

MIGRAÇÃO DO TRABALHO DA CARES, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. PARA EMPRESAS OUTSOURCING/TRANSMISSÃO DE ESTABELECIMENTO

A Cares, Companhia de Seguros, S.A., com sede na Avenida José Malhoa, 13 – 7º andar em Lisboa é a Companhia de Seguros de Assistência da Caixa Seguros e Saúde, especializada nos ramos de Assistência e Protecção Jurídica, actua, principalmente, através de resseguros, prestando assistência a todas as companhias de seguros do grupo Caixa Seguros e Saúde.

O capital social da Cares, Companhia de Seguros, S.A. é detido a 100% pela Caixa Seguros e Saúde, que, por sua vez, é propriedade da Caixa Geral de Depósitos que, como se sabe, é detida na totalidade pelo Estado português.

A CARES funciona em regime de laboração contínua, 365 dias por ano, em regime de turnos rotativos, pois a área de assistência assim obriga.

A CARES continua a apresentar lucros regulares e crescentes, sendo que, na soma dos últimos 3 anos, apresentou lucros na ordem dos 18 milhões de euros líquidos.

Em Janeiro 2012, a CARES tinha 130 trabalhadores no seu quadro, acrescidos de cerca de 50 trabalhadores com contratos ditos precários; a esmagadora maioria destes a trabalhar no principal negócio da empresa – a Assistência em Viagem.

A partir de Junho de 2012, a CARES tem transferido parte do seu *core business* (que é a Assistência em Viagem) para o Call Centre da Caixa Geral de Depósitos em Évora, externalizando para a Adecco, e no início para Redware do grupo Reditus o trabalho, sendo estas as últimas num longo desfiar de empresas de trabalho temporário e prestação de serviços que têm operado neste call centre que trabalha em exclusivo para as seguradoras do grupo Caixa Seguros e Saúde, SGPS., como são os casos da RhMais; ISS Human Resources - Empresa de Trabalho Temporário, e a SUPREMA - EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO.

As actividades transferidas, inicialmente, foram o Atendimento Telefónico aos segurados, a localização dos sinistros, e o envio de meios de assistência aos locais de sinistro automóvel. Recentemente foram também transferidos para Évora os serviços de substituição dos veículos seguros. São estas funções

que ocupam a maior parte dos trabalhadores da Assistência em Viagem. Estas funções são indispensáveis ao normal e regular funcionamento da Cares, Companhia de Seguros, S.A.

O Call Centre em Évora, está sediado na Rua da Fundição, nº 15, funciona todos os dias, incluindo aos dias feriado, das 08:00h às 22:00h, excepto aos Domingos.

Para acomodar as consequências desta transmissão de trabalho para Évora, os serviços da CARES em Lisboa têm sofrido reestruturações, uma em Outubro 2012, outra no início deste ano, com os Trabalhadores a sofrerem mudanças de funções e horários de trabalho, mudanças essas impostas sem qualquer consulta aos visados ou às estruturas de representação de Trabalhadores. A reorganização do trabalho são uma consequência directa da transferência de sectores inteiros da Assistência em Viagem para o call centre de Évora.

Em todo este processo, a Administração da CARES nunca auscultou as estruturas de representação de Trabalhadores, sejam os Delegados Sindicais, seja a Comissão de Trabalhadores, e nega sistematicamente que existe uma reorganização de trabalho, mesmo quando é requerida a esclarecer em sede de reuniões realizadas para o efeito, como aconteceu no dia 08/03/2013 na reunião realizada na Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

A Administração da empresa nega haver transmissão de empresa e não aplicou nem aplica aos trabalhadores as garantias previstas no Código de Trabalho para estas situações de Transmissão de Empresa ou Estabelecimento. Não há contratos de trabalho transmitidos, apenas despedimentos.

Apesar da Administração da empresa ter afirmado por várias vezes que nenhum trabalhador seja ou será afectado neste processo e de não estar prevista qualquer decisão susceptível de desencadear mudanças na organização do trabalho, o que, de facto, aconteceu e acontece é que:

- Foi feita a transferência de 1 trabalhador da CARES para Évora – 1 supervisor – para formar e dirigir o trabalho dos trabalhadores contratados através da Adecco.
- Já foram despedidos 35 trabalhadores da CARES durante o período de 2012/2013;
- O call centre de Évora tem 81 trabalhadores autorizados pela CARES a trabalhar no seu sistema informático e telefónico;

- À medida que os trabalhadores são despedidos em Lisboa, são contratados pela Adecco trabalhadores para Évora
- O sistema informático, os telefones, computadores, e baias foram deslocados da CARES para Évora;
- Existe um esvaziamento do trabalho da CARES para este call centre em Évora.

O trabalho em Évora não é organizado pela Adecco mas sim pela Cares, Companhia de Seguros, S.A.. A gestão do trabalho de call centre, dos horários, do absentismo e da formação dos trabalhadores em Évora é feita pela CARES. A avaliação e formação dos trabalhadores de Évora é realizada pela Cares, Companhia de Seguros, S.A.. A actividade exercida em Évora é feita através do uso do sistema informático, vulgo ERP, e do sistema telefónico da Cares, Companhia de Seguros, S.A..

Esta transferência de trabalho tem sido levada a cabo sob o pretexto da implementação de um "Plano de Continuidade de Negócio" (PCN) o qual tem como objectivo, segundo a Administração da empresa, criar um novo "pólo CARES" (sic) para fazer frente a qualquer adversidade ou catástrofe que impedisse a empresa de laborar em Lisboa, nas suas instalações.

O Instituto de Seguros de Portugal emitiu na sua Circular nº 11/2010, as Recomendações sobre Gestão de Continuidade de Negócio.

Entre outros, a Gestão de Continuidade de Negócio tem como objectivo promover o desenvolvimento e/ou o aperfeiçoamento da função de continuidade de negócio a nível das instituições que operam no sistema financeiro português, tendo em vista o fortalecimento da sua capacidade de resposta a situações de perturbação da actividade.

Da análise deste documento, detectam-se as seguintes inconformidades em relação ao PCN implementado pela CARES:

a) Apesar de ser recomendado pelo ISP que a instituição deverá promover a familiarização dos trabalhadores com o PCN, sendo importante que, para além da sua simples divulgação, sejam organizadas acções de formação interna dos trabalhadores, com vista também à recolha de opiniões e

contributos para melhoria do PCN, a única informação em concreto que foi até ao momento disponibilizada (e por insistência dos Delegados Sindicais) foi uma formação em formato E-learning, a qual, além de ter um conteúdo muito geral, não dá nenhuma informação em concreto ao trabalhador sobre:

- Para onde e em que situações vai?
- Quem vai e como vai?
- O que precisa ter?
- O que vai fazer?
- Como vai fazer?
- O que vai encontrar?

b) Não há informação sobre a realização de testes, simulações, treinos e/ou outros procedimentos de preparação da activação do PCN e de verificação da sua qualidade e actualização, em situações de risco mínimo a extremo.

c) Não há conhecimento de programas de testes, formação e sensibilização de todos os trabalhadores, a todos os níveis da instituição sobre o PCN.

d) Não há informação na CARES sobre uma estrutura de responsabilidade clara, no âmbito da qual se defina expressamente a divisão de atribuições entre os trabalhadores que participam na recuperação do negócio, de tal forma que estes compreendam, inequivocamente, as funções que lhes estão atribuídas numa situação de emergência. (Dado o risco de se verificar indisponibilidade de recursos humanos) também não há informação sobre as regras de substituição claras.

e) Considerando que a estratégia de recuperação deve tomar em consideração eventuais dependências, pelo que os pressupostos a utilizar quanto à disponibilidade e acesso aos serviços prestados por terceiros devem ser especialmente conservadores, devendo ainda ser previstas formas de mitigar estas dependências, não se entende como o "Pólo de Évora" é mantido na totalidade em regime de Prestação de Serviços, por uma empresa estranha ao grupo CGD.

f) Não há informação sobre o que o PCN prevê no que diz respeito a meios de comunicação, fontes de energia ou de abastecimento de água alternativos ou soluções para a deslocação de trabalhadores, no caso de ruptura dos meios de transporte habituais.

Os Delegados Sindicais não são contra a empresa assegurar a Continuidade do Negócio em caso de catástrofe, mas não podemos admitir que, sob este manto, se proceda à deslocalização de trabalho que, nos moldes em que tem sido feita, além de ser prejudicial para a CARES, destrói e ameaça postos de trabalho, visa embaratecer os custos com pessoal, precariza as relações de trabalho, e retira aos trabalhadores a possibilidade de exercerem os seus direitos no âmbito da Lei e deixa de aplicar o Contrato Colectivo de Trabalho para a Actividade Seguradora.

Todas estas questões – a transmissão de empresa na companhia de seguros Cares e o seu esvaziamento através de um alegado Plano de Continuidade de Negócio – estão indissociavelmente ligadas à precariedade laboral ilegal que grassa no Grupo Caixa Seguros, nomeadamente, no Call Centre em Évora.

Com a integração da CARES no grupo Caixa Geral de Depósitos em 2001, inaugurou-se um período de utilização sistemática, abusiva e ilegal do trabalho temporário na empresa.

A CARES, ao longo destes anos, já lançou mão de todas as formas para precarizar as relações de trabalho - trabalho temporário; prestação de serviços e contratos a termo (em full e part-time).

A precarização dos trabalhadores tem sido sistemática – só na CARES, em cerca de 2 anos, foram celebrados pela empresa 206 contratos de trabalho. A fundamentação para a celebração destes contratos, o acréscimo excepcional de trabalho, é falso. Os colegas permanecem sempre nas mesmas funções ao longo dos anos.

A suportar também o nosso entendimento da situação está o facto de os tribunais terem vindo a dar-nos razão com decisões que levaram à reintegração de três colegas na empresa ou são celebrados acordos para evitar julgamento.

Com o Plano de Continuidade de Negócio, a Cares encontrou uma nova maneira de precarizar as relações de trabalho e, ao mesmo tempo, cria um paradoxo: em Lisboa, um trabalhador usufrui dos direitos consagrados no Contrato Colectivo de Trabalho. Quando as funções desse trabalhador são transferidas para Évora, o Contrato Colectivo de Trabalho como que deixa de existir, passando o trabalhador a ganhar uma fracção do estipulado na Tabela Salarial para a função que desempenha, ou seja, em Lisboa temos um trabalhador profissional de seguros e em Évora os trabalhadores a

desempenharem as mesmas funções não são profissionalmente reconhecidos como estando a exercer actividade seguradora.

Nenhum destes trabalhadores precários de Évora aufero do salário ou dos direitos previstos no Contrato Colectivo de Trabalho para a Actividade Seguradora. Não são considerados trabalhadores de seguros. A Cares recusa qualquer responsabilidade sobre estes trabalhadores.

Graças à precariedade recorrente e sistemática em Évora, os trabalhadores vêem-se impotentes para reclamar os seus direitos.

É claro que o alegado Plano de Continuidade de Negócio nada mais é que uma fraude à lei, tendo como objectivo a precarização sistemática de trabalhadores e o embaratecimento ilegal do custo do trabalho, o que é especialmente grave numa empresa detida pelo Estado português que devia ser o primeiro a dar o exemplo no cumprimento da lei e das boas práticas de negócio.

Seguem, em anexo a esta, um conjunto de documentos que suportam o nosso entendimento.

Naturalmente, estamos completamente disponíveis para prestar qualquer esclarecimento ou informação adicional, bastando para o efeito contactar o SINAPSA.

Com os melhores cumprimentos.

Delegados Sindicais na
CARES – Companhia de Seguros, S.A.
Pedro Baptista / Luís Miranda

P'la Direcção SINAPSA
Jorge Martins / Augusto Fidalgo

Contactos Telefónicos: 218 861 024 – 939 317 261

Lisboa, 2 de Maio de 2013