



ANÁLISE JURÍDICA



CALL CENTERS: UMA PERSPETIVA LABORAL



Num mundo dominado pelo digital, a relação entre o consumidor e a empresa fornecedora de bens ou serviços faz-se cada vez mais através de centros de atendimento telefónico de apoio ao cliente ou utente, os usualmente chamados call centers ou contact centers. Esta atividade de prestação de serviços de informação e apoio aos consumidores e utentes está especificamente regulada pelo Decreto-Lei n.º 134/2009, de 02 de junho, que entrou em vigor em novembro desse ano, o qual veio estabelecer um conjunto de normas sobre a forma como a informação é prestada ao consumidor e que visam aumentar a eficiência deste tipo de serviços, bem como um quadro de práticas proibidas e de regras que reforçam o direito à privacidade do consumidor.

Este diploma foi aplaudido pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) por contri-

buir para a credibilização desta atividade (tantas vezes, mal vista).

Porém, do ponto de vista jurídico-laboral, o diploma é totalmente omissivo, nele se fazendo apenas alusão ao horário de funcionamento do call center, o qual deve operar “pelo menos, num número de horas pré-estabelecidas em período diurno e disponibilizar atendimento personalizado”, sendo certo que a lei não define que horário deverá ser considerado como diurno e, neste, durante quantas horas deverá haver atendimento personalizado, questões estas relevantes em matéria de gestão de Recursos Humanos, já que, se o período em que deverá haver atendimento personalizado exceder os limites dos períodos normais de trabalho diários, as empresas deverão organizar turnos de pessoal diferente ou contratar mais trabalhadores a tempo parcial, isto só para mencionar uma das implicações laborais que esta disposição pode acarretar.

Refira-se que, não obstante o número muito sig-



Estamos perante uma atividade nova (essencialmente deste milénio), que tem vindo a crescer exponencialmente e que enfrenta desafios diversos, tecnológicos e humanos

nificativo de trabalhadores que, em Portugal, exercem estas funções de atendimento telefónico de apoio ao cliente, num universo muito diversificado de empresas e serviços, públicos e privados (segundo os media, uma empresa como a NOS, por exemplo, terá mais de três mil pessoas no seu contact center), não existe no nosso ordenamento jurídico um regime legal próprio regulador desta atividade. Motivo? Não é reconhecida ao serviço de atendimento, informação e apoio telefónico ao consumidor, uma especificidade justificativa de regulamentação própria. Esta atividade é encarada, em geral, como um mero suporte à atividade principal de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, prosseguida pelas empresas, não obstante estas reconhecerem a sua essencialidade e relevância para o negócio.

Com vista à defesa dos interesses dos profissionais deste setor, que serão mais de 55 mil, distribuídos pelo país – muitos deles a trabalharem com vínculos contratuais de natureza temporária ou em regime de prestação de serviços – foi criado, em 26 de abril de 2014, o Sindicato dos Trabalhadores de Call Center (STCC), que tem vindo a reivindicar, entre outros temas ligados aos horários de trabalho e tempos de pausa, o reconhecimento do trabalho em call center como uma profissão de desgaste rápido.

Em suma, estamos perante uma atividade nova (essencialmente deste milénio), que tem vindo a crescer exponencialmente e que enfrenta desafios diversos, tecnológicos e humanos.

Um destes desafios prende-se, naturalmente, com a componente de gestão dos Recursos Humanos alocados a esta área de atividade, já que, nalguns casos, estamos a falar de centenas e mesmo milhares de trabalhadores no call center de uma única empresa.

Fatores como a formação profissional, a motivação, as oportunidades de carreira, as (boas) condições de segurança e saúde no local de trabalho, os horários de trabalho praticados e os descansos e pausas laborais, que a natureza deste serviço impõe, são apenas algumas das questões a ter em devida conta na gestão de um call center e que talvez justifiquem a existência de uma regulamentação laboral própria ou, pelo menos, de disposições especiais, que as empresas sempre poderão implementar ao abrigo do seu poder normativo interno e que muitas já terão atualmente, estou certa disso. [📄](#)



Por: Cláudia Varela, advogada coordenadora/managing associate da SRS Advogados