



## ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

### Resolução da Assembleia da República n.º 170/2019

*Sumário:* Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto.

#### Recomenda ao Governo a elaboração de um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, recomendar ao Governo que:

1 — Elabore no prazo de seis meses, através da Autoridade para as Condições do Trabalho, um relatório sobre condições de higiene, saúde, segurança e de trabalho no sector dos centros de contacto (*call centers*), monitorizando:

- a) Número de trabalhadores efetivos nas empresas de trabalho temporário;
- b) Número de trabalhadores nas empresas de *outsourcing*/prestadoras de serviço;
- c) Número de trabalhadores efetivos nas empresas utilizadoras;
- d) Dados desagregados por idade, sexo, categoria profissional, antiguidade, remunerações e vínculo contratual;
- e) Nível de cumprimento das pausas e períodos de descanso;
- f) Higiene dos instrumentos e locais de trabalho;
- g) Cumprimento do enquadramento legal relativo à prevenção e reparação de doenças profissionais e acidentes de trabalho.

2 — Elabore e divulgue um estudo sobre as condições de trabalho em centros de contacto, como forma de se conhecer em concreto a realidade deste sector e dar resposta aos problemas evidenciados, através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, evidenciando a ligação entre as características do trabalho em centros de contacto e o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores, tendo em conta as seguintes vertentes:

- a) Equipamentos do posto de trabalho;
- b) Ergonomia do posto de trabalho;
- c) Condições ambientais;
- d) Organização do trabalho;
- e) Flexibilização e conciliação da vida pessoal e familiar;
- f) Formação dos trabalhadores para a saúde;
- g) Medicina no trabalho;
- h) Trabalhadores com necessidades especiais;
- i) Tipologia dos contratos;
- j) Progressão profissional e evolução dos salários.

3 — Assegure que as empresas cumprem a obrigação de assegurar formação especializada e remunerada.

Aprovada em 19 de julho de 2019.

O Presidente da Assembleia da República, *Eduardo Ferro Rodrigues*.

112504312