



## ECONOMIA

## TRABALHO

# PS quer avaliação às condições de trabalho nos “call centers”

**Os socialistas querem que o Governo faça um levantamento dos problemas e dificuldades da atividade e leva hoje o tema ao Parlamento. PCP, PEV e Bloco já apresentaram projetos a pedir uma regulamentação da profissão que conta com mais de 80 mil trabalhadores.**

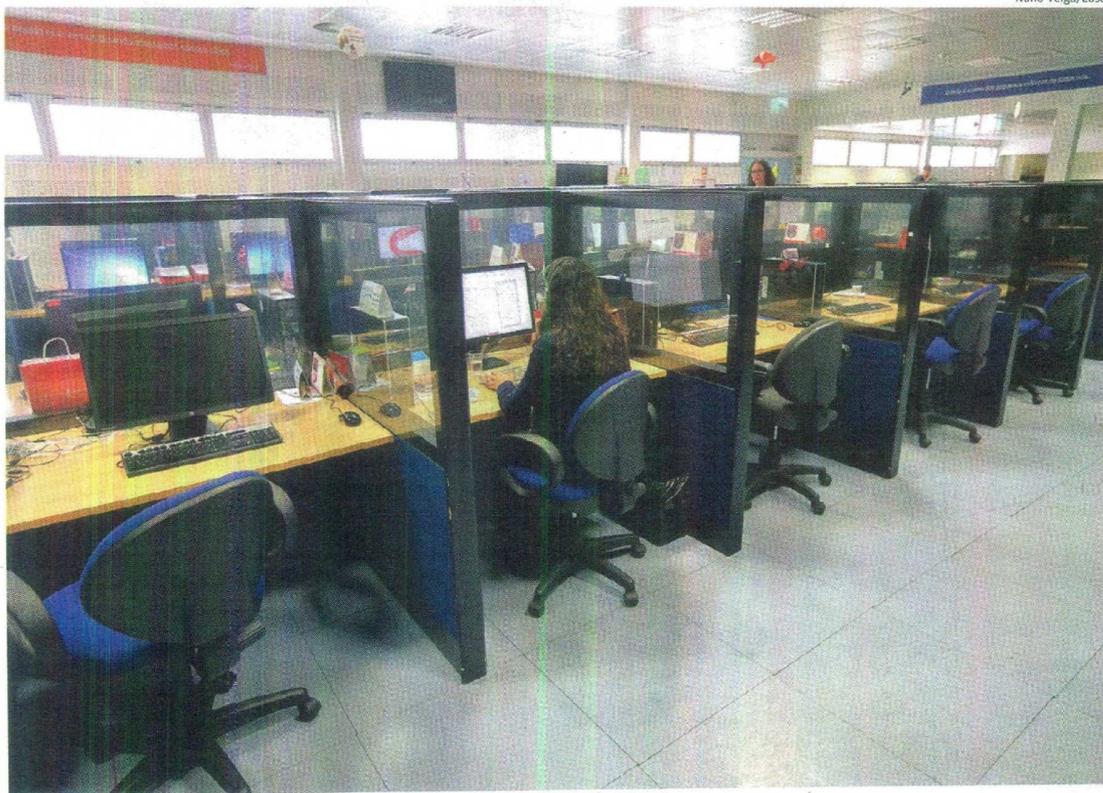
**FILOMENA LANÇA**

filomenalanca@negocios.pt

**D**e que forma as características do trabalho realizado em centros de contacto telefónico, os chamados “call centers”, está a afetar o bem-estar físico e psicológico de quem lá exerce a sua atividade laboral, seja devido ao equipamento do posto de trabalho, às características ergonómicas do mesmo, condições ambientais, ou organização do trabalho? O PS entrega esta quinta-feira um projeto de resolução no Parlamento em que recomenda ao Governo que faça uma avaliação das condições de trabalho nos “call centers”. Este será, também, o tema do debate de atualidade, agendado para esta tarde e requerido pelo partido.

O assunto chegou a São Bento no final de janeiro, com a discussão de uma petição entregue pelo Sindicato de Trabalhadores de Call Centers a pedir a regulamentação da atividade profissional destes trabalhadores, no sentido de ser considerada como profissão de desgaste rápido. A petição, entregue em 2016, reuniu cerca de cinco mil assinaturas e foi finalmente a plenário no passado dia 24. Pedia também que no máximo 75% do tempo de trabalho fosse passado em linha e o direito a seis minutos de intervalo por cada hora a atender o telefone.

Entretanto, PCP, Bloco de Esquerda e PEV deram já entrada com projetos de resolução em que pedem ao Governo que avance com a criação e regulamentação da profissão. Pedem também a intervenção da ACT e a elaboração de um relatório sobre as condições de trabalho. Os socialistas, no entanto,



Nuno Veiga/Lusa

O estudo deverá ser desenvolvido pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, quer o PS.



**As condições de trabalho são próximas da escravatura moderna.**

**VANDA GUIMARÃES**  
Deputada do PS

não querem avançar tão depressa e sustentam que, “para legislar bem, é preciso primeiro conhecer bem a realidade”, disse ao Negócios a deputada Vanda Guimarães, vice-presidente do PS, com a área laboral.

O último relatório da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), aponta para a existência em 2017 de 64.772 postos de atendimento, empregando 81.615 pessoas, com um volume de negócios estimado de 1.166 milhões de euros. “Têm vindo a multiplicar a sua dimensão e diversidade” num setor em

que “não existe sequer diálogo social, porque há um sindicato, mas não tem interlocutor”, refere Vanda Guimarães. “As condições são muito próximas da escravatura moderna, em postos de trabalho exíguos e sem preocupações ergonómicas, com ritmos intensos sem preocupação de conciliação de trabalho e família”, enumera a deputada.

Se os problemas são conhecidos, porque não avançar já com um projeto de lei e optar apenas por um projeto de resolução em que se recomenda ao Governo que atue, sen-

do certo que os “call centers” já existem há mais de duas décadas e os problemas são sobejamente conhecidos? “Só se combate com eficácia um problema se se conhecer a suas raízes e as soluções só podem ser as adequadas quando conhecermos a realidade. Por isso, é essencial um conhecimento aprofundado antes de se avançar para uma regulação”, justifica Vanda Guimarães. Os vários projetos deverão baixar à especialidade para aí se procurar uma versão final que reúna consenso, espera a deputada. ■