

## PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 1948/XIII/4<sup>a</sup>

### PELA REGULAMENTAÇÃO DO TRABALHO EM CALL CENTER

O trabalho em call center (ou centros de atendimento) tem vindo a crescer significativamente em Portugal, acompanhando uma tendência a que se assiste um pouco por todo o mundo.

Estima-se que existam cerca de 80 000 trabalhadores e trabalhadoras a exercer a profissão de operador de call center no país, sendo que a atividade pode ir desde a área das telecomunicações até à energia, passando por auxílio técnico dos mais variados produtos e serviços ou pela saúde e seguradoras.

Hoje em dia, a forma de contacto com utentes ou clientes passa, cada vez mais e em alguns setores quase exclusivamente, pelo contacto telefónico. Esta alteração implicou, por um lado, o encerramento de lojas físicas e consecutivo despedimento de trabalhadores e, por outro lado, o aumento significativo do número de trabalhadores em centros de atendimento, na sua esmagadora maioria em regime de falso outsourcing ou trabalho temporário.

É, aliás, um dos setores de atividade que tem demonstrado, também, um crescimento rápido de lucros. Entre 2016 e 2017, o volume de negócios terá triplicado, de 90,5 milhões para 287,5 milhões de euros.

Ao mesmo tempo, o salário médio mensal desceu 3%, de 792€ para 769€, mantendo-se a prática de contratar estes trabalhadores através de empresas de trabalho temporário ou de prestação de serviços (outsourcing), regra geral falsa, por corresponder apenas a um mecanismo de colocação de mão-de-obra recorrendo a intermediários. Estes dados

permitem facilmente perceber que é um setor em expansão e, com ela, cresce a precariedade e falta de direitos laborais para milhares de pessoas.

As empresas que recorrem a estes serviços necessitam permanentemente destes trabalhadores, pelo que não há uma verdadeira prestação de serviço, antes uma colocação de mão-de-obra barata, explorada e com quase nenhuns direitos adequados à profissão que exercem. O falso outsourcing é, desta forma, um dos mais sérios problemas para o qual urge uma resposta eficaz.

Por outro lado, falamos de uma profissão que implica um grande desgaste, não só físico como psicológico. As queixas dos trabalhadores avolumam-se nesta matéria: instalações inadequadas a terem centenas de trabalhadores no mesmo local; computadores, secretárias e cadeiras que não respondem a nenhuma regra ergonómica; ritmos de trabalho muito intensos, com poucas pausas até para suprir necessidade fisiológicas; pressão psicológica para cumprir metas irrealistas.

Todas estas situações têm dado origem ao aumento de doenças associadas ao exercício desta profissão: problemas auditivos, respiratórios e nas cordas vocais; tendinites; incidência de burn out e depressões e esgotamentos. Os relatos dos efeitos perniciosos do modo de desenvolvimento desta atividade, sem respeito pelas mais elementares regras de saúde e segurança no trabalho, têm-se avolumado ao longo dos últimos anos, mas a pressão da precariedade dificulta a melhoria das condições de trabalho.

Apesar de tudo isto, não há regulamentação do setor em Portugal. Outros países já fizeram o caminho do reconhecimento da profissão e trataram de garantir regulamentação específica para o setor e maior proteção ao trabalhador. No Brasil ou em Itália o horário completo é de 30 horas semanais, sem perda de remuneração; em Espanha, a regulamentação passa pelos intervalos ou pausas obrigatórias entre chamadas, existindo um contrato coletivo do setor. A inexistência de contratação coletiva específica para este setor é uma das grandes dificuldades, pelo que consideramos ser essencial avançar neste caminho; a contratação coletiva é um dos mecanismos mais importantes para proteção dos direitos laborais e, historicamente, fez avançar muitos setores.

O Bloco de Esquerda reconhece as preocupações e tem alertado para a necessidade de, num âmbito mais alargado, combater estas formas de precariedade e condições de trabalho que destroem a vida de quem trabalha num curto espaço de tempo.

Aqui, salientamos o percurso percorrido no que toca ao trabalho por turnos, que também afeta muitos trabalhadores de call centers. Nesse âmbito, encontra-se em fase de especialidade o Projeto de Lei nº 496/XIII/2<sup>a1</sup>, que alarga a proteção dos trabalhadores, nomeadamente na redução de horário de trabalho para 35 horas semanais no máximo; atribuição de mais um dia de férias por cada dois anos de trabalho em regime de turnos ou noturno; alargamento do intervalo em que é compreendido o trabalho noturno (das 22h às 7h); o reforço dos cuidados de saúde; e a antecipação da reforma (2 meses de antecipação por cada ano de trabalho por turnos ou noturno). São medidas que terão um efeito positivo também em muitos trabalhadores de call centers.

É de referir que existem, também, vários estudos e recomendação internacionais, nomeadamente da Organização Internacional do Trabalho (OIT) relativamente à necessidade de encontrar mecanismos de organização do tempo de trabalho por forma a equilibrar trabalho e vida familiar<sup>2</sup>. Também o Relatório “Proteção dos trabalhadores num mundo do trabalho em transformação”<sup>3</sup> refere a necessidade de adaptação de horários de trabalho e reforçar regras de segurança e saúde no trabalho associados a horários longos e em trabalhos intensivos.

Também no âmbito do trabalho temporário, o Bloco de Esquerda apresentou já propostas que estão neste momento em discussão na especialidade, nomeadamente o Projeto de Lei nº 904/XIII/3<sup>a4</sup>, que limita fortemente o trabalho temporário e combate o falso outsourcing. Aliás, este tipo de regimes precários de contratação são a regra no setor dos call centers, pelo que consideramos que as alterações previstas terão, também, um impacto muito significativo, em especial no que toca à relação tripartida entre

---

1

<http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679595842774f6a63334e7a637664326c756157357059326c6864476c3259584d7657456c4a535339305a58683062334d76634770734e446b324c56684a53556b755a47396a&fich=pjl496-XIII.doc&Inline=true>

<sup>2</sup> [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_662410.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_662410.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/relatorio104\\_vi\\_pt.pdf](https://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/relatorio104_vi_pt.pdf)

4

<http://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679595842774f6a63334e7a637664326c756157357059326c6864476c3259584d7657456c4a535339305a58683062334d76634770734f5441304c56684a53556b755a47396a&fich=pjl904-XIII.doc&Inline=true>

trabalhador/empresa de trabalho temporário ou outsourcing/empresa utilizadora. O Bloco de Esquerda considera que é preciso responsabilizar as empresas utilizadoras e restringir-lhes as possibilidades de utilizarem este tipo de contratação, desde logo no que diz respeito às necessidades permanentes.

Mas há mais caminho a percorrer. Por isso, consideramos relevante que se inicie o caminho de dar uma resposta aos milhares de trabalhadores e trabalhadoras de call centers em Portugal, que se encontram desprotegidos, seja pelo incumprimento de legislação já existente por parte das empresas, seja pela falta de regulamentação do setor.

O combate à precariedade não é, nem pode ser, apenas uma bandeira sem consequência e por isso temos proposto tantas alterações. Como tal, dar resposta a estes trabalhadores tem que ser um objetivo, devendo também o governo olhar seriamente para um modelo de trabalho que ano após ano acumula lucros, mas diminui salários e não dá direitos ou segurança a quem trabalha.

Dessa forma, o Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda considera que é importante, para além de um retrato o mais fiel possível da extensão da precariedade no setor dos call centers, que se combata a violação da lei laboral e o abuso que é frequente nos call centers, pelo que se impõe uma ação inspetiva de âmbito nacional com caráter de urgência. Por outro lado, o Governo deve iniciar o trabalho de regulamentação da profissão de operador/a de call center, não podendo mais ignorar a dimensão que esta já tem no nosso país.

Assim, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, o Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda propõe que a Assembleia da República recomende ao Governo que:

1. Proceda, através da ACT (Autoridade para as Condições de Trabalho) a uma ação inspetiva de âmbito nacional nos call centers, em prazo não superior a 3 meses.
2. Divulgue os dados obtidos nessa inspeção, as infrações laborais identificadas e respetivas contraordenações, as medidas relativamente às quais as empresas foram notificadas, por forma a criar um plano de ação que garanta condições de trabalho

condignas no setor, o respeito pela lei do trabalho e a diminuição dos riscos que potenciam a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais.

3. Regule a profissão de operador/a de call center, tendo especial atenção aos seguintes aspetos:

- a) Limite máximo de 75% do horário laboral em linha por jornada de trabalho;
- b) Garantia do direito a 6 minutos de intervalo por cada hora em linha;
- c) Garantia de acompanhamento mais regular e eficaz da segurança e saúde no trabalho.

Assembleia da República, 24 de janeiro de 2019.

As Deputadas e os Deputados do Bloco de Esquerda,