-2019*)
- [Projeto de Resolução n.º 1949/XIII/4.ª \(PCP\)](#) — Recomenda ao Governo a criação e regulamentação da profissão de operador de centros de contacto, reforço dos direitos de pausa, descanso, higiene, saúde e segurança no trabalho; [Projeto de Resolução n.º 1985/XIII/4.ª \(PEV\)](#) — Criação e Regulamentação da Profissão de Operador de *Call Center*; e [Projeto de Resolução n.º 2001/XIII/4.ª \(PS\)](#) — Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto (*call centers*), **que foram aprovados e deram origem à [Resolução da Assembleia da República n.º 170/2019, de 10 de setembro](#)**, que «Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto».

Já na presente Legislatura, bem como na anterior, não foi possível apurar a existência de iniciativas legislativas ou petições com objeto idêntico ou conexo à concreta reivindicação dos subscritores da presente petição.

Sem prejuízo, não podemos deixar de referir o processo legislativo vulgarmente conhecido como «agenda do trabalho digno», recentemente concluído, cujo texto final resultou da apreciação da [Proposta de Lei n.º 15/XV/1.ª \(GOV\)](#) — Procede à alteração de legislação laboral no âmbito da agenda de trabalho digno e de um conjunto amplo de outras iniciativas legislativas com objeto conexo.

O texto aprovado<sup>1</sup>, que promove mais de uma centena de alterações ao Código do Trabalho e altera outros 12 diplomas da área da legislação laboral, introduz modificações legislativas em algumas das matérias visadas na petição *sub judice*, entre outras, no que respeita ao combate à precariedade, ao incentivo à contratação coletiva e à regulação da atividade prestada através de empresa de trabalho temporário.

### III. Tramitação subsequente

---

<sup>1</sup> À data de elaboração da presente nota de admissibilidade, o Decreto da Assembleia da República n.º 36/XV, relativo a este processo legislativo, foi publicado em Diário da Assembleia da República, encontrando-se a decorrer o prazo para reclamações contra inexatidões, nos termos do artigo 157.º do Regimento da Assembleia da República. Será, depois, enviado para promulgação. O texto do referido Decreto pode ser consultado [aqui](#).

1. Por se tratar de petição subscrita por número inferior a 100 subscritores, uma vez admitida, pode a Comissão, por deliberação expressa e excecional, nomear relator, **embora tal não seja obrigatório**, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 17.º da LEDP;
2. **Não sendo nomeado relator, o processo de apreciação da petição fica concluído com a aprovação da presente nota de admissibilidade**, tal como definido no n.º 13 do artigo 17.º da LEDP;
3. Importa igualmente assinalar que, atento o número de subscritores, a petição *sub judice* não deverá ser objeto de apreciação em Plenário, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º, nem pressupõe a audição de peticionários, de acordo com o n.º 1 do artigo 21.º, nem a sua publicação no Diário da Assembleia da República, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º, todos da LEDP;
4. Considerando o objeto da petição, sugere-se que seja enviada cópia do texto da petição, bem como da presente nota, para conhecimento, à Senhora Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e ainda a todos Grupos Parlamentares e Deputados únicos representantes de um partido;
5. Dando cumprimento ao disposto no n.º 6 do artigo 17.º da LEDP, esta Comissão deverá apreciar e deliberar sobre a presente petição no prazo de 60 dias a contar da data da sua admissão, descontados os períodos de suspensão do funcionamento da Assembleia da República, devendo a primeira peticionária ser notificada do teor das deliberações que vierem a ser tomadas.

**Palácio de São Bento, 6 de março de 2023**

A assessora da Comissão

*Vanessa Louro*