



Comissão de Trabalho e Segurança Social

---

**Relatório Final**

Petição n.º 189/XIII/2.<sup>a</sup>

**1º Peticionário:** STCC – Sindicato dos  
Trabalhadores de Call-Center

**Autor:**

Deputado

Tiago Barbosa Ribeiro  
(PS)

---

**ASSUNTO:** Regulamentação da actividade profissional de trabalhador de Call-Center, no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido.



Comissão de Trabalho e Segurança Social

---

**ÍNDICE**

**PARTE I – CONSIDERANDOS**

- 1 – Nota prévia
- 2 – Objeto da Petição
- 3 – Diligências efetuadas pela Comissão

**PARTE II – CONCLUSÕES**

**PARTE III – ANEXOS**

## PARTE I

### 1. Nota prévia

A Petição n.º 189/XIII/2.<sup>a</sup>, cujo primeiro subscritor é o STCC - Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center, deu entrada na Assembleia da República no dia 12 de outubro de 2016, estando endereçada ao Senhor Presidente da Assembleia da República, que a remeteu, no dia 31 de outubro de 2016, à Comissão Parlamentar de Trabalho e Segurança Social, para efeitos de apreciação, tendo sido nomeado relator o Senhor Deputado Tiago Barbosa Ribeiro.

A presente petição é subscrita por 4.780 cidadãos. Assim, nos termos do disposto na Lei do Exercício do Direito de Petição, há lugar a audição obrigatória dos peticionários e a mesma, tal com o respetivo relatório, deverá ser objeto de publicação na íntegra, em Diário da Assembleia da República. A Petição deverá, igualmente, ser apreciada pelo Plenário da Assembleia da República.

### 2. Objecto da petição

Os peticionários da Petição n.º 189/XIII/2.<sup>a</sup> vêm solicitar à Assembleia da República que legisle no sentido de regulamentar a profissão de trabalhador de Call-Center, no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido, apontando algumas razões:

- «(...) os Call-Centers estão a expandir-se em Portugal, e o número de trabalhadores neste ramo de actividade também»;
- «(...) não é uma actividade temporária nem exclusiva a jovens à procura do primeiro emprego»;

Comissão de Trabalho e Segurança Social

---

- «(...) trata-se de uma profissão sujeita a um grande desgaste, pressão e stress, em geral é mal remunerada e predomina a precariedade»;
- «(...) ao contrário do que acontece em outros países, em Portugal o nosso trabalho não é reconhecido como profissão».

Em linha com estas preocupações, os peticionários solicitam à Assembleia da República que legisle no sentido de ser reconhecido o trabalho em Call-Center como profissão de desgaste rápido, limitando como máximo de 75% do horário laboral em linha por jornada de trabalho e garantindo o direito a 6 minutos (10%) de intervalo por cada hora em linha.

### 3. Diligências efetuadas pela Comissão

No dia 1 de março de 2017 foi realizada a audição dos peticionários da Petição n.º 189/XIII/2.<sup>a</sup>, tendo estado presentes em representação do STCC - Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center, o Presidente Danilo Moreira, e os Dirigentes Manuel Afonso, Bruno Rosado e Manuel Alves.

Estiveram presentes em representação dos Grupos Parlamentares o Relator, Deputado Tiago Barbosa Ribeiro (PS), e as Deputadas Susana Lamas (PSD) e Isabel Pires (BE).

O relatório da audição consta em anexo ao presente relatório, podendo a gravação áudio ser consultada em:

<http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleAudicao.aspx?bid=104228>

A 10.<sup>a</sup> Comissão solicitou informação sobre o objeto da petição ao Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS). O Gabinete do MTSSS respondeu em 27 de março de 2017 e a [resposta](#) está anexa a este relatório.

## PARTE II – CONCLUSÕES

Tendo em consideração o anteriormente exposto, a Comissão de Trabalho e Segurança Social conclui o seguinte:

1. O objeto da petição é claro e está bem especificado, encontrando-se identificado o primeiro peticionário e estando preenchidos os demais requisitos formais e de tramitação estabelecidos no artigo 9.º da Lei do Exercício do Direito de Petição;
2. A Petição n.º 189/XIII/2.<sup>a</sup>, face ao número de subscritores, deve ser apreciada em Plenário da Assembleia da República, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da Lei do Exercício do Direito de Petição;
3. Deve ser remetida cópia da petição e deste relatório aos Grupos Parlamentares, para eventual apresentação de iniciativa legislativa ou tomada de outras medidas, nos termos do artigo 19.º da Lei do Exercício do Direito de Petição;
4. O presente relatório deve ser remetido ao Senhor Presidente da Assembleia da República, nos termos do n.º 8 do artigo 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição.

Comissão de Trabalho e Segurança Social

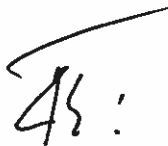
---

**PARTE III – ANEXOS**

- Relatório da Audição dos Peticionários
- Resposta do Pedido de Informações do Ministro do trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Palácio de S. Bento, 11 de julho de 2018.

**O Deputado Relator**



**(Tiago Barbosa Ribeiro)**

**O Presidente da Comissão**



**(Feliciano Barreiras Duarte)**

**Comissão de Trabalho e Segurança Social**

**RELATÓRIO DE AUDIÇÃO**

**Data: 01 de março de 2017**

**18H00**

**Iniciativa: Sindicato dos Trabalhadores de *Call Centers***

Assunto: [Peticção 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.

Ao primeiro dia do mês de março de 2017, pelas dezoito horas, o Senhor Deputado Tiago Barbosa Ribeiro (PS), na qualidade de relator da petição supra identificada, juntamente com as Senhoras Deputadas Susana Lamas (PSD) e Isabel Pires (BE), recebeu em audição os seguintes representantes dos peticionários: Danilo Moreira (Presidente do Sindicato), Manuel Afonso, Bruno Rosado e Manuel Alves, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 21.º da Lei n.º 43/90, de 10 de agosto, alterada pelas Leis n.º 6/93, de 1 de março, n.º 15/2003, de 4 de junho e pela Lei n.º 45/2007, de 24 de agosto, que procedeu à sua republicação (Lei do Exercício do Direito de Petição). Depois de os cumprimentar, propôs-se ouvi-los em nome da Comissão de Trabalho e Segurança Social acerca da matéria objeto da petição.

O respetivo ficheiro [áudio](#) está disponível em:

<http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetailheAudicao.aspx?bid=104228>

Os peticionários agradeceram a disponibilidade do Deputado relator para aquela audição regimental. Explicaram que a profissão de trabalhador de *call-center*, enquanto tal, não existe em Portugal. Daí a necessidade de ser reconhecida e regulamentada.

É sabido que se trata de um setor de negócio em crescimento (rondará 1% do PIB), estimando-se que, no nosso país, haja cerca de 60 000 trabalhadores de *call-centers*. Contudo, é uma profissão regulamentada noutros países: por exemplo, em Espanha,



através de contrato coletivo de trabalho; em Itália e no Brasil está definido que a jornada máxima de trabalho é de seis horas.

Esclareceram que o trabalho em *call-center* é o trabalho de comunicação que é mediado por um computador, ou seja, em que o ritmo do trabalho não é determinado por quem trabalha mas pelo computador. O facto de ser exercido sem autonomia contribui para ser desgastante. Tem associados problemas conjunturais que, mesmo que fossem ultrapassados, a profissão teria características de desgaste rápido, seja na vertente física seja na vertente de saúde mental. Com o tempo, surgem inevitavelmente sequelas físicas: na audição, na voz, na visão e na ergonomia. Quanto aos problemas de saúde mental, foi referido o *burn-out*, assim considerado desde 1997, que consiste num misto de exaustão física, exaustão emocional/cinismo e disfunções cognitivas derivadas destas duas. Num estudo muito recente feito em Portugal com cerca de 200 operadores, verificou-se que 50% estão em *burn-out* severo, o que tem consequências sobretudo ao nível da saúde e também ao nível do absentismo e da rotatividade.

A finalizar, sintetizaram as respetivas pretensões: 6 horas de jornada diária de trabalho por se tratar de uma profissão de desgaste rápido; adoção de medidas de regulamentação como pausas (10% do tempo de trabalho), intervalo entre chamadas, 75% do tempo de trabalho em linha, 25% em back office.

O Senhor Deputado Tiago Barbosa Ribeiro (PS) disse subscrever várias das observações feitas e relatou que chegam muitas denúncias aos deputados sobre a atuação daquele setor, que é muito fechado, e no qual existe algum défice de cobertura legislativa, pelo que merece uma atenção redobrada. Solicitou que, a título informativo e complementar, pudesse ser remetida alguma da documentação referenciada.

A Senhora Deputada Isabel Pires (BE) agradeceu a exposição feita. Considerou que há duas vertentes que podem ser alvo de alterações legislativas: por um lado, a regulamentação da profissão enquanto tal, com características de desgaste rápido; por outro, o problema da grande precariedade associada a este setor porque, quando se fala em *call-centers*, em regra, pensa-se em empresas de trabalho temporário. Assegurou que o GP do BE irá trabalhar no sentido da obtenção de um patamar mínimo de regulamentação.





A Senhora Deputada Susana Lamas (PSD) agradeceu a forma clara como foi exposta a pretensão dos petiçãoários, que certamente merecerá a melhor atenção por parte do GP do PSD.

No final, o Senhor Deputado Tiago Barbosa Ribeiro (PS) agradeceu os contributos dos petiçãoários e explicou que, uma vez apresentado o relatório final à Comissão competente, o mesmo será apreciado e votado e que, posteriormente, quando for agendado o respetivo debate em Plenário, os petiçãoários serão informados atempadamente desse agendamento.

Nada mais havendo a tratar, a audição foi encerrada por volta das dezoito horas e trinta minutos.

**O DEPUTADO RELATOR,**

**Tiago Barbosa Ribeiro**



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO  
DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES

Exmo. Senhor  
Presidente da Comissão de  
Trabalho e Segurança Social  
Deputado Feliciano Barreiras Duarte

---

**SUA REFERÊNCIA**  
184/10.ª CTSS/2016

**SUA COMUNICAÇÃO DE**  
22/12/2016

**NOSSA REFERÊNCIA**  
N.º: 1258  
ENT.: 3035  
PROC. N.º:

**DATA**  
27/03/2017

---

**ASSUNTO:** Resposta ao pedido de informação sobre a Petição n.º 189/XIII/2.ª, da iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center (STCC) - "Regulamentação da atividade profissional de trabalhador de Call-Center no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido".

Encarrega-me o Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares de enviar a resposta dada pelo Gabinete do Senhor Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social através do ofício n.º 364, datado de 27 de março, cuja cópia se anexa, ao pedido de informação sobre a Petição mencionada em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

**Nuno Miguel da Costa Araújo**  
Assinado de forma digital por Nuno Miguel da Costa Araújo  
Data: 2017.03.28 10:00:28 +01'00'

Nuno Araújo



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO MINISTRO DO TRABALHO,  
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

Gabinete do Secretário de Estado dos  
Assuntos Parlamentares  
Entrada n.º 3035  
Data: 27-03-2017



Exm.º Senhor  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o  
Secretário de Estado dos Assuntos  
Parlamentares  
Palácio de São Bento  
Assembleia da República  
1249 - 068 LISBOA

SUA REFERÊNCIA  
4306

SUA COMUNICAÇÃO DE  
27-12-2016

NOSSA REFERÊNCIA  
ENT.: 11809/MTSSS/2016  
PROC. Nº: 1272/2016/46

DATA

**ASSUNTO:** PETIÇÃO N.º 189/XIII/2.ª, DA INICIATIVA DO SINDICATO DOS TRABALHADORES DA CALL-CENTER (STCC) - "REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TRABALHADOR DE CALL-CENTER NO SENTIDO DE SER CONSIDERADA COMO PROFISSÃO DE DESGASTE RÁPIDO".

Em resposta ao pedido de informação pela Comissão de Segurança Social e Trabalho, relativo à Petição n.º 189/XIII/2.ª, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, de informar V. Ex.ª do seguinte:

1. A petição em apreço, da iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores do Call-Center (STCC), pretende que o trabalho desenvolvido em call-center seja reconhecido como uma profissão de desgaste rápido, bem como que aos trabalhadores que desenvolvem essa atividade sejam garantidas as necessárias condições de segurança e de saúde.
2. O reconhecimento de profissões como de "desgaste rápido" têm sido analisadas e reguladas de modo casuístico, tendo como exemplos as profissões de "Controladores de Tráfego Aéreo" (D.L. n.º 155/2009, de 09-07), "Profissionais de Bailado Clássico ou Contemporâneo" (D.L. D.L. n.º 482/99, de 09-06), entre outros.
3. No que respeita às condições de trabalho desta profissão, já prevê o Código do Trabalho que as interrupções ou pausas no período de trabalho que sejam impostas por normas de segurança e saúde no trabalho sejam consideradas como tempo de trabalho (art. 197.º, n.º 2, e), e, ainda, que a prevenção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais seja especificamente regulada (art. 284.º).



Tal regulação, constante da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro - Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho - determina, como obrigações gerais do empregador, nomeadamente, identificar os riscos previsíveis em todas as atividades da empresa, bem como combater os riscos na origem e assegurar a vigilância da saúde do trabalhador em função dos riscos a que estiver potencialmente exposto no local de trabalho (art. 15.º).

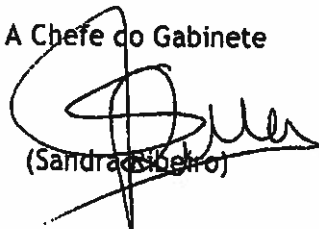
Neste sentido, e independentemente do reconhecimento da profissão como de desgaste rápido, as disposições legais em vigor já permitem que as condições de trabalho pretendidas sejam acauteladas, por iniciativa e dever dos empregadores.

4. Acresce referir a existência da associação de empregadores representativa da atividade (Associação Portuguesa de Contac Centers, filiada na Confederação do Comércio e Serviços de Portugal) e que a profissão de call center não é exclusiva dos setores da comércio e serviços. Com efeito existem Convenções coletivas que, nos setores nela previstos, abrangem a referida profissão.
5. Por ser assim, e atendendo a que os parceiros sociais têm autonomia negocial coletiva na regulação do período normal de trabalho e outras condições de trabalho, os mesmos terão que ser ouvidos caso se avance com um processo desta natureza.

Resta referir que, a haver lugar a uma iniciativa legislativa, a mesma deverá prever os seus efeitos sobre os instrumentos de regulação coletiva de trabalho em vigor, sob pena de, não o fazendo, poderem ser colocadas dúvidas de constitucionalidade.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete



(Sandra Sibeiro)

../JL



NOTA DE ADMISSIBILIDADE

**Petição n.º 189/XIII/2.ª**

**ASSUNTO:** Regulamentação da atividade profissional de trabalhador de Call-Center no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido

**Entrada na Assembleia da República:** 12 de outubro de 2016

**N.º de assinaturas:** 4780

**Peticionário:** Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center (STCC)

Comissão de Trabalho e Segurança Social

## **Introdução**

A Petição n.º 189/XIII/1.<sup>a</sup> – *Regulamentação da atividade profissional de trabalhador de Call-Center, no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido* - deu entrada na Assembleia da República a 12 de outubro de 2016, nos termos dos números 2 e 3 do artigo 9.º da Lei n.º 45/2007, de 24 de agosto (Terceira alteração à Lei n.º 43/90, de 10 de agosto, alterada pela Lei n.º 6/93, de 1 de março, e pela Lei n.º 15/2003, de 4 de junho), adiante designada por Lei do Exercício do Direito de Petição (LEDP).

Trata-se de uma petição exercida em nome coletivo pelo Sindicato dos Trabalhadores de Call-Center, que foi entregue em mão ao Senhor Vice-Presidente Deputado José Manuel Pureza que, em representação de Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, recebeu os peticionários.

A Petição foi endereçada a Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, tendo sido despachada, a 31 de outubro de 2016, à Comissão de Trabalho e Segurança Social (CTSS) com vista à sua tramitação, nos termos definidos por lei.

### **I. A petição**

Com a presente petição, os peticionários lembram que os Call-Centers estão a expandir-se em Portugal bem como o número de trabalhadores neste ramo de atividade, que, contrariamente ao que poderia pensar-se, não é uma atividade temporária nem exclusiva a jovens.

Adiantam que se trata de uma profissão sujeita a um grande desgaste, pressão e stress, em geral mal remunerada e onde predomina a precariedade.

E que, ao contrário do que acontece noutros países, de acordo com o texto da petição, em Portugal esta atividade não é reconhecida como profissão. Daí que os peticionários solicitem à Assembleia da República que legisle no sentido de ser reconhecido o trabalho em Call-Centers como profissão de desgaste rápido, limitando como máximo 75% do horário laboral em linha por jornada de trabalho e garantindo o direito a 6 minutos (10%) de intervalo por cada hora em linha.

Cumpre lembrar que os regimes especiais de antecipação de acesso à pensão por velhice podem ser consultados no site da segurança social em: <http://www.seg-social.pt/pensao-de->

velhice. Estão contempladas as seguintes profissões: Bordadeiras da Madeira; Controladores de Tráfego Aéreo; Profissionais de Bailado Clássico ou Contemporâneo; Trabalhadores abrangidos por acordos internacionais na Região Autónoma dos Açores; Trabalhadores da Empresa Nacional de Urânio, S.A. (ENU); Trabalhadores inscritos marítimos que exerçam a atividade na pesca; Trabalhadores inscritos marítimos da Marinha de Comércio de Longo Curso, de Cabotagem e Costeira e das Pescas; Trabalhadores do interior ou da lavra subterrânea das minas; e Trabalhadores do setor portuário

## II. Análise da petição

O objeto da petição está bem especificado, estando presentes os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição, quanto à forma da petição e à tramitação das petições dirigidas à Assembleia da República, respetivamente.

De acordo com o estatuído no n.º 3 do artigo 17.º da referida Lei, a Comissão deve deliberar sobre a admissão da Petição, nomeadamente se ocorre alguma das causas legalmente previstas que determinem o indeferimento liminar da petição (previstas no artigo 12.º da LEDP): pretensão ilegal; visar a reapreciação de decisões dos tribunais ou de atos administrativos insuscetíveis de recurso; visar a reapreciação de casos anteriormente apreciados na sequência do exercício do direito de petição (com exceção se existirem novos elementos de apreciação), apresentada a coberto de anonimato e não ser possível a identificação do(s) peticionário(s), ou carecer de fundamentação.

Não sendo esse o caso, propõe-se a **admissão** da presente petição, por não ocorrer nenhuma das causas anteriormente referidas de indeferimento liminar.

Efetuada uma pesquisa à base de dados da atividade parlamentar, verificou-se a inexistência de Petições idênticas ou conexas, pendentes em Comissão ou propostas para apreciação em Plenário.

**Termos em que se propõe a sua admissibilidade.**

## III. Tramitação subsequente

1. O objeto da petição está especificado e estão presentes os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição,

pelo que se propõe a **admissão da petição**, por não ocorrer nenhuma causa de indeferimento liminar;

2. De acordo com o estatuído na alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º da referida Lei, e atento o número de subscritores (4780), **importa proceder à publicação da petição**, na íntegra, no Diário da Assembleia da República (DAR) e à **audição dos peticionários**, nos termos do n.º 1 do artigo 21.º da LEDP (mais de 1000 subscritores);
3. De igual modo, é obrigatório proceder à **apreciação da Petição em Plenário**, de acordo com o estatuído na alínea a) do n.º 1 do artigo 19.º e da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LEDP (mais de 4000 subscritores);
4. Por fim, e de acordo com o n.º 6 do artigo 17.º da referida Lei, a **Comissão deve apreciar e deliberar sobre a petição** em análise no prazo de 60 dias a partir da aprovação da presente Nota de Admissibilidade, a suspender em caso de interrupção dos trabalhos parlamentares.

#### IV. Conclusão

1. A presente petição deve ser admitida, por não ocorrer nenhuma causa de indeferimento liminar, devendo a Comissão nomear um Deputado Relator e prosseguir a tramitação da petição.
2. Atento o número de subscritores, é obrigatória a publicação integral da Petição em DAR, a audição dos peticionários e a sua apreciação em sessão plenária.
3. Propõe-se que, sobre o seu objeto, seja questionado o Senhor Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
4. Sugere-se que, a final, se dê conhecimento do relatório final a todos os Grupos Parlamentares e ao Governo para eventual exercício do direito de iniciativa, previsto na alínea *b*) do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa.

Palácio de S. Bento, 20 de dezembro de 2016.

A assessora parlamentar,

Susana Fazenda