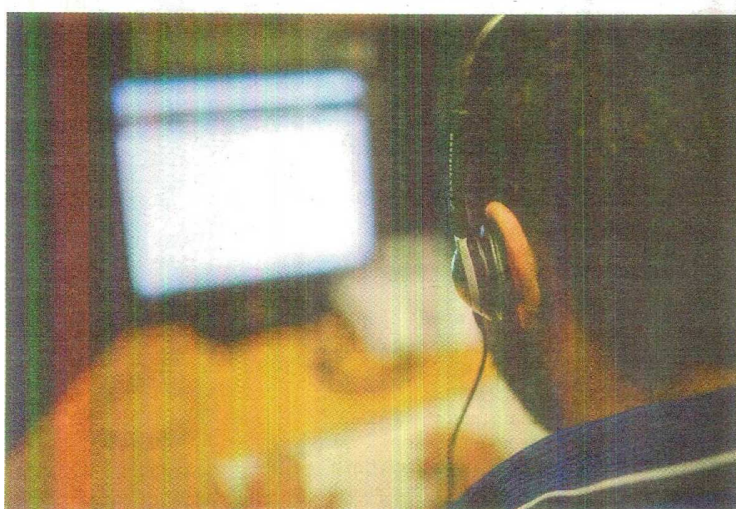




Setor emprega cem mil pessoas, mas não tem contrato coletivo de trabalho

Greve por melhores condições laborais nos call centers

Integração dos trabalhadores nas empresas utilizadoras finais e salários justificam paralisação de hoje e amanhã

Alexandra Figueira
afigueira@jn.pt

TRABALHO Quem ligar para os call centers de empresas de telecomunicação ou bancos ou fizer uma encomenda na Amazon ou na Wish poderá sentir dificuldades. Hoje e amanhã, haverá greve dos trabalhadores de empresas de outsourcing que, depois, são colocados em empresas utilizadoras finais, como bancos e seguradoras ou hospitais.

O setor emprega mais cem mil pessoas, mas a profissão de operador de call center não existe (o Catálogo Nacional de Profissões é omissivo) e não é regulada por instrumento coletivo de trabalho, que defina uma tabela salarial, progressão na carreira ou horários, diz Sónia Sousa, do Sindicato dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisual.

Da parte das empresas, não existe alguém mandatado para falar com os sindicatos. Ana Gonçalves, secretária-geral da Associação de Contact Centers, disse ao JN que lidera “uma associação empresarial e não patro-

nal” e terão que ser as associadas a dar-lhe instruções para que negocie com os trabalhadores.

POSIÇÕES IRRECONCILIÁVEIS

“A atual situação do setor não justifica uma greve”, entende Ana Gonçalves. Os salários base brutos médios, diz, estão a subir: passaram de 769 euros em 2017 para 796 euros em 2018. E a remuneração variável (como prémios de qualidade, assiduidade e produtividade) vai de 9% a 26% desse valor.

Sónia Sousa nega e assegura que a norma é o salário

DETALHES

Greve intermitente

A paralisação de hoje e amanhã será integral, mas em novembro terá lugar no final da manhã, meio da tarde e início da noite.

Metade sem termo

Metade dos trabalhadores têm contrato sem termo e 41% estão a prazo; 7% são trabalhadores temporários e 3% recibos verdes.

base ser igual ao mínimo nacional e que as componentes variáveis são atribuídas mediante objetivos “quase sempre inatingíveis”. Além disso, afirma não haver progressões na carreira.

Quanto às condições de trabalho, fala de cadeiras estragadas, má limpeza e ventilação ou auriculares danificados. Uma realidade negada por Ana Gonçalves, que aponta para instalações ergonomicamente ajustadas. Em todo o caso, nas “situações pontuais que possam existir”, “as pessoas deviam procurar outros sítios onde trabalhar, com condições melhores”, diz.

As posições de associação e sindicato sobre tempos de trabalho são também irreconciliáveis. Ana Gonçalves diz haver “respeito pelos horários e pausas” e Sónia Sousa assegura que qualquer “pequeno atraso” justifica descontos mas, quando há mais trabalho, as pausas “passam ao estado de pausas suspensas”. Em consequência, diz, são correntes queixas de “depressão, esgotamento, stress laboral e o síndrome de burnout”. ●