

PARECER N.º 28/CITE/2005

Assunto: Parecer prévio nos termos do n.º 1 do artigo 45.º do Código do Trabalho e dos artigos 79.º e 80.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho
Processo n.º 26 – FH/2005

I – OBJECTO

- 1.1. A CITE recebeu, em 19 de Abril de 2005, um pedido de parecer prévio da empresa ..., referente à intenção de recusa da pretensão da trabalhadora ..., para prestação de trabalho em regime de flexibilidade de horário, nos termos do artigo 80.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho.
- 1.2. A trabalhadora tem a categoria profissional de assistente de serviços de *call center* e exerce funções no *call center* da empresa ...
- 1.3. O pedido de parecer vem instruído com o requerimento da trabalhadora à entidade patronal e acompanhado de resposta a manifestar a intenção de recusa do pedido, bem como de apreciação escrita da trabalhadora e de cópia de dois documentos (do contrato de prestação de serviços (e respectiva adenda) celebrado entre a arguente e a empresa na qual a trabalhadora presta a sua actividade (...)) e do *e-mail* trocado entre a coordenadora da arguente no *call center* da empresa onde a trabalhadora presta a sua actividade).
- 1.4. Em 21 de Março de 2005, a entidade arguente recebeu um pedido da trabalhadora a solicitar uma mudança no seu horário de trabalho, durante dois anos, de forma a entrar às 9 h e a sair às 18 horas, atendendo a que tem dois filhos que nasceram em 6 de Janeiro de 2004 (junta cópia dos Boletins de Nascimento) e a que o marido é trabalhador e presta a sua actividade em regime de horário flexível, embora não raras as vezes acabe por sair do seu trabalho depois das 18h30m (junta declaração da entidade empregadora do marido a comprovar o horário por este exercido).
- 1.5. Em 8 de Abril de 2005, a entidade empregadora informa a trabalhadora da intenção de recusa do pedido, considerando que:

- *de acordo com o contrato está a (empresa) obrigada a cumprir uma grelha horária para o funcionamento do contact center no período compreendido entre as 8 horas e as 20 horas, cabendo à (empresa) cliente estabelecer o quadro de dotações durante esse período, isto é, determinar o número de postos de atendimento necessários de acordo com as necessidades e os fluxos de serviço identificados que variam ao longo do dia;*
- *não pode aumentar o número de postos de atendimento entre as 9h e as 11h e deixar o período das 18h às 20h em défice, sem violar o contrato de prestação de serviços e incumprir os níveis de serviço a que está obrigada e sofrer fortes penalizações;*
- *só seria possível atender à alteração de horário solicitada se um dos colaboradores que se encontram a desempenhar funções no horário que pretende, das 9h às 18h se disponibilizasse a trocar de horário o que, como sabe, apesar dos esforços desenvolvidos não aconteceu;*
- *a pretensão não compreende (nos termos do artigo 79.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho, ex vi artigo 45.º do Código do Trabalho), uma situação de flexibilidade de horário prerrogativa dos trabalhadores com filhos menores de 12 anos, mas antes uma verdadeira alteração de horário de trabalho, e*
- *da análise da declaração emitida pela entidade patronal (do marido da trabalhadora), datada de 17/03/2005, pode retirar-se claramente que o outro progenitor dos menores e marido de V. Ex.^a já pratica horário flexível, com horário de saída às 18h30m.*

A empresa acrescenta que, não obstante os motivos expostos, logo que possível dará atendimento à alteração de horário pretendida.

- 1.6.** Em 12 de Abril de 2005, a trabalhadora respondeu à exposição de motivos apresentada pela sua entidade empregadora, afirmando que a sua pretensão se encontra em sintonia com os n.ºs 2 e 3 do artigo 79.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho, designadamente porque a lei refere que o conceito de flexibilidade de horário corresponde precisamente ao facto de *o trabalhador poder escolher, dentro de certos limites, as horas de início e termo do período normal de trabalho diário.*

A trabalhadora responde clarificando que o marido pratica horário flexível e que frequentemente sai da empresa depois da 18h30m e alega ainda que o horário flexível, nos termos da lei, pode ser exercido por qualquer dos progenitores ou por ambos.

II – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

- 2.1.** Do requerimento apresentado pela trabalhadora não constam todos os elementos expressamente previstos no n.º 1 do artigo 80.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho, designadamente a declaração de que o menor faz parte do seu agregado familiar.
- 2.2.** Na resposta à exposição de motivos, a trabalhadora optou por não se pronunciar sobre todos os fundamentos que a empresa apresentou para lhe recusar a passagem ao horário que pretende, ou seja, não contrapôs argumento à motivação que a entidade patronal apresentou como fundamental, a saber, o de a empresa estar *obrigada a cumprir uma grelha horária para funcionamento do Contact Center no período compreendido entre as 8h e as 20h, cabendo à (empresa) cliente estabelecer o quadro de dotações durante esse período, isto é, determinar o número de postos de atendimento necessários de acordo com as necessidades e os fluxos de serviço que variam ao longo do dia.*
- A entidade empregadora refere ainda que *à presente data, as dotações para atendimento fixadas pela (empresa cliente) estão todas preenchidas.* Para confirmar tais afirmações, a entidade empregadora apresenta um quadro no qual constam os dias úteis da semana (2ª a 6ª feira), as horas do dia com início às 8h e termo às 19h, e o número de operadores telefónicos necessários a cada hora e apresenta ainda uma adenda ao contrato inicial celebrado com a empresa cliente, datada de 1 de Julho de 2004, na qual consta um quadro com características semelhantes.
- 2.2.1.** De igual forma, a trabalhadora optou por nada referir sobre a afirmação da entidade empregadora quando salienta que *não pode aumentar os postos de atendimento entre as 9h e as 11h e deixar o período das 18h às 20h em défice, sem violar o contrato de prestação de serviços (...) e incumprir os níveis de serviço a que está obrigada e sofrer fortes penalizações.*
- 2.2.2.** A trabalhadora optou ainda por não contrapor qualquer alegação no que concerne à seguinte afirmação da entidade empregadora: *... só seria possível atender à alteração de horário solicitada por V. Ex.ª se um dos colaboradores que se encontram a desempenhar funções no horário que pretende (das 9h às 18h), se disponibilizasse a*

trocar de horário com V. Ex.^a o que, como sabe, apesar dos esforços desenvolvidos, não aconteceu.

- 2.3.** A Constituição da República Portuguesa prevê que todos os trabalhadores têm direito à *organização de trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal e a permitir a conciliação da actividade profissional com a vida familiar* (cfr. alínea *b*) do n.º 1 do artigo 59.º).

O Código do Trabalho consolida tal princípio constitucional através do n.º 1 do artigo 45.º que preconiza que *o trabalhador com um ou mais filhos menores de 12 anos tem direito a trabalhar a tempo parcial ou com flexibilidade de horário.*

Tal norma implica que a entidade empregadora tenha o dever de facultar a tais trabalhadores o exercício da sua actividade de acordo com os regimes legalmente previstos para o efeito, designadamente o trabalho a tempo parcial e a flexibilidade de horário (cfr. artigo 80.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho).

Ora, o n.º 2 do artigo 80.º estabelece que a entidade patronal apenas possa recusar o pedido do trabalhador que preencha os requisitos, com fundamento em exigências imperiosas ligadas ao funcionamento da empresa ou serviço, ou à impossibilidade de substituir o trabalhador se este for indispensável.

- 2.4.** À luz da legislação invocada e apreciando o requerimento da trabalhadora, a exposição de motivos da empresa e a resposta à exposição de motivos, verifica-se sem delongas que a trabalhadora não declarou que o menor faz parte do seu agregado familiar (cfr. alínea *b*) do n.º 1 do artigo 80.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de Julho), o que poderá fazer em novo pedido, caso assim o entenda.

Verifica-se ainda que a entidade empregadora justificou a sua intenção de recusa *com fundamento em exigências imperiosas ligadas ao funcionamento da empresa* dado que o serviço de *call center* prestado na empresa cliente depende do que é estabelecido por contrato e não pode ser alterado sob pena de, tal como refere a empresa cliente no *e-mail* junto ao processo, *como podem compreender, não interessa que sejam cumpridas as 70 horas diárias, se estas não forem prestadas dentro dos períodos de hora para as quais delas necessitamos.*

Ora, a empresa apresentou o quadro de operadores do *call center* e a sua distribuição bem como terá consultado tais operadores no sentido de apurar se alguém poderia trocar de horário com a requerente, o que não se verificou (cfr. exposição de motivos da empresa, matéria à qual a trabalhadora optou por não responder).

III – CONCLUSÃO

- 3.1.** Face ao que precede, o pedido não obedece a todos os requisitos legais, pelo que a CITE não se opõe à intenção de recusa da ..., em autorizar a prestação de trabalho em regime de flexibilidade de horário requerida pela trabalhadora ...

- 3.2.** Por outro lado, é de realçar que a empresa tenha logrado comprovar que, por exigências imperiosas ligadas ao funcionamento da mesma, não pode aceitar a pretensão da trabalhadora.

**APROVADO POR UNANIMIDADE DOS MEMBROS PRESENTES NA REUNIÃO DA
CITE DE 16 DE MAIO DE 2005**