Informação

Projeto de Resolução n.º 443/XVI/1.ª (BE) – Pela internalização dos trabalhadores e das trabalhadoras do call center no Instituto da Segurança Social

Discussão realizada nos termos do artigo 128.º do RAR, na reunião da Comissão de **18 de dezembro de 2024.**

1. O Grupo Parlamentar (GP) do BE tomou a iniciativa de apresentar o **Projeto de Resolução n.º 443/XVI/1.ª (BE) –** Pela internalização dos trabalhadores e das trabalhadoras do call center no Instituto da Segurança Social, ao abrigo do disposto na alínea *b)* do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa e da alínea *b)* do n.º 1 do artigo 4.º do Regimento da Assembleia da República (RAR).
2. Este projeto de resolução deu entrada na Assembleia da República a 13 de novembro de 2024, baixando no dia seguinte, a 14 de novembro à Comissão de Trabalho, Segurança Social e Inclusão (CTSSI).
3. O projeto de resolução aqui em causa contém uma exposição de motivos, assim como uma designação que traduz genericamente o seu objeto.
4. Tendo os autores indicado que pretendiam ver a iniciativa discutida em Comissão, conforme previsto no artigo 128.º do RAR, esta teve lugar na reunião da CTSSI de 18 de dezembro de 2024, nos seguintes termos:

Interveio em primeiro lugar o **Senhor Deputado José Moura Soeiro (BE)**, que, na qualidade de proponente, começou por sublinhar que o *call center* da Segurança Social - a funcionar em Castelo Branco - desempenha uma missão fundamental de informação aos cidadãos, que recorrem a esta linha telefónica quando têm dúvidas sobre as contribuições ou o acesso a apoios sociais. Deste modo, os esclarecimentos são prestados por via remota pelos trabalhadores deste centro de contacto, que assim fornecem informações essenciais sobre os direitos e as regras aplicáveis, o que exige uma elevada especialização, tendo em conta a complexidade dos tópicos abordados. Perante isto, considerou incompreensível que estes trabalhadores não tenham um vínculo profissional com a Segurança Social, dado exercerem uma função permanente e essencial para o seu funcionamento, neste caso a relação do Estado com os cidadãos, não se justificando, no seu entender, que seja uma empresa de trabalho temporário a fazer esta gestão, havendo até registos de salários em atraso e conflitos com os trabalhadores, que tão pouco beneficiam do subsídio de refeição nos mesmos termos que os demais trabalhadores da Segurança Social, frisando que a degradação das condições de trabalho não é compatível com a responsabilidade das atribuições em causa. Perante isto, concluiu que a almejada internalização acarretaria vantagens não só do ponto de vista dos direitos e da igualdade entre trabalhadores, mas até da taxa de intermediação que é cobrada pela empresa privada pela externalização do

serviço, pelo que, por todos estes fatores, advogou que o Governo deveria proceder à internalização destes trabalhadores.

Seguiu-se a intervenção da **Senhora Deputada Carla Barros (PSD)**, que procurou definir os limites da discussão, argumentando que a veiculada internalização não tem enquadramento jurídico, visto que a entrada na Administração Pública depende de prévio concurso público, desconhecendo-se se estes trabalhadores, caso esse concurso fosse realmente aberto, seriam ou não admitidos. Por outro lado, defendeu que também não era possível estabelecer um paralelismo com o Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública (PREVPAP), porque este foi aplicado aos trabalhadores que prestavam a sua atividade diretamente ao Estado e não a uma entidade terceira, como nesta situação. À parte isso, salientou que a contratação desta empresa já vem do Governo anterior, tratando-se de opções políticas e de gestão baseadas em razões de eficiência, eficácia e racionalização de meios humanos e financeiros.

Por sua vez, o **Senhor Deputado Miguel Cabrita (PS)** enalteceu o relevo do assunto, desde logo pelo relato de incumprimentos e de falta de transparência no funcionamento do próprio *call center* e da relação da empresa com os trabalhadores, à atenção, em primeiro lugar, da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), mas também do próprio Governo enquanto entidade contratante, já que podiam estar em causa condições que imbricam com as cláusulas acordadas entre as partes, cabendo ao Executivo velar pelo seu cumprimento e retirar as devidas consequências dos eventuais incumprimentos. Isto posto, vincou que a comunicação da Segurança Social com os cidadãos é um tema da maior importância, em virtude da complexidade do sistema, sendo fundamental a existência de um mecanismo expedito para o efeito. Prosseguiu recordando a reativação deste centro de contacto em 2016/2017, após a sua desativação em 2012, por um Governo que não era do Partido Socialista, e que, quando este assumiu funções governativas, em 2015, encontrou uma Segurança Social profundamente descapitalizada, com vários milhares de trabalhadores a menos, com mais de 600 trabalhadores colocados na então chamada requalificação, e com incapacidade de resposta ao cidadão, considerando-se que a mencionada reativação seria a solução mais ágil, pois o concurso público demoraria pelo menos dois anos a estar concluído, sem prejuízo de a posição de princípio ser tendencialmente favorável

à prestação do serviço por trabalhadores da própria Segurança Social. Não obstante, notou que a internalização dos trabalhadores estava sujeita a outros requisitos, até constitucionais, de imposição de concurso público para acesso ao trabalho em funções públicas, manifestando não desconhecer o único processo -extraordinário - de regularização, o já citado PREVPAP, sobre o qual, aliás, não faltou quem tivesse levantado dúvidas de ordem constitucional. Em conclusão, declarou recear que uma resolução deste tipo, se aprovada, poderia representar um risco de desemprego, mau grado as motivações e as questões aqui colocadas deverem ser objeto de atenção e atuação das entidades competentes e do próprio Governo.

Usou então da palavra o **Senhor Deputado João Ribeiro (CH)**, que invocou a sua condição de eleito pelo círculo de Castelo Branco e de membro da equipa que implementou este *call center*, em 2010, acrescentando que, antes disso, cada Centro da Segurança Social atendia as suas chamadas que lhe eram dirigidas. A desativação em 2012 levou a que os trabalhadores fossem dispensados sem indemnização, recuperando-se o anterior modelo descentralizado, só que desta vez sem ter subjacente o critério geográfico, o que levava a que - por exemplo - um cidadão de Lisboa pudesse ser atendido telefonicamente por um funcionário de Bragança, tendo-se constatado rapidamente a disfuncionalidade do sistema, até pela já comentada carestia de profissionais na Administração Pública durante esse período. Posto isto, lembrando o apoio do Bloco de Esquerda ao Governo do Partido Socialista entre 2015 e 2019, quando se verificou a instalação do novo centro de contacto aqui em debate, fez alusão às disparidades destes trabalhadores face aos funcionários públicos em geral (e até mesmo aos que desenvolvem a sua atividade em outros *call centres*), no que toca ao horário semanal de trabalho, aos dias de férias e ao subsídio de alimentação, entre outros. Sem prescindir, não deixou de referir a sua elevada especialização, mesmo com os baixos salários auferidos, apelando à valorização da experiência laboral e à boa-vontade na resolução deste problema. Já quanto ao acesso a informação confidencial, convidou os demais Deputados a confirmarem a titularidade da empresa que explorava o centro de contacto, e se a apresentação de contas era feita de forma tempestiva.

Por seu turno, o **Senhor Deputado Alfredo Maia (PCP)** afiançou que o Partido Comunista Português acompanha a preocupação e a proposta, fazendo a apologia,

porém, de soluções mais amplas, realçando que estes trabalhadores preenchem necessidades permanentes da Administração Pública, mais concretamente da Segurança Social, devendo atentar-se na sensibilidade das matérias em que intervêm, com dados que exigem uma grande confidencialidade sobre a vida das pessoas, as suas necessidades e as prestações que recebem, o que se traduzia num especial dever de sigilo. Por conseguinte, disse que o seu Grupo Parlamentar teve a oportunidade de questionar o Governo sobre esta problemática durante o debate do Orçamento do Estado, aditando que a externalização destas tarefas levava a que se lançasse mão, inclusivamente, de centros de contacto fora do país, nomeadamente no Brasil e na Índia, o que acentuava a necessidade de responsabilização pela eventual quebra do dever de confidencialidade.

No encerramento, tomou novamente a palavra o **Senhor Deputado José Moura Soeiro (BE),** resumindo que ficara claro o tipo de funções que estes trabalhadores desempenham e porque é que é um erro político que estejam vinculados a uma empresa externa e não ao Estado. Assim, e para lá do que fora dito sobre a especialização e a necessidade de formação, anuiu que estes os mesmos acedem ao sistema da Segurança Social, não fazendo sentido que continuem como trabalhadores precários de uma empresa privada, concluindo que estava na altura de fazer um balanço sobre se este modelo era adequado, e alegando que o mesmo estava errado. Destarte, afirmou igualmente que a internalização era legalmente possível – e não inédita – e que na esfera do PREVPAP haviam sido regularizados vínculos de trabalhadores contratados por empresas prestadoras de serviços, dando exemplos do setor da saúde e da RTP, sem embargo das dúvidas constitucionais suscitadas nessa altura, e também em 1998, no anterior processo de regularização, e ainda em solução análoga levada a cabo na Câmara Municipal de Lisboa e em outras autarquias. Neste ponto, não deixou de reconhecer a necessidade de concurso para ingresso na Função Pública, observando, todavia, que a decisão de internalizar era eminentemente política, e que posteriormente o procedimento concursal poderia ser desenhado de modo a dar prevalência no processo de seleção aos trabalhadores que desempenhavam essas funções (com uma grande preparação sobre o funcionamento das respostas sociais e das suas regras), relativamente a outros trabalhadores que não estejam nessas circunstâncias. Finalizou lamentando que se continue a insistir

num modelo de externalização destas funções, estranhando que até o Partido Socialista aderisse a essa conceção.

5. A discussão foi gravada em suporte áudio[1] e o respetivo registo constitui parte integrante da presente informação, dispensando-se assim maior desenvolvimento nesta sede.

6. Realizada a discussão do Projeto de Resolução n.º 443/XVI/1.ª (BE), remete-se esta informação a Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, nos termos e para os efeitos do n.º 4 do artigo 128.º do Regimento da Assembleia da República.

Assembleia da República, 18 de dezembro de 2024.

O Presidente da Comissão,

(Eurico Brilhante Dias)

[1] Entre os segundos 31:11 e 55:10 da gravação áudio da reunião da Comissão de Trabalho, Segurança Social e Inclusão de quarta-feira, 18 de dezembro de 2024.