

COMISSÃO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL

A SUA EXCELÊNCIA  
SENHOR PRESIDENTE DA  
ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Ofício n.º **85** CTSS/2019

Data: 11-07-2019

NU: **638182**

**ASSUNTO: Texto Final** dos Projetos de Resolução n.ºs 1949/XIII/4.ª (PCP), 1985/XIII/4.ª (PEV) e 2001/XIII/4.ª (PS) - Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto (*call centers*)

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 155.º do Regimento da Assembleia da República (RAR), aplicável por analogia por força da deliberação da Conferência de Líderes de 16 de maio de 2018, junto se envia o Texto Final dos **Projetos de Resolução n.ºs 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», **1985/XIII/4.ª (PEV)** - «Criação e regulamentação da profissão de operador de *call center* e **2001/XIII/4.ª (PS)** - «Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto (*call centers*)», votados na reunião de 10 de julho de 2019 da Comissão de Trabalho e Segurança Social.

Mais se informa que a reunião decorreu na presença de mais de metade dos membros da Comissão em efetividade de funções, nos termos do n.º 5 do artigo 58.º do RAR e que a discussão e votação na especialidade dos referidos Projetos de Resolução foi gravada em suporte áudio, pelo que se dispensa o seu desenvolvimento nesta sede.

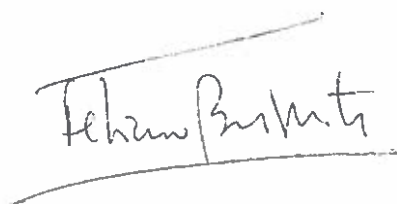
Ainda assim, cumpre informar que, do **Projeto de Resolução n.º 1949/XIII/4.ª (PCP)**, os n.ºs 1 e 3 do foram rejeitados, com votos contra do PS, votos a favor do BE e do PCP e abstenções do PSD e do CDS-PP, que os n.ºs 5 e 6 foram igualmente rejeitados, com votos contra do PS e do CDS-PP, votos a favor do BE e do PCP e a abstenção do PSD, que o n.º 2 foi aprovado com votos a favor do PSD, do BE e do CDS-PP e votos contra do PS e do CDS-PP e que o n.º 4 foi aprovado com votos a favor do PS, do BE e do PCP e abstenções do PSD e do CDS-PP; que do **Projeto de Resolução n.º 1985/XIII/4.ª (PEV)** foram rejeitados os n.ºs 1 e 3, com votos contra do PS, votos a favor do BE e do PCP e abstenções do PSD e do CDS-PP, o n.º 2 ficou prejudicado pela votação do n.º 2 do Projeto de Resolução n.º 1949/XIII/4.ª (PCP), e o n.º 4 foi aprovado, com votos a favor

**COMISSÃO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL**

do PS, do BE e do PCP e abstenções do PSD e do CDS-PP; e que a parte resolutiva do **Projeto de Resolução n.º 2001/XIII/4.ª (PS)** foi aprovada, com votos a favor do PS, do BE e do PCP e abstenções do PSD e do CDS-PP.

Com os melhores cumprimentos,

**O PRESIDENTE DA COMISSÃO**



**(Feliciano Barreiras Duarte)**



## COMISSÃO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL

### TEXTO FINAL

**Projetos de Resolução n.ºs 1949/XIII/4.ª (PCP), 1985/XIII/4.ª (Os Verdes) e  
2001/XIII/4.ª (PS)**

**Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho  
em centros de contacto (*call centers*)**

A Assembleia da República resolve, nos termos da alínea b) do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa, recomendar ao Governo que:

1. Elabore no prazo de seis meses, através da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), um relatório sobre condições de higiene, saúde, segurança e de trabalho no sector dos centros de contacto, monitorizando:
  - a. Número de trabalhadores efetivos nas empresas de trabalho temporário e número de trabalhadores nas empresas de outsourcing/prestadoras de serviço;
  - b. Número de trabalhadores efetivos nas empresas utilizadoras;
  - c. Dados desagregados por idade, sexo, categoria profissional, antiguidade, remunerações e vínculo contratual;
  - d. Nível de cumprimento das pausas e períodos de descanso;
  - e. Higiene dos instrumentos e locais de trabalho;
  - f. Cumprimento do enquadramento legal relativo à prevenção e reparação de doenças profissionais e acidentes de trabalho.
  
2. Elabore e divulgue um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto, como forma de se conhecer em concreto a realidade deste sector e dar resposta aos problemas evidenciados, através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social,

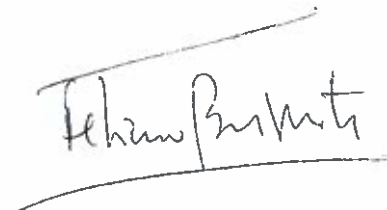
## COMISSÃO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL

evidenciando a ligação entre as características do trabalho em centros de contacto e o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores, tendo em conta as seguintes vertentes:

- a. Equipamentos do posto de trabalho;
  - b. Ergonomia do posto de trabalho;
  - c. Condições ambientais;
  - d. Organização do trabalho;
  - e. Flexibilização e conciliação da vida pessoal e familiar;
  - f. Formação dos trabalhadores para a saúde;
  - g. Medicina no trabalho;
  - h. Trabalhadores/as com necessidades especiais;
  - i. Tipologia dos contratos;
  - j. Progressão profissional e evolução dos salários.
3. Assegure que as empresas cumprem a obrigação de assegurar formação especializada e remunerada.

Palácio de São Bento, 11 de julho de 2019.

**O PRESIDENTE DA COMISSÃO**



**Feliciano Barreiras Duarte**