



## Projeto de Resolução n.º 2001/XIII

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

### Exposição de Motivos

Os centros de contacto telefónico (vulgarmente designados por call centres) assumem uma expressão significativa na economia portuguesa, traduzindo um crescente peso dos serviços e da especialização funcional em torno destas plataformas de intermediação com os clientes. Atendendo ao seu crescente peso também em termos de emprego, onde coexistem realidades laborais muito distintas, o Grupo Parlamentar do Partido Socialista tem vindo a auscultar associações do sector e organizações representativas dos trabalhadores para procurar responder às problemáticas específicas deste sector de atividade, enfatizando sempre a necessidade e importância do diálogo social.

Em Portugal, o trabalho em centros de contacto surge sobretudo na década de 1990, e desde então, seguindo uma tendência mundial, vem assumindo uma enorme relevância em diferentes sectores que incluem a banca e seguros, saúde, administração pública, utilities, entre outros. Esta tendência de grande crescimento é confirmada pelos dados mais recentes, sendo que em 2017, o relatório da APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers, aponta para uma existência de 64.772 postos de atendimento, empregando 81.615 pessoas, com um volume de negócios estimado de 1.165.901.029€. Estamos, pois, em face de uma realidade empresarial e laboral em expansão, que naturalmente suscita novas questões na promoção e garantia do respeito pelos direitos dos trabalhadores.

As especificidades do ambiente de trabalho em que os trabalhadores de centros de contacto desempenham as funções que lhes incumbem são reconhecidamente exigentes, sendo que os trabalhadores passam longos períodos, habitualmente sentados, usando em simultâneo um aparelho telefónico e um computador. É muitas vezes um trabalho desempenhado de forma ininterrupta por longos períodos de tempo em cada jornada de trabalho, com implicações na

duração e qualidade das pausas, gerando um impacto negativo junto dos trabalhadores e trabalhadoras.

O trabalho em centros de contacto é caracterizado pela divisão e especialização das tarefas repetitivas. Estas características resultam num trabalho intenso, com elevadas exigências emocionais. A pouca variedade e complexidade das tarefas, o controlo do número e tempos dos atendimentos, a divisão entre o planeamento e a execução das tarefas e a pouca autonomia de decisão por parte dos assistentes são também características do trabalho nos centros de contato que podem, em alguns casos, originar o sentimento de rotinização perante as tarefas realizadas e o conseqüente desgaste psicológico do trabalhador. Ademais deve considerar-se que, no desempenho das funções dos operadores, as tecnologias da informação permitem a uniformização das tarefas, recorrendo a programas que distribuem e controlam o ritmo de trabalho.

Os riscos potenciais, tanto físicos (problemas respiratórios, auditivos e de visão) como psicológicos, associados a este tipo de trabalho, não podem, portanto, ser menosprezados. Estamos em face de uma atividade profissional de grande exigência psíquica e emocional, o que pode conduzir a situações de baixas médicas prolongadas por esgotamentos, depressões e burn out.

Sabemos que esta realidade não é uniforme.

Os serviços de centros de contato podem ser orientados pelo modelo de serviço de elevado compromisso, caracterizado por ter operários qualificados, atendimento ao cliente personalizado e pela realização de tarefas complexas não controladas por entidades superiores. Mas também podem seguir um modelo de serviço em massa, caracterizado por não necessitar de trabalhadores qualificados, por apresentar baixa autonomia para os seus operadores na realização de tarefas pouco complexas seguidas de processos previamente estabelecidos na sua concretização originando assim um maior volume de chamadas.

Relativamente à caracterização das trabalhadoras e trabalhadores, esta atividade não tem somente o caráter temporário que se lhe atribui, e muito menos é exercida exclusivamente por jovens à procura de um complemento para os seus rendimentos, enquanto estudam ou

procuram o primeiro emprego. Existem, neste momento, pessoas que exercem esta atividade de forma contínua há vários anos, mas em relação às quais também subsistem situações de precariedade.

Desta forma, é fundamental conhecer os espaços onde estas atividades são exercidas, as relações laborais estabelecidas, as condições de higiene e segurança, a ergonomia, o respeito pelas normas de descanso e a estabilidade dos horários, entre outras dimensões.

Conhecer e analisar as condições de trabalho nos centros de contacto é decisivo para que possamos intervir sobre eles, melhorando a proteção para esta realidade específica. Sendo certo que, também a inexistência de diálogo social no sector contribui para uma maior desproteção dos trabalhadores e trabalhadoras dos centros de contato.

Face ao exposto, e ao abrigo das disposições regimentais e constitucionais aplicáveis, os deputados do Partido Socialista abaixo assinados apresentam o seguinte projeto de resolução:

A Assembleia da República resolve, nos termos da alínea b) do art.º 156º da Constituição da República Portuguesa, recomendar ao Governo que elabore um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto, através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, evidenciado 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.

Palácio de S. Bento, 20 de fevereiro de 2019

Os Deputados e as Deputadas,

(Carlos César)

(Tiago Barbosa Ribeiro)

(Wanda Guimarães)