



## **Webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers**

# **Equilíbrio e bom senso exigidos na legislação sobre teletrabalho**

A legislação sobre trabalho remoto vai ter que reunir equilíbrio e bom senso para que seja suficientemente genérica e flexível, de forma a que haja margem de manobra para a negociação, em cada setor de atividade. Foi esta a principal conclusão do webinar sobre “A Legislação Laboral e os Desafios do Teletrabalho”, organizado, esta tarde, pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC).

Se é certo que Portugal foi pioneiro em matéria de legislação laboral relativa ao teletrabalho (2009), a verdade é que a expansão do teletrabalho verificada no último ano veio colocar a necessidade de refletir sobre alguns domínios, nomeadamente sobre a produtividade e funcionamento das equipas, a privacidade, a conciliação entre a vida pessoal e profissional, a proteção dos dados e a garantia das condições de trabalho.

Presente nesta conferência online esteve o Secretário de Estado Adjunto do Trabalho e da Formação Profissional que sublinhou o facto do Governo estar a ultimar o Livro Verde sobre o Futuro do Trabalho.

Um documento que será apresentado já no dia 31 de março e que será posteriormente alvo de debate. Segundo Miguel Cabrita, a voluntariedade e o acordo entre as partes terão de estar sempre na base do enquadramento legislativo, não devendo confundir aquilo que foi o último ano com o que será a legislação, uma vez que esta tem que ser amadurecida em vários aspetos, nomeadamente no que diz respeito a um regime de trabalho híbrido.

Uma questão partilhada pelo Presidente da Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC). José Francisco Rodríguez admitiu que gostaria que não se tivesse legislado durante a pandemia. Recorde-se que Espanha aprovou legislação nesta matéria no final do ano passado.

Na opinião do Presidente da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP), o teletrabalho teve um impulso artificial, potenciado pela pandemia. João Vieira Lopes considera que, no futuro, o número de trabalhadores em trabalho remoto não será tão elevado. Tratou-se de “um teste rápido”, “sem incidentes”, mas terá de haver um enquadramento legal. Segundo o responsável pela CPP, “temos de pensar no enquadramento geral e depois na especificidade de cada setor”.

Por outro lado, refere o Coordenador do Laboratório Colaborativo para o Trabalho, Emprego e Proteção Social (CoLABOR), para se “legislar com bom senso”, “o foco tem que ser a pessoa na sua dimensão individual e coletiva”. Assim, sublinha Manuel Carvalho da Silva, antes de se legislar é necessário analisar todos os desafios e limitações, quer na ótica da empresa, quer do trabalhador.

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) concorda que é necessário haver bom senso. Segundo Rui Henriques, “é preciso garantir que não se mata o teletrabalho devido a um excesso de rigidez” legislativa.

Para que se aprofunde o tema, a Head of Employment Law da SMFC - Sousa Machado, Ferreira da Costa & Associados, Graça Quintas explica que este debate sobre legislação relativa ao teletrabalho está a acontecer a nível global, pelo que é preciso estar atento, ver o que está a ser feito e, eventualmente, importar aquilo que fizer sentido para Portugal.

Numa consulta online feita aos 500 participantes deste webinar foi possível determinar que 21% das empresas de Contact Centers tem 100% dos colaboradores em teletrabalho, 53% tem entre 75 a 99% dos trabalhadores a trabalhar a partir de casa, outros 21% tem 50 a 74%, 3% conta com 25 a 49% e apenas 2% tem 1 a 24%.

Relativamente à percentagem de colaboradores em trabalho remoto prevista para o período pós-covid, 41% das empresas diz esperar ter 50 a 74% dos seus trabalhadores em teletrabalho, 29% prevê ter 25 a 49%, 14% conta ter 75 a 99%, 13% espera ter 1 a 24%, 2% prevê ter 100% e outros 2% acha que não vai ter nenhum colaborador a trabalhar a partir de casa.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 91 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, os Outsourcers, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**