



ANÁLISE JURÍDICA



A contratação a termo na dinâmica dos call centers

por: **Pedro Trigo Morgado**, departamento de Direito do Trabalho, SRS Advogados

O mercado dos serviços de *call centers* e de *contact centers* é particularmente marcado pelo enfoque dado à eficiência dos seus recursos humanos. Cada vez mais, este tipo de serviço deixa de ser prestado *in house* para ser *externalizado* em empresas especializadas que prestam o serviço de forma centralizada.

Esta busca de eficiência, particularmente pela vertente de redução custos, levou, a nível mundial, a movimentos de relocalização dos serviços de *contact centers* para países de mão de obra barata como sejam a Índia, Egípto, China ou Filipinas. No entanto, e embora este tipo de países continue a ter um peso concorrencial considerável, nos últimos anos tem sido notório o crescimento dos serviços de *contact centers* em Portugal, o que se pode atribuir tanto ao crescente recurso a estas plataformas de contacto por via de *outsourcing*, como a recentes movimentos de *re-shoring/near-shoring*. Com efeito, embora o custo da mão de obra tenha de ser conjugado com outros factores, como:

as competências linguísticas, sendo muitas vezes necessário trabalhar com várias línguas, que não só o Inglês; a proximidade geográfica com as sedes das empresas utilizadoras; e o desenvolvimento das infraestruturas.

Tendo um custo de mão-de-obra reduzido, em termos comparativos com o resto dos países da União Europeia, infra-estruturas tecno-

“A celebração de contratos a termo tem de ser directamente motivada por uma necessidade temporária e excepcional da empresa, não sendo determinante para o efeito que a atividade que o trabalhador vai exercer concretamente se integre num projecto/ atividade temporário da empresa.”

lógicas de ponta, localização geográfica vantajosa do ponto de vista europeu, e mão de obra qualificada, abundante, e com bom domínio de várias línguas estrangeiras Portugal apresenta uma conjugação de factores que propiciam uma excelente

relação entre custo e qualidade de serviço.

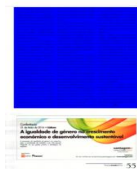
A reiterada procura de eficiência neste setor tem também, naturalmente, expressão a nível das estratégias de gestão de recursos humanos adotadas.

Com efeito, como consequência da estabilidade dos vínculos laborais comuns em Portugal, neste setor é notória a tendência para o recurso a figuras contratuais menos garantísticas para os trabalhadores, que permitam uma maior flexibilidade e controlo de custos do trabalho, como é o caso da prestação de serviços e da contratação a termo, o que muitas vezes pode gerar contingências do ponto de vista do direito laboral.

Com efeito, face aos vários indícios de laboralidade presentes no exercício desta atividade dificilmente se consideraram como exercidas ao abrigo de contrato de prestação de serviços as funções prestadas por um operador de *contact center*.

Mais intrincada será a questão do recurso, abundante na prática, à contratação a termo para estes postos de trabalho. Vejamos.

A contratação a termo compre-



de a celebração de contratos de trabalho por um determinado período, podendo no seu termo a relação laboral ser terminada pelo mero facto de se ter atingido o seu *terminus*. No entanto, estes mecanismos estão plasmados como de uso restrito para situações legalmente balizadas, mormente para dar resposta a necessidades temporárias da empresa.

Particularmente relevante para os *contact centers* é a contratação a termo para execução de projeto definido e temporário. Isto porque boa parte da atividade destas empresas é exercida ao abrigo de contratos de prestação de serviços celebrados com as empresas / clientes que externalizam os serviços de contacto com o público.

Ora, sendo estes contratos, normalmente celebrados por prazos determinados e não havendo nenhum compromisso de continuidade da aquisição destes serviços à empresa de *contact center* resulta evidente a temporalidade da procura dos serviços do *contact center*. Se conjugarmos este facto com o de que a atividade dos trabalhadores de *contact centers* é amiúde desenvolvida para um único cliente, de forma a especializá-lo e a permiti-

tir um conhecimento dos produtos com que trabalha, parece que boa parte dos trabalhadores dos *contact centers* poderiam ser contratados a termo.

Esta lógica poderia frustrar, no entanto, a lógica excecional da contratação a termo, uma vez que as empresas, cujo modelo de negócio se baseasse na prestação de serviços temporários através de trabalhadores que ficassem adstritos a cada cliente; poderiam exercer a sua atividade com quase a totalidade dos seus recursos submetidos a contratos a termo.

Tem sido este também o entendimento da jurisprudência nacional, que tem entendido que a celebração de contratos a termo tem de ser diretamente motivada por uma necessidade temporária e excecional da empresa, não sendo determinante para o efeito que a atividade que o trabalhador vai exercer concretamente se integre num projeto/ atividade temporário da empresa.

Com efeito, as empresas que tenham como objeto a prestação de serviços a entidades terceiras sempre terão de lidar com a natureza temporária da sua atividade. Essa natureza não se transmite, no entanto, de forma global para a esfera

dos trabalhadores, uma vez que a empresa terá um determinado volume de trabalho estável e previsivelmente duradouro, e as variações de atividade, que naturalmente existirão, são próprias da atividade económica em si, e não só da atividade das empresas prestadoras de serviço.

Deste modo, tem-se entendido que as empresas de *contact center* só poderão recorrer à contratação a termo por acréscimo temporário de atividade se lograrem demonstrar que mesmo tendo em consideração o normal dinamismo da sua atividade aquela concreta prestação de serviços tem características particulares que fazem com que se deva considerar como uma necessidade ocasional e temporária, incutida de particular incerteza quanto à sua continuidade e, como tal, justificativa de aposição de termo aos contratos de trabalho dos trabalhadores a ela adstritos.

A contratação a termo revela-se, portanto, um instrumento que, embora útil, terá de ser utilizado com a devida parcimónia no mercado de *contact centers* em Portugal, sob pena de se fazer perigar a tão ambicionada eficiência na organização de recursos humanos. _____