

PARECER N.º 350/CITE/2014

Assunto: Parecer prévio ao despedimento de trabalhadora grávida, incluída em processo de despedimento coletivo, nos termos do n.º 1 e da alínea b) do n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro
Processo n.º 958 – DG-C/2014

I – OBJETO

1.1. A CITE recebeu da ..., S.A., cópia de um processo de despedimento coletivo, que inclui a trabalhadora grávida ..., para efeitos da emissão de parecer prévio, nos termos do disposto no n.º 1 e da alínea b) do n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12.02., nos seguintes termos:

“Exmos Senhores,

..., S.A., com sede na Avenida ..., n.º 42, 9.º andar, ... Lisboa, NIPC ..., matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de € 50.000,00 [doravante “...”], vem expor a V. Exas. o seguinte:

a) A ... deu início, no passado dia 9 de setembro, a um processo de despedimento coletivo que abrange 8 trabalhadores.

b) No âmbito deste processo, inclui-se a Senhora D. ..., com a categoria profissional de Agente de Suporte ao Cliente.

c) A trabalhadora está grávida, nos termos definidos no artigo 36.º do Código do Trabalho, gozando da proteção no despedimento a que alude o artigo 63.º do mesmo diploma.

d) Assim, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 63.º, n.ºs 1 e 3, alínea b) do Código do Trabalho, remeter a V. Exas. cópia da comunicação inicial entregue, em mão, à mencionada trabalhadora, no passado dia 9 de setembro (e respetiva informação complementar) e solicitar a V. Exas. o competente parecer sobre o despedimento da trabalhadora acima referenciada. Mais informamos que os trabalhadores constituíram comissão representativa ad hoc, pelo que foi promovida a fase de informações e negociação a que se refere o artigo 361.º do Código do Trabalho. Remetemos, assim, cópia das atas relativas à fase de informações e negociação, que tiveram lugar nos passados dias 18 e 25 de setembro.

Estamos ao V. inteiro dispor para prestar os esclarecimentos adicionais que tenham por convenientes.”

- 1.2. A trabalhadora grávida detém a categoria profissional de Agente de Suporte ao Cliente na ..., S.A.
- 1.3. Na carta de comunicação da intenção de proceder ao despedimento coletivo enviada à trabalhadora, conta o seguinte:

“Exmo(a). Senhor(a),

Ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 360.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, pela presente comunicamos a V. Exa. que é intenção da ..., S.A., proceder a despedimento coletivo, com vista à extinção de alguns dos postos de trabalho atualmente existentes. Um dos postos de trabalho que será extinto por força deste processo de despedimento coletivo é o de V. Exa.

Em face do exposto, desde já se remetem todos os elementos de informação previstos no n.º 2 do referido artigo 360.º do Código do Trabalho. A saber:

a) Descrição dos fundamentos do despedimento coletivo (Anexo I);

A ser constituída comissão ad hoc, dispensamo-nos de reenviar os elementos acima mencionados e anexos à presente, seguindo-se imediatamente a fase de informações e negociação prevista no artigo 361.º do Código do Trabalho.

O despedimento coletivo agora iniciado implicará a cessação do contrato de trabalho que V. Exa. mantém com a ..., S.A.

Porém, a cessação do vínculo contratual apenas se concretizará no termo deste processo, ou seja, findo o período de aviso prévio legalmente previsto, cuja contagem apenas terá início com a comunicação da Decisão Final (da qual constará, entre outros elementos, a data prevista para a cessação do contrato de trabalho). (...)

- 1.4.** Do Anexo I consta a descrição dos motivos invocados pela entidade empregadora para o despedimento coletivo, sendo estes:

“A) ENQUADRAMENTO GERAL

1 A ..., S.A. [doravante “...”], é uma sociedade de direito português, inserida no grupo “...”, cuja atividade principal consiste no desenvolvimento, oferta, instalação e manutenção de serviços relacionados com o acesso à Internet de alta velocidade e de serviços de conferência a parceiros comerciais pertencentes à indústria hoteleira, aeroportos e centros de conferências, bem como a venda de subscrição dos referidos acessos à Internet a pessoas singulares e coletivas, clientes ou hóspedes desses parceiros comerciais da ..., quer em nome próprio, quer em representação e/ou como agente de terceiros, e a prestação de serviços de Call Center a terceiros para assistência técnica aos hóspedes dos hotéis e subsidiários dos hotéis (gerentes de IT e staff do hotel) como parte do pacote geral de serviços para hotéis parceiros.

2 Para prestação dos serviços de Call Center a terceiros (internamente designado por “CUC”), em especial ao universo das empresas que integram o grupo ..., a ... constituiu, em 2007, uma equipa de Call Center (equipa de

“CUC”) organizada por um conjunto de Agentes de Suporte ao Cliente (“Guest Care Agents”), que integram a primeira linha de atendimento de chamadas, Chefes de Equipa (Team Leaders) e Agentes de Atendimento ao Cliente (“Agents”).

3 Os “Guest Care Agents”, estão internamente no organograma classificados como “Agents” (“Agentes”), “Senior Agents (SA)” e “Team Leaders Replacants (“TLR”)” (categorias atribuídas em função da experiência e performance, aos quais são confiadas tarefas específicas e acessos privilegiados a determinadas ferramentas informáticas que os Agentes não têm) e são selecionados e contratados em função das línguas faladas de acordo com as necessidades da ... que dependem, por sua vez, do local onde estão sedeados os Hotéis que integram a carteira de Clientes do Grupo ... (doravante designados por “Hotéis Clientes”).

4 Refira-se que a equipa de CUC da ... está, atualmente, organizada de forma a receber chamadas em nove línguas: inglês (as quais representam, neste departamento, cerca de 41% do total das chamadas recebidas), alemão, francês, espanhol, italiano, holandês, português, árabe e línguas nórdicas.

5 O serviço de call center que o ... oferece aos seus clientes funciona numa base de 24 horas por dia e 7 dias por semana e, até ao final do ano de 2013, estava estruturado da seguinte forma:

(i) uma equipa de CUC sediada nos EUA, que presta assistência a Hotéis Clientes sediados nos EUA, e presta assistência aos Hotéis Clientes sediados em todo mundo entre as 23 horas e as 7 horas de Portugal (GMT + 0:00 (no horário de inverno) e GMT + 1:00, no horário de verão).

(ii) uma equipa de CUC sediada em Portugal (contratada pela ...), que presta assistência, em nove línguas, a todos os Hotéis Clientes do ... (com exceção dos sediados nos EUA) entre as 7 horas e as 23 horas de Portugal.

6 Desde o ano de 2009, que toda a atividade do ... tem vindo a diminuir, o que tem levado, ao longo dos últimos cinco anos, a uma diminuição gradual do número de trabalhadores de todo o Grupo e da ... em particular.

E) ATUAL ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

7 A atual estrutura da ... integra 67 trabalhadores, prestando todos eles serviços no único estabelecimento da sociedade, em Lisboa.

8 No que especificamente diz respeito ao Departamento de Atendimento ao Cliente ("CUC"), integra 29 trabalhadores, cinco dos quais contratados a tempo parcial, 6 contratados a termo certo e 18 contratados por tempo indeterminado.

(...)

C) SITUAÇÃO NO SETOR E SEUS REFLEXOS NA ...

10 Nos últimos anos, o ... tem vindo a sentir uma recessão do setor, que afeta, conseqüentemente, toda a atividade da ... em particular. Na verdade, o modelo de negócio em que assenta toda a atividade do ... e da ... tem vindo a sofrer profundas alterações, que obrigam o Grupo a redefinir-se e repensar a sua estrutura organizativa.

11 Assim, são 3 (três) os principais indicadores macroeconómicos que afetam a atividade da empresa:

a. Os hóspedes dos hotéis deixaram de adquirir diretamente o acesso à Internet nos hotéis — Até há 3-4 anos os hóspedes dos hotéis (em lazer ou em trabalho) adquiriam o acesso à Internet nos mesmos. Em 2009, os hóspedes dos Hotéis Clientes pagavam entre 12 e 18 Euros pelo acesso à Internet 24 horas. Esta era também uma fonte de receitas para os hotéis parceiros, pois a ... partilhava uma percentagem das taxas pagas pelos hóspedes.

Concomitantemente, vários aeroportos, centros comerciais e restaurantes de fast-food começaram a disponibilizar — de forma gratuita — o acesso livre à internet. Por esse motivo, a disponibilidade dos hóspedes dos hotéis para adquirir o acesso à Internet diminuiu rapidamente até ao ponto atual em que a maior parte dos hóspedes de hotéis já não estão dispostos a pagar separadamente pelo acesso à Internet.

(...)

Esta circunstância levou, de forma óbvia e rápida, ao decréscimo significativo das receitas da ...

b. Atualmente, são os próprios hotéis que suportam as despesas pelo acesso à Internet, seguindo a tendência atual do mercado supra mencionada — Sob a pressão dos consultores da indústria e dos media, muitas cadeias de hotéis e hotéis independentes decidiram que o acesso à Internet deve ser disponibilizado gratuitamente aos seus hóspedes, nomeadamente sem a cobrança separada mas, outrossim, incluída no valor a pagar pelo alojamento.

(...)

Nestas circunstâncias, os hotéis estão a colocar uma pressão constante na ... para diminuir estes custos, o que acarreta um ainda maior decréscimo nas receitas da mesma. Consequentemente, esta situação obriga a ... a rever os seus modelos comerciais e estrutura de custos, de forma a alinhá-los com estes novos modelos de negócio.

c. A crise — A época economicamente desfavorável verificada na economia portuguesa desde 2009, bem como na maior parte dos países europeus (como é o caso da Alemanha, Espanha, França, Itália, Reino Unido, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Suíça e também Estados Unidos) exacerbou os efeitos económicos descritos nos dois pontos supra. Além disso, a crise levou a pagamentos tardios das quantias devidas pelos hotéis parceiros (situação particularmente notória nos países do Sul da Europa como Itália, Espanha e Portugal), surgindo problemas de cash flow para a ... e para a ..., custos legais

e por vezes até perdões de dívidas, uma vez que alguns hotéis não conseguem pagar as suas contas. De referir que a maioria dos parceiros da ... estão sediados nos países referidos.

12 Com base nas considerações supra, a organização produtiva da ... e da ... necessitam de ser adaptadas para que tenham as condições necessárias e os recursos para fazer face à crise existente.

13 Acrescendo ao exposto, a ... convive igualmente com uma forte concorrência:

i) Fornecedores locais que oferecem serviços de Internet a preços ainda mais reduzidos que os indicados no ponto b);

ii) Fornecedores de telecomunicações, tais como a ... em Portugal, a ... em Espanha, a ... em Itália, etc., que agrupam diferentes serviços de telecomunicações (v.g. voz, móvel, linhas de acesso e serviços de Internet) para hotéis, tomando a concorrência muito difícil para a ... uma vez que a mesma não oferece todos estes serviços nos vários países onde opera.

14 Finalmente, verifica-se que alguns Hotéis clientes passaram a adotar um novo modelo de negócio que não prevê a existência de qualquer tipo de suporte técnico por agentes especializados da ..., sendo os problemas técnicos resolvidos diretamente por um técnico contratado pelo Hotel Cliente.

15 Em resultado de todo o exposto, a ... tem vindo a sofrer nos últimos anos uma genérica diminuição do volume de chamadas, diretamente motivado pelo decréscimo da atividade do ... para quem a ... presta serviços.

(...)

17 Devido à crise económica mundial de 2009, que afetou fortemente a indústria hoteleira, a ... foi imediatamente forçada a reestruturar o seu quadro de pessoal, o que determinou uma redução de trabalhadores com o objetivo de reduzir igualmente os custos de funcionamento da ..., uma vez que a empresa recebia menos chamadas de hóspedes dos hotéis e de hotéis parceiros. A decisão de despedimento coletivo, então levada a cabo, foi considerada

essencial como forma de viabilizar o negócio tendo em conta a recessão mundial. A empresa considerou que a medida tornada era essencial para a assegurar a viabilidade imediata da empresa, porém, já na fundamentação então elaborada adiantava a convicção que o setor hoteleiro viria a sofrer uma redução no valor das vendas ainda mais acentuado. O que efetivamente e como melhor se explicará infra, sucedeu.

18 Tal como acima referido, os hóspedes dos hotéis deixaram de ser partes pagadoras. Assim sendo, a parte da organização — o Departamento do Atendimento ao Cliente — que apoia os hóspedes na ligação dos seus dispositivos à Internet, e que de uma perspetiva estratégica, era importante que fosse interna, toma-se menos relevante e, por isso, propicia o outsourcing a prestadores de serviço externos.

(...)

D) EVOLUÇÃO DA SITUAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA DA ...

23 A posição da ... no mercado onde atua tem sido, pois, gravemente afetada pelos motivos acima descritos. Tal facto conduziu a uma acentuada diminuição do volume de faturação da empresa, que em 2013 foi de 2,88 milhões de euros, registando uma quebra de 17% relativamente ao exercício anterior.

24 E levou, também, a uma drástica redução dos resultados operacionais, que em 2012 foram de 0,12 milhões de euros, apresentando em 2013 um prejuízo de 0,32 milhões de euros.

EM MILHÕES DE EUROS	2009	2010	2011	2012	2013
Receitas	3,07	3,12	2,81	3,47	2,88
Resultado Operacional (EBITDA)	0,02	0,04	0,02	0,12	-0,32

Resultado Bruto	-0,17	-0,12	-0,07	0,03	-0,39
Resultado Líquido	-0,32	-0,28	-0,11	-0,01	-0,43

25 *Perante esta situação, a ... é forçada a, mais uma vez, adotar medidas para ajustar os seus custos base à deterioração da situação financeira da empresa, nomeadamente no que concerne à redução dos seus custos de funcionamento.*

26 *Dado que os custos com pessoal em 2013 representam mais de 68% (2,19 milhões de euros de um total de custos de 3,2 milhões de euros) dos custos totais, essa é uma das principais áreas em que terão de incidir as medidas de reestruturação, conforme se explicará adiante.*

27 *De qualquer modo, é importante registar que já em 2010, a ... viu-se obrigada a reduzir o seu quadro de pessoal em 8 pessoas, de um staff de 61 (13%), cujo concreto impacto financeiro apenas se refletiu completamente em 2011. Ainda assim, esta medida não foi suficiente para inverter a situação económica e financeira da empresa acima descrita, pelo que se afigura necessário promover uma nova redução dos custos operacionais, o que determinou a necessidade de encetar, novamente, um processo de despedimento coletivo.*

E) MOTIVOS DETERMINANTES PARA O DESPEDIMENTO COLETIVO MEDIDAS DE REDUÇÃO DE CUSTOS GERAIS

28 *Na primeira metade de 2014, a ... e a ... em particular, iniciaram a implementação de diversos planos de poupança e contenção de custos de exploração, através da melhoria de diversos procedimentos e a negociação de contratos com alguns dos seus principais fornecedores.*

29 *Esse plano, cujo processo ainda decorre, tem como principais medidas:*

- a. *Renegociação das rendas das instalações e equipamentos, tendo terminado o contrato de arrendamento com um, dos dois pisos, ocupados;*
 - b. *Controlo rigoroso das taxas de consultoria;*
 - c. *Particular atenção aos custos de comunicação;*
 - d. *Cessação de todos os contratos de trabalho celebrados a termo.*
- (...)

REESTRUTURAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO PRODUTIVA DA ...

31 No que especificamente respeita às medidas com incidência na estruturação e dimensão da organização produtiva, foi decidido realizar, em 2014, uma reestruturação dessa organização, ajustando a mesma à atual situação do setor em que a ... atua, à situação do Grupo onde a mesma se insere e à situação económica e financeira da Empresa.

(...)

33 Com esta medida, a ... passará a ter apenas uma equipa de Call Center em todo o mundo, que presta assistência técnica nos termos acima descritos, a todos os Clientes e parceiros do ..., com um aproveitamento significativo de sinergias e conseqüente redução de custos a nível global e, em especial, da ...

34 A reestruturação afetará, por isso e somente, o Departamento de Atendimento ao Cliente (i.e., o CUC).

(...)

SEM PREJUÍZO DO EXPOSTO,

36 No âmbito da alteração do modelo de negócio acima referida, o ... decidiu criar um novo departamento para prestar assistência técnica somente ao staff dos Hotéis Clientes (que mantêm necessidade de um apoio especializado): designado Departamento de Hotel Care.

37 Ao contrário do que sucede atualmente, o novo Departamento de Hotel Care não prestará qualquer assistência técnica aos hóspedes dos Hotéis Clientes (a qual passará a ser efetuada através da empresa de outsourcing sediada nas Filipinas).

38 O departamento de Hotel Care recebe chamadas, apenas, do staff dos Hotéis Clientes, analisa questões comerciais e técnicas reportadas, reencaminha assuntos para outros departamentos da ... e presta, mediante requerimento, assistência linguística à equipa Network Operations Center (NOC).

(...)

40 Por outro lado, e tendo em conta as habilitações linguísticas do staff dos Hotéis Clientes, o Departamento de Hotel Care prestará apenas assistência nas línguas inglesa, alemã, francesa, espanhola e italiana.

41 Na verdade, de acordo com a análise percentual do idioma utilizado na assistência prestada pelos departamentos de Hotel Care das empresas que integram o ..., verifica-se que as línguas inglesa e alemã, representam, conjuntamente, cerca de 59%. A língua francesa e a língua italiana representam cerca de 11%, a língua espanhola 8,53% e as demais representam, conjuntamente, cerca de 7% (o que não se afigura significativo).

(...)

42 A estrutura organizativa do Departamento de Hotel Care será a seguinte:

(...)

- *Agentes de Hotel Care e Hotel Care Back Office:* têm acesso às diferentes ferramentas, prestando informação relevante em rede, visibilidade de todos os dispositivos, status atual e histórico e utilização pelo cliente para efeitos de resolução de problemas.
- *Supervisores de Qualidade:* serão responsáveis pela monitorização e formação dos parceiros outsourcing para assegurar a chegada de serviços ao consumidor de excelência e adequação com o processo e procedimentos.

• *Diretor do Hotel Care: é responsável pela gestão da equipa de Hotel Care, formação de agentes e “escalations points”, se aplicável.*

43 Por outro lado, a cobertura do serviço será feita num horário reduzido (apenas das 8h00 às 21h00) quando comparado com a cobertura horária assegurada pelo Departamento de CUC.

(...)

44 Face ao exposto, verifica-se a possibilidade de alocar 15 trabalhadores do atual Departamento de CUC, contratados por tempo indeterminado e a tempo completo, no Departamento de Hotel Care que será criado, evitando assim a cessação dos respetivos contratos de trabalho.

DIRETOR DO HOTEL CARE

45 As funções de Diretor de Hotel Care são assumidas pela atual (e única) Diretora do Departamento de CUC, ... Assim, esta trabalhadora não será abrangida pelo presente Despedimento Coletivo.

SUPERVISORES DE QUALIDADE

46 Os postos de trabalho dos Supervisores de Qualidade são assumidos pelos dois trabalhadores que exercem atualmente as funções de Team leader, considerando que se tratam de funções afins às que atualmente desempenham. Assim, os trabalhadores ... e ... são transferidos para o novo departamento de Hotel Care e, conseqüentemente, não serão abrangidos pelo processo de Despedimento Coletivo.

AGENTES DE HOTEL CARE

47 A escolha dos demais trabalhadores para integrar a equipa de Agentes de Hotel Care assentou, como resulta do Anexo III (que é parte integrante da presente comunicação), da combinação dos critérios linguísticos com o da

maior onerosidade dos trabalhadores para a ... (tendo em conta a difícil situação económica e financeira da empresa supra explicada).

AGENTES DE BACK OFFICE

48 A escolha dos trabalhadores para integrar a equipa de Back Office resulta da combinação de outros dois critérios: critérios linguísticos (essencial o domínio da língua alemã) e avaliação de desempenho, porquanto não foi possível a escolha com base no critério da maior onerosidade, considerando que três dos trabalhadores potencialmente afetados têm um vencimento idêntico.

49 Em conclusão, com a reestruturação da organização produtiva da ... tornam-se redundantes ou excedentários 8 (oito) postos de trabalho, o que conduz à eliminação dos mesmos e à inclusão no presente procedimento de despedimento coletivo os seguintes trabalhadores:

...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente
...	Atendimento ao Cliente	Agente de Atendimento ao Cliente

50 Importa sublinhar que a poupança gerada pela eliminação de postos de trabalho e concentração de parte das funções comerciais em trabalhadores não abrangidos no processo de despedimento coletivo tem um valor estimado superior a €169.495,42 anuais, sendo que essa medida pode ser tomada sem

comprometer a qualidade e imagem da empresa e possibilita que a ... continue a atual em todo o território nacional com uma estrutura de custos mais eficiente. 51 Para além do exposto, verifica-se não ser possível colocar os trabalhadores acima indicados noutros postos de trabalho, desde logo porque não existem postos de trabalho alternativos vagos.

De todo o exposto, conclui-se que a reestruturação da organização produtiva da ..., determinada pelos motivos estruturais e de mercado atrás explicitados, justifica nos termos do artigo 359.º do Código do Trabalho, o presente despedimento coletivo e a inclusão dos trabalhadores acima identificados no mesmo.

- 1.5. O Anexo II comporta um quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais da empresa.
- 1.6. No que se reporta ao Anexo III são indicados os seguintes critérios para a seleção dos/as trabalhadores/as a abranger no processo de despedimento coletivo:

“Conforme se deixou exposto no Anexo I — Descrição dos motivos invocados para o despedimento coletivo — a ... decidiu extinguir o Departamento de Atendimento ao Cliente — ocupado, atualmente, por 29 trabalhadores (v. Anexo II) — o qual será externalizado nos termos melhor explicados no Anexo I. Não obstante, a empresa decidiu criar um novo departamento de Hotel Care, nos termos já também explicados no Anexo 1, que funcionará apenas com 15 trabalhadores. Estes 15 postos de trabalho serão ocupados mediante a transferência de trabalhadores que integram, atualmente, o Departamento de Atendimento ao Cliente e os quais foram selecionados mediante a utilização de critérios objetivos nos termos abaixo descritos.



Com efeito, o novo departamento de Hotel Care operará da seguinte forma:

- A) Diretor de Hotel Care — 1 posto de trabalho;*
- B) Supervisores de Qualidade — 2 postos de trabalho;*
- C) Agentes de Hotel Care para atendimento de chamadas em espanhol, italiano, francês, alemão e inglês — 10 postos de trabalho;*
- D) Hotel Care Back Office — 2 postos de trabalho.*

E assim, no âmbito da reestruturação do referido departamento, tomam-se redundantes 14 postos de trabalho atualmente existentes. Nestes termos, a ... promoverá:

- E) A eliminação de 8 postos de trabalho, a abranger pelo despedimento coletivo;*
- F) A cessação, mediante a comunicação da caducidade, dos 6 contratos a termo ainda em vigor.*

Desde logo, cabe referir que — para preencher os postos de trabalho indicados em A) e B) — a ... só poderia reafectar os cargos já existentes de Diretor — ... — e Chefes de Equipa — ... e ...

Com efeito, a ... não pode prescindir dos cargos de direção e de maior responsabilidade no atual Departamento de Atendimento ao Cliente, pela experiência acumulada, e que representam elementos chave no âmbito da mencionada reestruturação e para melhor implementar e gerir o novo modelo de atendimento ao cliente.

Assim, a reorganização do Departamento de Atendimento ao Cliente — conforme indicado em C) e D) — e, conseqüentemente, a seleção dos trabalhadores a despedir — em E) — é feita exclusivamente com referência aos trabalhadores que ocupam os cargos de Agente de Atendimento ao Cliente — melhor identificados no Anexo II — e que se fará nos seguintes termos:

C) Reafecção de 10 trabalhadores às novas equipas de Hotel Care

Inclusão de todos os trabalhadores que prestam trabalho a tempo parcial:

1. No novo departamento de Hotel Care, mais especificamente nas equipas de atendimento ao cliente, a ... necessita de 10 “ETIs” — ou seja, 10 postos de trabalho “equivalentes a tempo inteiro”.

Desde logo, para preenchimento destes postos de trabalho, a ... optou por seleccionar os trabalhadores que atualmente prestam trabalho a tempo inteiro. Estes trabalhadores, pelo período normal de trabalho que cumprem — 40 horas — permitem garantir uma maior cobertura horária na plataforma de atendimento ao cliente, que de outra forma não seria possível.

São, assim, abrangidos no presente processo de despedimento coletivo os seguintes trabalhadores com horário parcial: ..., ..., ..., ... e ...

Critério Linguístico e Maior Onerosidade para a Empresa:

2. Por outro lado, os 10 postos de trabalho farão a cobertura, como se referiu acima, das seguintes línguas: espanhol, italiano, francês, alemão e inglês.

Inglês 41,70%

Alemão 17,97%

Francês 11,43%

Italiano 11,09%

Espanhol 8,53%

Considerando a taxa de atendimento de chamadas, nas diferentes línguas, representada pelo gráfico supra, os 10 postos de trabalho serão distribuídos da seguinte forma:

i) 1 posto de trabalho no atendimento de chamadas em espanhol;

ii) 2 postos de trabalho no atendimento de chamadas em italiano;

iii) 2 postos de trabalho no atendimento de chamadas em francês;

iv) 3 postos de trabalho no atendimento de chamadas em alemão;

v) 2 postos de trabalho no atendimento de chamadas em inglês.

De referir que, no que respeita ao atendimento de chamadas em inglês, este não será apenas assegurado pelos 2 postos de trabalho abaixo selecionados, mas por todos os Agentes selecionados para as equipas do Hotel Care. Com efeito, considerando a taxa acima indicada de 41,70%, todos os agentes — e porque todos falam inglês — farão também cobertura do atendimento de chamadas em inglês.

3. E assim, dos trabalhadores que prestam trabalho a tempo inteiro — e que integrarão as equipas acima mencionadas — a ... optou por selecionar os trabalhadores que registam os salários mais baixos, em conjugação com o conhecimento de línguas.

Acima de tudo, a reestruturação do Departamento de Atendimento ao Cliente tem como objetivo a redução global de custos, sendo por isso necessário manter — para trabalhadores com a mesma categoria — aqueles que representem um menor custo para a ... Vejamos:

São fluentes no atendimento de chamadas em espanhol:

(...)

Para preenchimento de 1 posto de trabalho em Espanhol, a ... considerou os salários mais baixos: ... e ..., que apresentam o mesmo salário anual. Em todo o caso, foi selecionada para esta língua a agente ..., pelo facto de o agente ... ficar colocado (por igualdade de critérios) na equipa de alemão, como se verá adiante.

São fluentes no atendimento de chamadas em francês:

(...)

Para preenchimento de 2 postos de trabalho em Francês, a ... selecionou

os agentes com os salários mais baixos para esta língua (com exclusão da agente ..., que foi colocada no atendimento de chamadas em espanhol): ... e ...

São fluentes no atendimento de chamadas em italiano:

(...)

Para preenchimento de 2 postos de trabalho em Italiano, a ... selecionou os agentes com salários mais baixos para esta língua (com exclusão da trabalhadora ..., que foi colocada no atendimento de línguas em francês): ... e ...

São fluentes no atendimento de chamadas em alemão:

(...)

Para preenchimento de 3 postos de trabalho em Alemão, a ... selecionou os agentes com salários mais baixos para esta língua: ..., ... e ...

São fluentes no atendimento de chamadas em inglês:

(...)

Para preenchimento de 2 postos de trabalho em Inglês, a ... selecionou os agentes com salários mais baixos para esta língua: ... O agente ..., com salário anual equivalente ao agente ..., foi colocado no atendimento de chamadas em italiano.

4. Ficaram, por isso, excluídos, das equipas de Hotel Care, os agentes mais dispendiosos para as línguas acima indicadas — ..., ..., ..., ... e ... — dois dos quais serão reafectados à equipa de Hotel Care Back Office, e três dos quais serão abrangidos pelo presente processo de despedimento coletivo.

C) Reafecção de 2 Agentes à equipa de Hotel Care Back Office

No âmbito do novo departamento de Hotel Care, a equipa de Back Office dedicar-se-á — essencialmente — à resolução e investigação de problemas técnicos, mais de carácter outbound.

Com efeito, esta equipa estará vocacionada para o atendimento de chamadas de carácter mais técnico — e nas principais línguas, como é o Inglês e o Alemão (ver o gráfico supra) — para a resolução de problemas da rede, em estreita colaboração com os próprios Hotéis e com os demais colaboradores da ..., noutros departamentos, como seja por exemplo, o departamento NOC (Network Operations Center).

A equipa de Back Office terá urna perspetiva global da rede e equipamentos da ..., proporcionando a capacidade de emitir relatórios completos e exaustivos no âmbito da solução de problemas. Esta equipa é a chave para alcançar uma maior eficiência e eficácia na resolução de problemas, e principalmente na melhoria do serviço e da qualidade da rede.

Assim, e desde logo, os agentes da equipa de Back Office têm que falar fluentemente o inglês e o alemão, para cobrir o atendimento das línguas mais relevantes do Hotel Care.

São, assim, abrangidos pelo presente despedimento coletivo os agentes ... e ... — por não terem quaisquer conhecimentos de alemão.

Por outro lado, dos agentes ..., ... e ... — que falam fluentemente o alemão e que apresentam o mesmo salário anual (...) — a ... teve que aplicar o critério da avaliação de desempenho, selecionando para a equipa de Hotel Care quem apresentou melhor desempenho na última avaliação realizada e, conseqüentemente, para o despedimento coletivo quem apresentou pior desempenho. Considerando que se trata de um cargo eminentemente técnico, o critério do desempenho afigura-se o mais adequado para aferir da maior ou menor capacidade técnica para o exercício da função.

De referir que a última avaliação realizada ocorreu em fevereiro de 2013, com referência ao ano de 2012, sendo certo que os critérios pelos quais os agentes

são avaliados são sobejamente conhecidos por todos e aplicados há vários anos.

(...)

E) Eliminação de 8 postos de trabalho

Em conformidade com o exposto acima, os postos de trabalho a eliminar resultaram da opção conjugada pelos seguintes critérios:

- 1. Horário parcial;*
- 2. Salário mais alto, conjugado com conhecimento de línguas;*
- 3. Falta de fluência na língua alemã;*
- 4. Pior avaliação de desempenho.*

A decisão de utilizar o critério do horário a tempo parcial prende-se com o facto de terem sido eliminados todos os postos de trabalho a tempo parcial, sendo que todos os novos postos de trabalho serão criados em regime de trabalho a tempo completo.

A decisão de utilizar o critério do salário mais alto prende-se com o facto de os motivos subjacentes à decisão de promover o presente processo de despedimento coletivo assentarem, essencialmente, em motivos económicos e financeiros de todo o ... e da ... em particular.

A conjugação deste critério com o do conhecimento de línguas prende-se com a reestruturação levada a cabo nos termos descritos, e a necessidade de cobrir as línguas mais utilizadas, das quais se destaca, a língua inglesa e alemã. A utilização do critério da avaliação de desempenho foi utilizada dada a impossibilidade de utilizar todos os critérios anteriormente referidos.

Assim, serão necessariamente incluídos no presente processo, os seguintes Agentes de Atendimento ao Cliente, em conformidade com a fundamentação supra: ..., ..., ..., ..., ..., ..., ... e ...”

- 1.7.** O Anexo IV corresponde ao quadro com um número de trabalhadores a abranger pelo despedimento coletivo e as respetivas categorias profissionais:

1	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
2	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
3	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
4	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
5	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
6	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
7	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE
8	...	AGENTE DE SUPORTE AO CLIENTE

- 1.8.** Do anexo V e VI consta o período de tempo no decurso do qual se pretende efetuar o despedimento e o método de cálculo das compensações a atribuir aos trabalhadores e às trabalhadoras abrangidos/as pelo despedimento coletivo, respetivamente.
- 1.9.** Consta, ainda, do processo remetido à CITE duas Atas de 18 de setembro e 25 de setembro de 2014.

II – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

- 2.1.** O artigo 10.º, n.º 1 da Diretiva 92/85/CEE do Conselho, de 19 de outubro de 1992, obriga os Estados-membros a tomar as medidas necessárias para proibir que as trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes sejam despedidas

durante o período compreendido entre o início da gravidez e o termo da licença por maternidade, salvo nos casos excepcionais não relacionados com o estado de gravidez.

- 2.1.1.** Um dos considerandos da referida Diretiva refere que “... o risco de serem despedidas por motivos relacionados com o seu estado pode ter efeitos prejudiciais no estado físico e psíquico das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes e que, por conseguinte, é necessário prever uma proibição de despedimento”.
- 2.2.** Em conformidade com a norma comunitária, a legislação nacional consagra no artigo 63.º, n.º 1 do Código do Trabalho, que “o despedimento de trabalhadora grávida, puérpera ou lactante ou de trabalhador no gozo de licença parental carece de parecer prévio da entidade competente na área da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, que é esta Comissão, conforme alínea e) do n.º 1 do artigo 496.º da Lei n.º 35/2004, de 29 de julho, aplicável por força da alínea s) do n.º 6 do artigo 12.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, que aprova a revisão do Código do Trabalho.
- 2.3.** Nos termos do artigo 359.º do novo Código do Trabalho:
- “1 – Considera-se despedimento coletivo a cessação de contratos de trabalho promovida pelo empregador e operada simultânea ou sucessivamente no período de três meses, abrangendo, pelo menos, dois ou cinco trabalhadores, conforme se trate, respetivamente, de microempresa ou de pequena empresa, por um lado, ou de média ou grande empresa, por outro, sempre que aquela ocorrência se fundamente em encerramento de uma ou várias secções ou estrutura equivalente ou redução do número de trabalhadores determinada por motivos de mercado, estruturais ou tecnológicos.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior consideram-se, nomeadamente:

- a) Motivos de mercado – redução da atividade da empresa provocada pela diminuição previsível da procura de bens ou serviços ou impossibilidade superveniente, prática ou legal, de colocar esses bens ou serviços no mercado;
- b) Motivos estruturais – desequilíbrio económico-financeiro, mudança de atividade, reestruturação da organização produtiva ou substituição de produtos dominantes;
- c) Motivos tecnológicos – alterações nas técnicas ou processos de fabrico, automatização de instrumentos de produção, de controlo ou de movimentação de cargas, bem como informatização de serviços ou automatização de meios de comunicação”.

2.4. Em conformidade com o artigo 360.º do referido Código:

“1 – O empregador que pretenda proceder a um despedimento coletivo comunica essa intenção, por escrito, à comissão de trabalhadores ou, na sua falta, à comissão intersindical ou às comissões sindicais da empresa representativas dos trabalhadores a abranger.

2 – Da comunicação a que se refere o número anterior devem constar:

- a) Os motivos invocados para o despedimento coletivo;
- b) O quadro de pessoal, discriminado por setores organizacionais da empresa;
- c) Os critérios para seleção dos trabalhadores a despedir;
- d) O número de trabalhadores a despedir e as categorias profissionais abrangidas;
- e) O período de tempo no decurso do qual se pretende efetuar o despedimento;
- f) O método de cálculo de compensação a conceder genericamente aos

trabalhadores a despedir, se for caso disso, sem prejuízo da compensação estabelecida no artigo 366.º ou em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho.

3 – Na falta das entidades referidas no n.º 1, o empregador comunica a intenção de proceder ao despedimento, por escrito, a cada um dos trabalhadores que possam ser abrangidos, os quais podem designar, de entre eles, no prazo de cinco dias úteis a contar da receção da comunicação, uma comissão representativa com o máximo de três ou cinco membros consoante o despedimento abranja até cinco ou mais trabalhadores.

4 – No caso previsto no número anterior, o empregador envia à comissão neste referida os elementos de informação discriminados no n.º 2.

5 – O empregador, na data em que procede à comunicação prevista no n.º 1 ou no número anterior, envia cópia da mesma ao serviço do ministério responsável pela área laboral com competência para o acompanhamento e fomento da contratação coletiva”.

2.5. Encontram-se observados todos os requisitos legais da comunicação a que alude o art.º 360.º do CT, nomeadamente

- a) Os motivos invocados para o despedimento coletivo;
- b) O quadro de pessoal, discriminado por setores organizacionais da empresa;
- c) Os critérios para seleção dos trabalhadores a despedir;
- d) O número de trabalhadores a despedir e as categorias profissionais abrangidas;
- e) O período de tempo no decurso do qual se pretende efetuar o despedimento;
- f) O método de cálculo de compensação a conceder genericamente aos trabalhadores a despedir, se for caso disso, sem prejuízo da compensação

estabelecida no artigo 366.º ou em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho.

- 2.6.** Da análise do processo os motivos invocados para o despedimento coletivo traduzem-se em motivos de mercado e estruturais.
- 2.7.** Ora, o presente processo de despedimento passa por uma reestruturação da organização produtiva da entidade empregadora, sendo que os critérios de seleção utilizados para a eliminação de 8 postos de trabalho, incluindo a trabalhadora grávida, alegadamente passaram pelos/as trabalhadores/as a tempo parcial, pelos salários mais elevados em conjugação com o conhecimento de línguas, a falta de fluência na língua alemã e, como último critério, pior avaliação de desempenho, que, por sua vez, não se encontra verificado nem especificado no caso da trabalhadora ...
- 2.8.** Posto isto, os critérios utilizados para a escolha da trabalhadora ... não se encontram devidamente densificados e comprovados, pelo que resulta da análise do processo a existência de indícios de discriminação por motivos de parentalidade na inclusão da trabalhadora grávida no presente processo de despedimento coletivo da ...

III – CONCLUSÃO

Face ao exposto, a CITE opõe-se à inclusão no despedimento coletivo promovido pela entidade empregadora da trabalhadora grávida, em virtude de se afigurar que tal despedimento constitui uma discriminação por motivo de parentalidade.

GOVERNO DE
PORTUGALMINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE, EMPREGO E
SEGURANÇA SOCIALCOMISSÃO PARA A IGUALDADE
NO TRABALHO E NO EMPREGO

APROVADO POR MAIORIA DOS MEMBROS PRESENTES NA REUNIÃO DA CITE DE 17 DE OUTUBRO DE 2014 COM OS VOTOS CONTRA DA CAP (CONFEDERAÇÃO DOS AGRICULTORES DE PORTUGAL), CCP (CONFEDERAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DE PORTUGAL) E CIP (CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL DE PORTUGAL)