

**REQUERIMENTO**      Número      /      (      .<sup>a</sup>)

**PERGUNTA**      Número      /      (      .<sup>a</sup>)

Expeça - se

Publique - se

O Secretário da Mesa

Assunto:

Destinatário:

**Exmo. Senhor Presidente da Assembleia da República**

Em Abril, o PCP já tinha questionado o Governo (através da pergunta 1793/XVI) sobre a situação da Central de Reservas da TAP, nomeadamente no que diz respeito à não renovação de contrato de dezenas de trabalhadores, ao mesmo tempo que era visível o significativo volume de trabalho do call center na resposta necessária aos clientes da TAP perante as consequências do surto epidémico. Ao mesmo tempo questionámos a crescente procura e atribuição de responsabilidades à PT e à Randstad, em regime de outsourcing, o que contribuiu para o desmantelamento do serviço de call center da TAP.

O PCP tem conhecimento de que há cada vez maior contratação de serviços, principalmente outsourcing, à PT/Randstad, decorrendo, neste momento, a contratação de mais 40 a 50 trabalhadores, para além da contratação de dezenas de agentes em julho, na PT/Randstad, e, ao mesmo tempo, o despedimento de profissionais altamente qualificados na Central de Reservas TAP.

Em Março de 2020, a Central de Reservas (salientando que se trata de um departamento especializado, que trata directamente de casos complexos e para os quais PT e Randstad não tem competência) tinha 121 trabalhadores destacados ao atendimento telefónico ao cliente.

Da informação que chegou ao PCP, está planeado que em Setembro de 2020 apenas existam 50 agentes dedicados ao atendimento telefónico geral, o que representa uma redução de 58.67% da força de trabalho. No atendimento GOLD, que tinha, em Fevereiro de 2020, 31 agentes, a redução de trabalhadores planeada corresponderá a 19,35%, ou seja, 6 profissionais. No atendimento ligado às Redes Sociais, em Fevereiro de 2020, estavam destacados 35 agentes e em Setembro de 2020, está planeado a equipa ter 29 agentes, uma redução de 17.14%. No Back Office, que a Fevereiro de 2020 tinha 11 trabalhadores, passará a ter 9 em Setembro de 2020, uma redução de 18.18%.

Lembramos que o contrato financeiro de prestação de serviços efetuados com a PT/Altice e Randstad mostra-se altamente lesivo aos interesses da TAP uma vez que o pagamento aos Outsourcings é feito por chamada atendida, com notórios impactos na qualidade de serviço prestado aos clientes, sendo a prioridade a quantidade e não a qualidade.

A Central de Reservas TAP trata-se de um importante departamento para a empresa, não somente no que diz respeito a qualidade de serviço, mas também a nível de facturação, tendo

realizado, em 2019, mais de 70 milhões de euros em vendas, o dobro do volume de PT/Altice e Randstad juntas.

Entre Março e Julho de 2020, meses em que ocorreram os despedimentos, entravam milhares de chamadas na PT/Altice e Randstad. A inversão do fluxo de chamadas e desvio das mesmas para outras empresas foi o mecanismo utilizado para destruir a Central de Reservas TAP, o acréscimo de trabalho temporário a justificação, a pandemia o momento certo. Em Abril de 2020, após o começo dos despedimentos na Central de Reservas, que se iniciaram no final de Março, já existia contratação por parte da Randstad.

Pode igualmente verificar-se que, apesar de uma redução de chamadas durante os meses de Abril e Maio na Central de Reservas TAP, o número de chamadas atendidas aumentou efectivamente na Randstad.

Como se justifica ainda, e de forma continuada, o despedimento de mais profissionais da Central de Reservas, sendo que, segundo os registos da empresa, vem recebendo, em períodos mais intensos, 25.000 chamadas diárias (quando em Fevereiro recebiam 10.000/Dia por limitação do próprio sistema), mais de 500 chamadas diárias em espera?

A elevada percentagem de chamadas transferidas pela PT/Altice e Randstad, verificadas também nos registos da empresa, para a Central de Reservas TAP deve-se à falta do conhecimento técnico exigido pela função, sobrecarregando a Central de Reservas, que se encontra cada vez mais subdimensionada, em efectivo risco de colapso.

Entre Janeiro e Julho deste ano, a PT/Altice recebeu mais de 100.000 chamadas mensais enquanto profissionais da Central de Reservas TAP eram despedidos, não vendo os seus contratos renovados, alegadamente, por não existir acréscimo temporário de actividade. Ao mesmo tempo, os profissionais já despedidos pela TAP, com conhecimento pleno dos seus administradores, foram sendo aliciados por estas empresas (PT/Randstad) para efetuarem o mesmo trabalho, através de subcontratação, com condições precárias e custos mais elevados para a empresa.

Importa referir que a formação de agentes na Randstad era dada por supervisores TAP, pertencentes a Central de Reservas, e que, pela enormíssima carga de trabalho, até proveniente de outros departamentos TAP, tornou-se impossível a acumulação de todas estas tarefas.

Do conhecimento que temos, a ACT, alertada para estes problemas há meses, nunca actuou. Esta situação flagrante de precariedade e de dismantelamento de um serviço que se passa numa empresa onde o Estado é accionista maioritário é inadmissível.

Assim, ao abrigo da alínea d) do artigo 156.º da Constituição e nos termos e para os efeitos do artigo 229.º do Regimento da Assembleia da República, solicitamos ao Governo os seguintes esclarecimentos:

1. Tem o Governo conhecimento de que continua a ser esta a situação do Centro de Reservas da TAP e dos seus trabalhadores?
2. Confirma o Governo o plano para continuar a destruir postos de trabalho e mandar trabalhadores desta área para o desemprego até setembro?
3. Considerando as responsabilidades do Governo relativamente à TAP, tenciona o permitir que no Centro de Reservas desta empresa continue a ser generalizada a precariedade, contribuindo para o dismantelamento deste importante serviço da empresa e posto em causa o futuro de muitos trabalhadores?
4. Que medidas vai o Governo tomar, neste contexto, para impedir o despedimento de muitas dezenas de trabalhadores, e interceder pela reintegração dos já despedidos, num contexto em que estes são necessários, sendo prova disso o recrutamento para o mesmo serviço de trabalhadores pela via do outsourcing?

5. Tem o Governo conhecimento do que já fez a ACT no âmbito desta situação?

Palácio de São Bento, 27 de julho de 2020

Deputado(a)s

BRUNO DIAS(PCP)