



Nota de Imprensa

Webinar APCC

Nova lei do teletrabalho é “dúbia e com difícil aplicabilidade”

20 de janeiro de 2022 - O teletrabalho está aí e veio para ficar, mas o novo enquadramento legal, estabelecido pela Lei n.º 83/2021, de 6 de dezembro, é considerado dúbio na sua interpretação e poderá ter consequências na sua aplicabilidade. Vai ter de imperar um trabalho colaborativo entre os vários parceiros sociais, onde o equilíbrio e o bom senso serão decisivos. Esta é uma conclusão do webinar organizado ontem pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) subordinado ao tema “Impacto da nova Legislação do Teletrabalho no Setor”.

Para a ACT- Autoridade para as Condições do Trabalho, enquanto autoridade que controla o cumprimento das regras legais estas alterações também são desafiantes. A Doutora Maria Fernanda Campos, Inspetora-Geral da Autoridade para as Condições do Trabalho, considerou, no entanto, que a legislação é um ponto de partida que teve esta necessidade de resposta a um fenómeno que se exponenciou e que não irá voltar atrás e provavelmente será uma forma de prestação da atividade a explorar quer pelos empregadores quer pelos trabalhadores. Acredita que esta lei, não sendo perfeita, permite alavancar o diálogo social e dá uma margem aos parceiros sectoriais para poderem dialogar e aperfeiçoar o que a lei deixou em aberto, como a avaliação dos custos. «O nível de equilíbrio e bom senso será um fator positivo para conseguirmos chegar a uma implementação da lei que seja vantajosa para as Empresas e para o trabalhador poder prestar trabalho em teletrabalho ou de forma híbrida que será provavelmente o mais saudável, pois mitiga o isolamento do trabalhador, bem como os

riscos psicossociais, para além de beneficiar a empresa, pois há coisas que só acontecem quando estamos juntos como a criatividade, a cooperação, o trabalho de equipa, etc».

Quanto aos domicílios, a Doutora Maria Fernanda Campos deixou claro que «evidentemente as nossas habitações não obedecem às regras estabelecidas para as Empresas, mas podem ser ajustadas e o trabalhador em teletrabalho tem todos os direitos e deveres de um trabalhador em regime presencial, o que significa que o empregador tem para com ele os mesmos deveres com as devidas adaptações.» Há vários métodos que foram desenvolvidos por força da pandemia e que serão desenvolvidos quer pelas estruturas de segurança e saúde das Empresas quer pela ACT que também tem a função de informar sobre a melhor forma de cumprir. «Ajudaremos também quer as Associações de empregadores, como as estruturas de representação coletivas de trabalhadores e os seus serviços de segurança e saúde a desenvolver checklist e instrumentos que possam ajudar o próprio trabalhador a verificar se o local onde desempenha a atividade responde áquilo que são a salvaguarda da sua saúde e da sua segurança no trabalho». Em termos de fiscalização: «Também para a ACT há critérios de verificação que estão nesta lei que respeitam a privacidade do trabalhador e a sua autorização para o acesso ao seu domicílio».

De facto, o cumprimento das regras de segurança e saúde no trabalho suscita algumas dúvidas às Empresas que questionam se será obrigação do empregador assegurar as condições para que o trabalhador possa exercer as suas funções em cumprimento com as normas de sonorização, ergonomia, ventilação, etc. Quanto a esta matéria, Carla Marques, Country Manager da Intelcia Portugal, lembrou que este é um desafio dos empregadores, até porque o não cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho levam a elevadas coimas por parte das Empresas. «Além disso, os Contact Centers que empregam um elevado número de pessoas teriam de ter departamentos técnicos e logísticos para irem a casa dos trabalhadores e validar as condições. Isto é inviável do ponto de vista operacional e financeiro. Por outro lado, as Empresas do Setor têm vindo a fazer grandes investimentos e a serem exigentes na criação de condições excelentes para os trabalhadores, pelo que, estaríamos aqui a aligeirar.»

De salientar que para a indústria dos Contact Centers o teletrabalho é já uma realidade desde o início da pandemia, em que mais de 100.000 colaboradores passaram a exercer a atividade nos seus domicílios, obrigando à agilização das operações e ao acréscimo de custos por parte das empresas, nomeadamente com o desenvolvimento tecnológico para suporte à nova realidade e aquisição de equipamentos.

Neste webinar foi possível retirar muitas das dúvidas que resultam deste novo quadro legal. Como explicou Pedro Miranda, Presidente da APCC, o teletrabalho está com mais expressão e traz benefícios para o empregador e para o trabalhador. «Apesar de reconhecer os benefícios do teletrabalho, também reconhecemos que não há como substituir a interação presencial, nomeadamente o desenvolvimento dos laços emocionais, a geração de ideias e a importância da saúde mental. A possibilidade de teletrabalho não é universal, uma vez que a esmagadora maioria das funções na nossa economia não pode ser exercida em teletrabalho, calculando-se que não seja mais do que 20%, percentagem esta muito concentrada na área dos serviços e nas grandes cidades. No setor dos Contact Centers, o teletrabalho pode ter um peso muito relevante e os nossos associados referem que o regime híbrido será o que terá maior peso», salientou o responsável.

A nova legislação traz desafios acrescidos às Empresas, como fez notar Ana Gonçalves, Secretária Geral da APCC, nomeadamente ao nível das despesas acrescidas. «Quando analisada a situação dos trabalhadores ignoraram-se as suas evidentes poupanças de despesas de deslocação e alimentação fora de casa e só se identificaram os aumentos de custos com energia, água ou telecomunicações, francamente inferiores».

Do lado das estruturas sindicais, Sérgio Monte, Secretário Geral Adjunto da UGT, considerou que a «lei foi feita rapidamente» e que o Sindicato sempre disse «que a lei devia definir os princípios, os requisitos, os critérios e deixar um papel muito importante à negociação coletiva, isto porque estamos a ver que a lei pretende tratar de maneira uniforme realidades completamente distintas». Evidenciou ainda que «o teletrabalho só vai ter êxito, ser implementado e consolidado se de facto houver vantagens para os dois lados: empregadores e trabalhadores.»

Sobre as principais alterações introduzidas na legislação sobre o teletrabalho, Graça Quintas, Head of Employment Law da SMFC - Sousa Machado, Ferreira da Costa & Associados, alertou que existem algumas áreas de foco a ter em conta como a alteração de conceitos de teletrabalho, uma vez que já tínhamos no regime jurídico esta matéria regulada, mas a título excecional. «Houve uma extensão do regime e situações especiais de teletrabalhar, há certas categorias de trabalhadores que passaram a ter o direito a teletrabalhar por força das suas circunstâncias, familiares, entre outras, há novas exigências formais e de conteúdo no acordo de teletrabalho, há regras novas na utilização de equipamentos e sistemas que permitem o exercício do teletrabalho, bem como um regime novo de pagamento de despesas. Há ainda outro ponto que tem a ver com a igualdade de direitos de teletrabalhadores e trabalhadores em regime presencial, que segundo a lei têm os mesmos direitos, em questões como a privacidade, segurança e higiene no trabalho, de sinistralidade, etc.»

Graça Quintas lembrou ainda que se trata de um regime que pressupõe sempre o acordo entre empregador e trabalhador e que, por exemplo, «embora o trabalhador tenha alguns direitos que lhe permitam por à consideração do empregador a localização desse teletrabalho, a verdade é que não é só ele a decidir unilateralmente».

Sobre as despesas, o código passou a dizer que o empregador tem a obrigação de compensar integralmente as despesas adicionais que forem comprovadas, através de faturas, e que sejam uma direta consequência da aquisição e uso de equipamentos. «Só contam os custos que sejam um acréscimo aos custos habituais e que o trabalhador passou a ter por estar em teletrabalho e que sejam compatíveis com as necessidades do serviço», concluiu.

Outro tema de análise foram as preocupações para garantir a segurança dos dados, exacerbada com as regras do RGPD, bem como a obrigação de disponibilizar o acesso de estruturas sindicais aos sistemas informáticos que suportam a atividade dos Contact Centers.

Sobre este tema, João Santos Tavares, Chief Human Resources Officer na Teleperformance Portugal, adiantou que é fundamental que os colaboradores tenham

acesso a toda e qualquer informação. «Não passa, naturalmente, pelo acesso das estruturas sindicais aos nossos sistemas, porque isso do ponto de vista de RGPD não é possível e de segurança não estamos autorizados a fazê-lo. O teletrabalho não vai inibir qualquer partilha de comunicação das estruturas sindicais e o contacto com os trabalhadores.»

No que diz respeito ao fornecimento das listas de emails dos trabalhadores às estruturas sindicais, a Doutora Maria Fernanda Campos disse mesmo que não é plausível a entrega de mailing lists, sem autorização dos donos dos dados, devido ao regulamento da proteção de dados. O que a lei quer é garantir que a atividade sindical é acessível e exercida pelo trabalhador em teletrabalho.

Ainda em relação à segurança dos dados, Rui Henriques, CEO da RHmais, e Pedro Empis, Executive Business Director da Randstad, foram da opinião que o receio que havia relativamente à segurança de informação e ao aumento de situações de fraude não foram expressivos. A experiência veio demonstrar que era um conjunto de receios que acabaram por não se materializar, tendo havido, no entanto, uma aposta num conjunto de sistemas de monitorização e em softwares mais evoluídos.

Neste webinar foram também debatidos o direito aos períodos de descanso, o direito a desconectar-se e o dever do empregador em não contactar o trabalhador fora do horário de trabalho. Tudo para criar um maior respeito pelo conjunto de regras que contribuem para uma maior conciliação entre a vida pessoal e profissional.

Inquéritos APCC

A APCC procedeu à elaboração de um conjunto de inquéritos junto dos cerca de 360 participantes, que permitiu retirar algumas conclusões. Assim:

- 65% dos participantes consideram que a legislação vai ter um impacto positivo (apenas 17% esperam um impacto muito positivo), enquanto 32% esperam um impacto negativo.
- 40% entendem que o quadro legal vai levar a reduzir o número de teletrabalhadores e só 21% entendem que vai aumentar.

- Por último, em 49% das empresas espera-se uma redução do teletrabalho e apenas 6% esperam um aumento significativo.

A APCC representa um universo de 101 empresas, que emprega mais de 60 mil colaboradores, sendo que no total o Setor dos Contact Centers conta em Portugal com mais de 104 mil colaboradores, segundo o Estudo de Dimensionamento do Setor de Contact Centers 2021, elaborado para a APCC. Trata-se, por isso, de um Setor de importância relevante para o Emprego e para a Economia.

Para mais informações contactar por favor:

Filipa Dionísio | Tlm: 967 593 352 | fdionisio@media4u.pt |