

GRUPO PARLAMENTAR



## PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 1985/XIII/4ª.

### **CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO DE OPERADOR DE CALL CENTER**

Os *call centers*, ou centros de contacto ou de atendimento, têm vindo a aumentar em Portugal nos últimos anos, situação que também se verifica noutros países, recorrendo a este serviço empresas de diversos ramos como a banca, seguros, comunicações, eletricidade, água, turismo e muitas outras.

O contacto telefónico é cada vez mais usado como forma de contactar os cidadãos, havendo situações em que esse contacto é realizado exclusivamente por telefone, o que faz com que este sector seja essencial para o funcionamento das empresas que a ele recorrem.

Certamente, serão poucas as pessoas que não tenham já contactado ou sido contactadas por operadores de *call center*, pelas mais variadas razões.

Esta nova realidade levou, por um lado, ao encerramento de muitas lojas físicas e ao conseqüente despedimento de trabalhadores e por outro, a um aumento significativo dos trabalhadores em *call centers*. Aliás, esta é uma atividade em franco crescimento e com grandes necessidades de recrutamento.

No entanto, a profissão de operador de *call center* não se encontra regulamentada em Portugal, o que acaba por promover um conjunto de problemas e de injustiças, sendo que outros países, confrontados com uma realidade semelhante, entretanto já começaram a dar passos nesse sentido.

De acordo com a APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers, estima-se que em Portugal existam mais de 80 mil operadores de *call center*.

Uma grande maioria desses trabalhadores são contratados por empresas de *outsourcing* (prestação de serviços) ou empresas de trabalho temporário, apesar de haver uma necessidade permanente destes profissionais. É, assim, uma forma de as empresas pagarem salários baixos e negarem um conjunto de direitos, desresponsabilizando-se das obrigações que têm relativamente aos seus trabalhadores.

Efetivamente, há operadores de *call center* que passam anos a satisfazer as necessidades das empresas, mas saltando de empresa para empresa, sem conseguirem ter um vínculo efetivo e direto com a empresa a quem prestam um trabalho indispensável e cujas necessidades são, de facto, permanentes.

Esta é uma prática generalizada e em crescendo no sector dos *call centers*, sendo inaceitável que as empresas recorram cada vez mais ao *outsourcing* e ao trabalho temporário.

Na sua grande maioria, estes trabalhadores auferem salários muito baixos, a rondar o salário mínimo nacional, enquanto as empresas têm cada vez mais lucros. O volume de negócios dos *call centers* terá triplicado entre 2016 e 2017 e, nesse mesmo período, o salário médio mensal dos operadores desceu quase 3%, de 792 para 769 euros.

Quer isto dizer que, a par do crescimento destas empresas e dos seus lucros significativos, aumenta a precariedade e a instabilidade dos trabalhadores, não sendo reconhecidos muitos dos seus direitos.

Importa ainda clarificar que esta não é uma atividade profissional temporária, nem exclusiva de jovens à procura do primeiro emprego. Há pessoas que fazem toda a sua carreira em *call centers*, sem nunca conseguirem o mínimo de estabilidade.

Refira-se que se trata de uma profissão que acarreta um grande desgaste, tanto físico como psicológico e que, frequentemente, os trabalhadores deparam-se com falta de condições nos locais de trabalho, onde se podem aglomerar centenas de pessoas em espaços fechados, com falta de iluminação, climatização e sonorização adequadas, com equipamentos desajustados e com falta de higienização dos instrumentos de trabalho.

Estes trabalhadores lidam habitualmente com ritmos de trabalho intensos, com falta de pausas, trabalho por turnos, a que se junta a pressão por parte das empresas para que os resultados sejam cumpridos, sem ter em conta as necessidades e os direitos dos trabalhadores.

Acresce o facto de se recorrer abusivamente a formações e estágios não remunerados, de não haver progressões nem contratação coletiva específica para o setor.

Não será por acaso que se tem registado um aumento das doenças associadas a esta profissão, como problemas respiratórios, auditivos e de visão, tendinites e depressões, entre outras.

Ao longo dos últimos anos, muito se tem falado destes problemas, que se têm avolumado devido à aceleração e intensificação do ritmo imposto e ao aumento do número de empresas e de trabalhadores desta área.

Porém, a situação continua ainda à espera de resolução, sendo cada vez mais forte a reivindicação por parte dos trabalhadores no sentido da regulamentação da profissão e tendo havido casos recentes de greves, exingindo os trabalhadores melhores condições de trabalho.

É nesse sentido que o Partido Ecologista Os Verdes, que tem vindo a acompanhar esta situação com bastante preocupação, pretende dar o seu contributo através do presente Projeto de Resolução, como forma de procurar resolver os problemas com que os trabalhadores deste sector se deparam, pois

estamos perante um realidade quotidiana que não pode ser ignorada nem desvalorizada.

Estamos cientes de que há ainda um longo caminho a percorrer, mas é preciso começar quanto antes a dar resposta aos problemas que afetam atualmente milhares de trabalhadores de *call center*, com vista à concretização de direitos laborais, da valorização da profissão, das condições de higiene e saúde no trabalho e do equilíbrio entre a vida familiar e profissional.

É tempo de regulamentar esta profissão, de assegurar melhores condições de trabalho e de combater a precariedade, pondo um travão no trabalho temporário e em regime de *outsourcing*, uma vez que os trabalhadores que respondem a necessidades permanentes devem ser efetivamente contratados.

Face ao exposto, torna-se absolutamente indispensável criar e regulamentar a profissão de operador de *call center*, e conhecer em concreto a realidade e os problemas associados a esta profissão, como forma de dar resposta à falta de condições e à precariedade que atingem estes trabalhadores.

**Assim, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, o Grupo Parlamentar Os Verdes apresenta o seguinte Projeto de Resolução:**

**A Assembleia da República delibera recomendar ao Governo que:**

1. Proceda à criação e regulamentação da profissão de operador de *call center*, reconhecendo as adequadas categorias profissionais e salvaguardando os direitos e a dignificação dos trabalhadores, nomeadamente no que diz respeito ao horário de trabalho, às condições de pausa e de saúde e higiene no trabalho.
2. Assegure que as empresas garantem a necessária formação especializada e remunerada aos operadores de *call center*.

3. Realize, através da ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho - uma ação inspetiva nos *call centers*, com vista a garantir o cumprimento da lei e a fiscalizar as respetivas condições de trabalho, diligenciando no sentido da aplicação das correspondentes medidas sancionatórias em caso de incumprimento.

4. Elabore e divulgue um relatório sobre as condições desses locais de trabalho, como forma de se conhecer em concreto a realidade deste sector e dar resposta aos problemas evidenciados.

Palácio de S. Bento, 13 de fevereiro de 2019.

Os Deputados,

José Luís Ferreira

Heloísa Apolónia