



# Carta aberta do Sindicato dos Trabalhadores de Call Center

*Exm<sup>o</sup> Sr. Primeiro Ministro*

*Exm<sup>a</sup> Sra Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*

Enviamos esta carta aberta porque a resposta do Governo aos trabalhadores com filhos menores de 12 anos durante a pandemia não pode ser apenas “fechem-se em casa e vai ficar tudo bem”. Passado quase um mês em que as escolas e creches tiveram de voltar a encerrar e mais de uma semana após o início das aulas em casa, os pais e mães em teletrabalho continuam a fazer uma ginástica insustentável nas suas vidas para trabalhar e cuidar dos seus filhos. O governo nega o acesso ao apoio familiar quando pelo menos um dos pais está em teletrabalho, daí só se pode concluir que ou acha que cuidar das crianças é apenas mantê-las em casa ou acha que teletrabalho não é trabalho a sério. Se para qualquer trabalhador/a é extremamente difícil estar nesta situação, para aqueles e aquelas que trabalham na realidade do sector de call center, tal torna-se impossível. Não é possível atender chamada atrás de chamada com os filhos a exigirem a atenção de que necessitam, nem é possível cuidar e apoiar as crianças no seu dia a dia estando os trabalhadores ao mesmo tempo presos aos auscultadores, com a atenção totalmente dedicada a quem está do outro lado da linha.

É por demais evidente que está comprometido o princípio fundamental da conciliação entre vida profissional e vida familiar e que está aqui criada uma desigualdade, pois o que está a ser exigido a quem está em teletrabalho leva a uma situação insuportável de manter. Não basta enviar as pessoas para casa e desejar boa sorte, é necessário que o Governo forneça as condições para que o confinamento, que neste momento é necessário, seja feito sem comprometer os rendimentos familiares, nem a saúde física e mental de quem trabalha, nem os cuidados de que as crianças em casa precisam e merecem.

Nas últimas semanas o nosso sindicato tem contactado com imensos trabalhadores e trabalhadoras, e os vários testemunhos que nos têm dado demonstram o ponto de ruptura a que a situação está a chegar.

Pessoas no limite, em pânico, sem saber o que fazer, sozinhas com os filhos à solta pela casa, outras a atender com os filhos ao colo. Os pequenos intervalos são usados não para respirar, mas para cuidar das necessidades das crianças. As empresas sempre a pressionar pelos tempos de chamada, pelo ruído, por se ouvir do outro lado as crianças a pedir atenção. Pais com sentimento de culpa por terem que pôr os filhos frente à televisão, a sentirem-se negligentes e mesmo assim sem um minuto para si próprios durante todo o dia. E com os filhos abandonados em casa, multiplicam-se os acidentes porque os pais não podem estar ao lado deles. Com o início das aulas online os desafios aumentaram e a capacidade de apoio por parte dos pais mantém-se a mesma.

Estar em teletrabalho não pode ser um motivo impeditivo de prestar assistência aos filhos, mas neste momento é essa a realidade, neste momento os filhos de quem está em teletrabalho são

verdadeiros órfãos de pais presentes. O que assistimos nesta situação é a uma total desresponsabilização do Governo.

**Esta situação tem de mudar urgentemente, por isso exigimos ao Governo que as regras de apoio à família se apliquem igualmente a quem está em teletrabalho e que os apoios sejam de 100% do rendimento para todos, pois vivemos num país de baixos salários e à beira de uma crise social que se soma à crise pandémica.**

Face à falta de empatia infelizmente revelada pelo Governo, abaixo transcrevemos o parecer da CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego) sobre a conciliação do teletrabalho, com filhos menores de 12 anos ou com deficiência;

*“É entendimento da CITE que a possibilidade de qualquer trabalhador executar as suas funções em regime de teletrabalho nunca pode colidir com a imprescindível assistência e cuidados que os seus filhos carecem, sob pena de colocar a integridade física e psicológica das crianças em perigo, o que constitui crime, facto que o empregador deve estar ciente.*

*Na avaliação de quem pode ou não prestar teletrabalho, não devem pesar apenas as funções e as condições técnicas que o permitam, mas muitos outros aspetos, como seja, a existência de um espaço de trabalho adequado no domicílio, a garantia de que tem condições de privacidade para desempenhar as suas funções de forma cabal e a certeza de que tendo o/a trabalhador/a filhos menores de 12 anos, o bem-estar, segurança e proteção dos filhos são assegurados.*

*A inobservância destes fatores por parte do empregador é suscetível de configurar violação do direito do/a trabalhador/a à integridade física e moral, prevista no art. 15º do Código do Trabalho, bem como de constituir prática discriminatória, em razão da parentalidade, recaindo sobre o empregador as obrigações de lhe proporcionar boas condições de trabalho do ponto de vista físico e moral, de o respeitar e tratar com urbanidade e probidade e de garantir a segurança e saúde no trabalho do mesmo – cfr nº 1 a) do artigo 127º do CT.” (fim de citação).*

Ora sendo igualmente o Governo empregador de um número significativo de trabalhadores/as em teletrabalho nas actuais condições, que vão desde docentes e trabalhadores das Administrações Pública e Local, bem como Governo que é, ser desse modo o principal responsável por fazer cumprir as leis laborais, parece-nos que pareceres como o acima exemplificado, bem como o recente parecer da Provedora de Justiça na semana passada, colocam V.Exas em face dum incumprimento perante todos aqueles e aquelas para quem têm a responsabilidade de governar.

Ainda tendo como objectivo alertar, mas também o objectivo de dar a conhecer a V.Exas a realidade do sector de call center, anexamos a esta carta aberta as dezenas de depoimentos que tem este sindicato recebido nos últimos dias, principalmente de mães, trabalhadoras de call center que descrevem na primeira pessoa as situações, algumas delas dramáticas que a Vossa falta de empatia e falta de vontade política está a ter como consequência.

**Na esperança de que estes depoimentos possam ajudar a corrigir esta injustiça, mas a qual ainda vai a tempo de ser alterada. No entanto, apenas V.Exas o poderão fazer, pelo que pedimos de novo que as regras de apoio pago à família sejam igualmente estendidos também a quem está em teletrabalho ou aos seus cônjuges.**

**Têm V.Exas a palavra, esperemos que já esta 5ª feira dia 18 de fevereiro, data em que será levado novamente a debate na AR este problema que urge resolver.**

Atenciosamente,

A Direcção do STCC (Sindicato dos Trabalhadores de Call Center)

Lisboa, 16 de fevereiro 2021