

## PARECER N.º 446/CITE/2021

**Assunto:** Parecer prévio ao despedimento de trabalhadoras e trabalhadores especialmente protegidas: trabalhadora puérpera, trabalhadoras lactantes e trabalhadoras grávidas, incluídas em processo de despedimento coletivo, nos termos do n.º 1 e da alínea b) do n.º 3 do artigo 63º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 23/2012, de 25 de junho e pela Lei n.º 69/2013, de 30 de agosto.

Processo n.º 2260/DLH-C/2021

### I – OBJETO

**1.1.** Por correio registado datado de 10.08.2021, a CITE recebeu da empresa ..., pedido de emissão de parecer prévio ao despedimento das trabalhadores/as especialmente protegidos/as ... e ..., no âmbito de um processo de despedimento coletivo, por motivos estruturais e tecnológicos, abrangendo inicialmente 232 trabalhadores/as, com o seguinte teor:

*“Assunto: Remessa de cópia do processo nos termos do artigo 63º, n.º 3, b), do Código do Trabalho Exmos. Senhores,*

*Nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho, vimos pela presente remeter cópia do processo de despedimento coletivo que se iniciou no passado dia 30 de junho de 2021, e que integrou os seguintes trabalhadores abrangidos pelo regime especial de proteção previsto no referido artigo 63.º com os seguintes dados de identificação:*

- ..., residente na ..., contribuinte fiscal número ..., com o NISS ...;
- ..., residente na ..., contribuinte fiscal número ..., com o NISS ...;
- ..., residente na ..., contribuinte fiscal número ..., com o NISS ...;
- ..., residente na ..., contribuinte fiscal número ..., com o NISS ...;

- ..., residente na ..., contribuinte fiscal número ..., com o NISS ...;

*O referido procedimento de despedimento coletivo abrangeu um total de 232 trabalhadores, entre os quais apenas os trabalhadores acima identificados se encontram sob o escopo de proteção do artigo 63.º do Código do Trabalho.*

*Cumpra sublinhar, afastando qualquer indício de uma eventual discriminação, que se mantêm ao serviço na Empresa 41 trabalhadores que também estariam sob o escopo de proteção do artigo 63.º do Código do Trabalho, caso tivessem sido abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo em causa.*

*Pelo que, naturalmente, se encontra afastada a possibilidade de existência de qualquer tipo de discriminação quanto aos trabalhadores acima referidos.*

*Informa-se que para o envio de toda a informação e troca de correspondência no âmbito deste processo deverão ser utilizados os seguintes contactos:*

- ...;
- Telefone: ...;
- Email: ...

e

- ...;
- Telefone: ...;
- Email: ...

*Junta: cópia do processo incluindo: a) cópia da comunicação inicial à Comissão de Trabalhadores e aos trabalhadores; b) cópia da informação enviada à DGERT; c) cópia das atas das reuniões da fase de informações e negociação; d) cópia do instrumento de Formalização da Cessação e da Compensação de Contrato de Trabalho no âmbito de um Procedimento de Despedimento Coletivo relativo aos trabalhadores ... e ....*

**1.2.** Por carta datada de 30.06.2021, a entidade empregadora remeteu comunicação à Comissão de Trabalhadores, nos termos que a seguir se transcrevem:

*Assunto: Comunicação de intenção de proceder a despedimento colectivo*

*Exms. Senhores,*

*De acordo com o disposto no artigo 360º n.º 1 do Código do Trabalho, vimos pela presente comunicar a intenção de proceder a um despedimento colectivo.*

### ***I. DESCRIÇÃO DOS MOTIVOS INVOCADOS PARA O DESPEDIMENTO COLECTIVO***

*Os motivos para o despedimento colectivo são os que se encontram descritos no Anexo 1. Conforme aí se expõe, no caso presente o despedimento colectivo assenta em motivos estruturais e tecnológicos, concretizados na reestruturação da organização produtiva (cfr. artigo 359.º n.º 1 e n.º 2, alíneas b) e c) do Código do Trabalho).*

### ***II. INDICAÇÃO DOS CRITÉRIOS QUE SERVEM DE BASE PARA A SELECÇÃO DOS TRABALHADORES A DESPEDIR***

*Em cumprimento do disposto no artigo 360º n.º 2, alínea c), do Código do Trabalho, os critérios que servem de base à selecção dos trabalhadores a abranger pelo despedimento estão descritos no Anexo II, e são, ainda, concretizados na descrição da reestruturação na menção a cada um dos trabalhadores incluídos.*

### ***III. QUADRO DE PESSOAL, DISCRIMINADO POR SECTORES ORGANIZACIONAIS DA EMPRESA***

*Junta-se como Anexo III o quadro de pessoal da ..., discriminado por sectores organizacionais da empresa.*

### ***IV. INDICAÇÃO DO NÚMERO DE TRABALHADORES A DESPEDIR E DAS CATEGORIAS PROFISSIONAIS ABRANGIDAS***

*A indicação do n.º de trabalhadores a despedir e respetivas categorias profissionais abrangidas, consta do Anexo IV.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

## **V. INDICAÇÃO DO PERÍODO NO DECURSO DO QUAL SE PRETENDE EFECTUAR O DESPEDIMENTO**

*Os despedimentos dos trabalhadores serão efectuados no final do presente procedimento, decorridos os prazos legais aplicáveis.*

*Assim, no seu limite temporal mínimo, o procedimento durará por 15 (quinze) dias.*

*Ao período de tempo previsto no parágrafo anterior, e uma vez comunicadas as decisões de despedimento, acresce o período de aviso prévio de 15 a 75 dias consoante a sua antiguidade nos termos do n.º 1 do art. 363.º do Código do Trabalho.*

## **VI. INDICAÇÃO DO MÉTODO DE CÁLCULO DE QUALQUER EVENTUAL COMPENSAÇÃO GENÉRICA A CONCEDER AOS TRABALHADORES A DESPEDIR, PARA ALÉM DA INDEMNIZAÇÃO REFERIDA NO N.º 1 DO ARTIGO 366.º DO CÓDIGO DO TRABALHO**

*Encontra-se garantido o pagamento da compensação legal mínima em conformidade com o regime transitório previsto no artigo 5.º da Lei 69/2013, de 30 de agosto, e com o artigo 366.º do Código do Trabalho.*

*É intenção da Empresa, no âmbito da fase de informações e negociação do presente procedimento, com vista a uma solução de paz social, propor o pagamento de uma compensação pela cessação do contrato superior ao valor mínimo legal, sujeito à aceitação do despedimento e remissão de quaisquer valores no contexto da compensação majorada.*

*Sem prejuízo do agendamento de reuniões adicionais e da necessidade de coordenação de agenda com a DGERT, agenda-se a primeira reunião da fase de informações e negociação para o próximo dia 2 de julho de 2021, pelas 10h00, a ter lugar nas instalações do ... Para o esclarecimento de quaisquer dúvidas ou solicitação de informações deverão contactar:*

...

### **ANEXO 1**

#### **PARTE I - DESCRIÇÃO MACRO DO ENQUADRAMENTO DO DESPEDIMENTO COLETIVO**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

## SUMÁRIO

- *O presente procedimento de despedimento coletivo abrange um universo de 246 trabalhadores e tem por fundamento uma redução do número de trabalhadores assente em motivos de natureza tecnológica e estrutural que à frente serão objeto de análise detalhada por Direção e áreas organizacionais.*
- *A oportunidade e premência desta reorganização, cujo racional empresarial organizativo é autónomo justifica-se de per si, devem ser lidas à luz de um contexto único cujas principais linhas são as seguintes:*
- *É consensual que o mundo atravessa uma revolução digital, conhecida por quarta revolução industrial, a qual tem enormíssimas repercussões nos modelos de negócio adotados pelas empresas, com especial impacto na agilidade e rapidez dos procedimentos e na cada vez menor dependência da intervenção humana no processo produtivo.*
- *É igualmente consensual que o sector das comunicações é dos mais inovadores, dos que mais se desenvolveram e contribuem para a mudança de paradigma no modo de interação entre pessoas e empresas.*
- *As empresas que operam no sector das comunicações, dada a rapidez da evolução tecnológica e dos serviços que oferecem, são também das que maior impacto tem na alteração do perfil de competências que precisam associar aos trabalhadores que estão afetos ao desenvolvimento da sua atividade.*
- *O caso do ..., em especial a ..., não é exceção. Durante anos foi indubitavelmente o maior empregador nacional, porquanto se afigurava indispensável uma intervenção humana, com uma percentagem elevada de trabalhadores de baixa qualificação, para poder assegurar os então denominados serviços de telecomunicações a todo o país.*
- *Até 1992 grupo empresarial que está na origem do ... era o único operador a nível nacional de telecomunicações.*
- *Atualmente a ... assegura todos os serviços de comunicações eletrónicas, os quais ultrapassam em muito o mero serviço de telecomunicação, e estão assentes num conjunto de tendências tecnológicas, designadamente de inteligência artificial, orquestração e híper - automação das redes, telemetria e big data analytics, SG cloud native e realidade aumentada, entre outros.*
- *Esta revolução tecnológica criou uma disrupção total das necessidades dos trabalhadores afetos aos serviços prestados aos clientes: há necessidade de muito*



*menor intervenção humana, sendo que a que existe exige qualificações técnicas superior e altamente especializadas.*

- *O legado histórico da ..., associado a esta revolução tecnológica, conduz à inevitável constatação de um sobredimensionamento do quadro de pessoal, que se tornou impossível de gerir apenas com base numa mera boa vontade de acomodar postos de trabalho.*
- *Basta analisar o quadro de pessoal das empresas concorrentes (... e ...) para se aperceber da dimensão desproporcional do quadro de pessoal da ....*
- *Acresce que, concomitantemente, a atividade da ... encontra-se sobre uma enorme pressão, resultante de ser uma atividade altamente regulamentada, que origina constrangimentos na sua rendibilidade e competitividade.*
- *Em paralelo, não se pode menosprezar que a concorrência agressiva já não advém exclusivamente dos operadores de telecomunicações tradicionais, porquanto nos últimos anos tem-se assistido a uma entrada de uma nova tipologia de concorrentes Over the Top (como por exemplo ..., ..., ...), que, utilizando as redes dos operadores tradicionais chegam aos seus clientes sem necessidade de realizar avultados e recorrentes investimentos em infraestruturas.*
- *Por outro lado, a questão financeira da ... assume particular relevância: a ... apresentou um prejuízo médio anual no período 2010-2020 de aproximadamente 136M€, o que confirma a pressão financeira de que padece para poder fazer face aos constrangimentos regulatórios e concorrenciais com que tem de conviver na indústria em que se insere.*
- *A manutenção do atual contexto do quadro de pessoal é insustentável, na medida em que, mantendo-se constante a atual estrutura de custos fixos do ..., a médio prazo deixará de conseguir ser competitivo no mercado das comunicações eletrónicas em Portugal.*
- *Não é exigível à ..., apesar das várias medidas já implementadas e que lhe permitiu manter um elevado número de vínculos laborais, após a implementação da presente reestruturação, passar a ter ao seu serviço um quadro de pessoal em situação de inatividade e a quem deixou de ser possível atribuir quaisquer outras funções.*
- *O procedimento de despedimento coletivo é o único meio jurídico adequado com vista a redimensionar o quadro de pessoal nos termos da presente reorganização e, simultaneamente, proteger os interesses dos trabalhadores abrangidos garantindo-lhes o acesso ao subsídio de desemprego, já que o número de quotas disponível aplicáveis às rescisões por acordo é muito inferior a estes.*

- *Face ao exposto, por forma a permitir o imperativo redimensionamento da empresa, afigura-se necessário iniciar o presente processo de despedimento coletivo ao abrigo do artigo 359.º, n.º 1 e 2, alíneas b) e c), do Código do Trabalho.*

## **I. CAPÍTULO 1 – RESUMO HISTÓRICO**

### ***I.1 Enquadramento do ... e reflexos no quadro de pessoal***

*Na origem do ... , tal como hoje se conhece, estará porventura uma das mais heterógenas e complexas realidades empresariais nacionais e em que as relações laborais adquirem contornos únicos e irrepetíveis decorrente, precisamente, da integração de diferentes universos de trabalhadores com estatutos jurídico-laborais específicos que, em trato sucessivo, alguns remontam aos finais do século XIX.*

*É sem dúvida a partir da década de 90 do século passado, na sequência de diversa legislação publicada para o efeito, que se assiste a um movimento imparável na evolução e modernização da atividade das telecomunicações em ..., traduzindo-se numa série de operações de reestruturação empresarial que, com relevo para o presente documento, se pode resumir da seguinte forma:*

*Em 1992, por cisão dos Correios, Telégrafos e Telefones (CTT) é criada a ... com a transferência dos trabalhadores, actividades e estabelecimento afectos às telecomunicações e o país passa, a partir desse momento, a ter a sua rede de telecomunicações explorada por três operadores: (1) a Telefones de Lisboa e Porto, S.A. (...) que explorava o serviço telefónico nas áreas de Lisboa e Porto; (ii) a ... que era responsável pelas restantes comunicações nacionais e a (iii) ... que assegurava o tráfego intercontinental. É também neste ano que é lançada a rede móvel da TMN — Telecomunicações Móveis Nacionais S.A. (TMN).*

*Em 1994, é criada a ... (...), para funcionar como verdadeiro operador nacional de telecomunicações, por via da fusão da ... (com ex-trabalhadores dos CTT), da Teledifusora de ..., 5. A. (TDP) e dos Telefones de Lisboa e Porto, 5. A (...). Por via desta fusão, em outubro de 1994, a ... tinha no ativo 20.277 trabalhadores, e sem ser no ativo (aposentados, reformados e pré-reformados) 8.244 trabalhadores, num total de 28.521, coexistindo diversos estatutos*

*laborais, diferentes esquemas complementares de reforma bem como sistemas de saúde diversos.*

*Ainda em 1994 arranca a Internet em ..., lançada pela Telepac — Telecomunicações Interativas S.A..*

*O ano de 1995 marca o início do processo de privatização da ... e que apenas se veio a concluir em 2000, ficando o capital da ... integralmente privatizado, com exceção de 500 ações de Categoria A que eram detidas na sua totalidade pelo Estado Português e lhe conferiam direitos especiais de voto ou de veto, direitos estes que viriam a desaparecer em 2011 na sequência de uma alteração aos seus estatutos.*

*Em 1998, a ... compra a empresa Telesp Celular no Brasil, iniciando a sua expansão naquele país.*

*Em abril de 2000, foi constituída a ... (...) por destaque dos ativos e passivos afetos às atividades operacionais de prestação do serviço fixo de telefone, os quais incluíam a rede básica de telecomunicações e todos os meios afetos à concessão.*

*Em dezembro de 2000, na sequência desta operação de destaque, a ... modificou o seu objeto social para Sociedade Gestora de Participações Sociais, sob a denominação social de ...*

*O ano de 2002 é marcado pela fusão por incorporação da Companhia Portuguesa de Rádio ... na ... com vista à criação de uma estrutura que, racionalizando as atividades a desenvolver, contribuiu para uma maior eficácia na atuação comercial da empresa.*

*Em 2003, é concretizada uma joint-venture entre a ... (...) e a Telefónica de Espanha, dando origem a uma das maiores operadoras móveis da América Latina, a VIVO.*

*Em 2004, foi criada a ..., Serviços Administrativos e de Gestão Partilhados, S.A. (...) com o objetivo de prestar serviços de suporte às empresas do Grupo, nomeadamente serviços financeiros, processamento salarial, gestão de edifícios e frota, entre outros.*

*Em 28 de março de 2006, foi constituída a ... (...) no âmbito de uma reorganização dos diversos negócios do ... por áreas geográficas, orientação que começou a ser concretizada em setembro de 2006 com a aquisição pela ... das participações financeiras detidas pela ... na ... e na ...*

*Em 2007, visando concentrar a totalidade das operações do negócio fixo, a ... adquire à ... as participações que esta detinha nas sociedades (1) .... — Comunicações Interativas, SA. (...ex Telepac), entidade que havia sido constituída em março de 2000 com o objetivo de concentrar*

*todas as participações financeiras em empresas que operassem no negócio de Internet, incluindo serviços de Internet Service Provider e serviços associados à exploração de portais, (2) ... Prime — Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. (...), entidade que havia sido constituída em maio de 1992 e que tinha como atividade principal a exploração e comercialização de sistemas de comunicação de dados e outros serviços de comunicações eletrónicas, e (3) ... Corporate — Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A. (...), entidade que havia sido incorporada em maio de 2003 com o objetivo de prestar serviços personalizados, de uma forma agregada, aos grandes clientes empresariais do Grupo. Em 2008, concretiza-se a incorporação por fusão das sociedades .... e ... na ..., transferindo-se para esta o património, os direitos e obrigações daquelas sociedades, que se extinguem.*

*Em 2009, visando concentrar todas as empresas instrumentais localizadas em ... que prestassem serviços de suporte à ... Comunicações e ..., a ... adquiriu as participações financeiras anteriormente detidas pela ... nas sociedades ... Cloud e Data Centers, S.A., .... (atual ...), ... Pro e ... Sales Serviços de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A. (Saies) e a participação financeira anteriormente detida pela ... Pro na empresa ... — ... e Serviços de Informação, S.A. (...).*

*A ... Contact, originariamente ..., foi constituída em 1970 e tinha por objeto a prestação de serviços nas áreas de comunicações eletrónicas, serviços e sistemas de informação, sendo que atualmente a principal atividade da empresa, iniciada em 1998, consiste na gestão e exploração de call centers e contact centers, prestando serviços essencialmente à ...*

*A ... Sales, por sua vez, foi constituída em março de 2006 sob a designação de ..., mantendo-se desde a sua constituição e até 2009 sem qualquer atividade operacional, ano a partir do qual, na sequência da reestruturação dos serviços de atendimento do Grupo ..., incluindo a necessidade de se procederá separação operacional e funcional das atividades respeitantes aos serviços de atendimento de venda e pós-venda, a designação foi alterada para ... e esta passou a prestar serviços essencialmente nas áreas de exploração e gestão de contact centers e telemarketing.*

*Em 2012, verificou-se a incorporação da ... na ..., transferindo-se para esta o património, os direitos e obrigações daquela sociedade, que se extinguiu.*

*Em 2014, a ... foi incorporada na ... , cuja denominação social foi alterada para ...—Serviços de (...).*

*Ainda em 2014, foi efetuada uma reorganização das áreas técnicas de sistemas de informação com integração operacional da ... (...) (empresa vocacionada para prestação de serviços de SI para o Grupo) na ....*

*Em 2015, no âmbito de mais uma reestruturação societária envolvendo as áreas de suporte, as sociedades ... e ..., (...) foram incorporadas na ..., transferindo-se para esta o património, os direitos e obrigações daquelas sociedades, que se extinguíram.*

*O ano de 2015 é ainda marcado pela entrada do ... — multinacional líder no fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas com presença em França, Israel, Bélgica e Luxemburgo, ..., Antilhas Francesas /Área do Oceano Índico e República Dominicana e Suíça — ficando a ... uma sua integral subsidiária.*

*O ... atua globalmente no mercado das comunicações eletrónicas, comercializando produtos de todos os ramos das comunicações eletrónicas, através de uma rede diversificada de distribuição de produtos e dispendo ao longo do país de pontos de presença física de relacionamento com consumidores/clientes.*

*Assim, a configuração do ..., tal como existe atualmente, é resultado de um conjunto de operações societárias que têm vindo a ser necessárias para acompanhar a evolução ao nível do negócio e da tecnologia, nomeadamente:*

*(i) Evolução da rede de comunicações eletrónicas para o formato digital o que obriga a uma integração cada vez maior com a área de sistemas de informação;*

*(ii) Maior exigência por parte do cliente na oferta de serviços integrados e convergentes (fixolmável e conteúdos), o que proporciona uma visão de cliente único e não separadamente em cada segmento;*

*(iii) A interação do cliente com os vários devices (telemóvel, tablet, PC, entre outros) mais integrada, simples e rápida, o que obriga a uma grande capacidade e agilidade na inovação para satisfazer as necessidades cada vez mais sofisticadas e complexas do cliente;*

*(iv) No mercado empresarial há uma procura por soluções integradas que permitam uma conectividade das equipas em qualquer local, o que implica o desenvolvimento de soluções cada vez mais complexas.*

*Estas alterações ao nível das áreas core da empresa (negócio e área técnica) levaram igualmente, ao longo do tempo, a que as áreas de suporte se reorganizassem para acompanhar e dar o suporte devido às restantes áreas.*

Desta forma, atualmente o ... .. apresenta a seguinte configuração:

Organigrama conforme consta do processo instrutor, para o qual se remete.

As empresas pertencentes ao ... contavam, em dezembro de 2020, com o seguinte número de trabalhadores:

- ... — 5.096 trabalhadores;
- ... —359 trabalhadores;
- ... —142 trabalhadores;
- ... —98 trabalhadores;
- ...—1.597 trabalhadores, dos quais 1592 são cedidos pela ...;
- ... — 102 trabalhadores;
- ... —85 trabalhadores;
- ... —4.125 trabalhadores;
- ... —169 trabalhadores;
- ... —58 trabalhadores;
- ... —5 trabalhadores;
- ... —91 trabalhadores;
- ... —18 trabalhadores;
- ... —18 trabalhadores;
- ...—8 trabalhadores;
- ... —39 trabalhadores;
- ... —15 trabalhadores;
- ... —128 trabalhadores.

*Como é evidente, ao longo sobretudo das três últimas décadas, o dimensionamento do quadro de pessoal desta complexa realidade empresarial foi sujeito a fortes tensões: não só foi necessário contratar colaboradores com novas competências e skills profissionais para dar resposta aos desafios tecnológicos, como foi necessário reduzir milhares de postos de trabalho em sectores e áreas que se tornavam, de dia para dia, obsoletos, para além das redundâncias decorrentes dos movimentos de fusão de empresas e das sinergias de novo modelos organizativos assente em tecnologia.*

*Assim, de um quadro de pessoal com cerca de 20.000 em 1994 passa-se, atualmente, para um quadro de pessoal com cerca de 7.732 colaboradores, no perímetro de gestão do ..., em dezembro de 2020, isto é, nas áreas core de telecomunicações.*

*É sintomático dessa evolução constatar que no elenco das profissões previstas no primeiro Acordo de Empresa da ..., de 1995, estavam previstas várias dezenas de categorias profissionais/funções que comparam com as 5 categorias profissionais e 7 áreas funcionais do actual ACT do ....*

*Para fazer face à imprevista necessidade de redimensionamento de pessoal, para além de uma elementar lógica empresarial/organizativa, porque se tratava de um universo empresarial de monopólio estatal, o Governo chegou a aprovar legislação específica relacionada com a atribuição de condições favoráveis à aposentação antecipada aplicável ao universo dos trabalhadores oriundos dos CTT (Decreto-Lei n2 13/95, de 21 de janeiro e Decreto-Lei n2 324/97, de 26 de novembro).*

*Nesta mesma linha, desde a década de 90 que têm vindo a ser implementados programas de saídas voluntárias que assentavam em rescisões por mútuo acordo, aposentações antecipadas e acordos pré-reforma, nalguns casos antecedidos de suspensão dos contratos de trabalho. O último dos quais (no âmbito do Programa Pessoa) foi lançado no primeiro trimestre de 2021, tendo terminado no final do mês de maio.*

*Como é compreensível, este tipo de programas, precisamente por assentar numa solução negocial, não permite à Empresa abranger todos os trabalhadores cujas funções se vão tornando redundantes e, nalguns casos, definitivamente obsoletas. Num universo tão alargado de pessoas, haverá sempre uma pequena percentagem que tenderá a não aceitar a sua desvinculação (ou porque quer negociar um valor superior; ou porque simplesmente não quer deixar de trabalhar; ou por qualquer outro motivo...)*

*Neste contexto, a opção da Empresa de não enveredar por tais medidas unilaterais acabou por contribuir para criar um cenário de ineficiência produtiva e simultaneamente gerador de tensões sociais envolvendo os trabalhadores envolvidos já que parte significa destes exerciam funções que se tornaram obsoletas e não detinham níveis de qualificação que lhes permitisse assumir novas funções assentes numa componente tecnológica e de complexidade acrescida.*

*Tal circunstância obrigou a empresa a criar um quadro de trabalhadores excedentários e que iam sendo alocados a tarefas pontuais. Caberá referir que, pontualmente, as próprias autoridades administrativas (ACT) e judiciais (Tribunais de Trabalho) criticaram a Empresa por ter mantido situações de desocupação efetiva, ao invés de ter recorrido às medidas unilaterais,*

*legalmente previstas, para redimensionar o quadro de pessoal: despedimento coletivo e extinções de postos de trabalho.*

## ***I.2 Programa ...***

*De forma a evitar a implementação imediata de despedimentos dos trabalhadores cujas posições se tornaram redundantes no âmbito da reestruturação e da herança temporal, conjuntural e societária atrás referida, visando criar condições para a sua ocupação, a ... desenvolveu o programa ... onde procurou adotar um conjunto de soluções internamente.*

*Por ajuste direto entre direções, procedeu à realocação de trabalhadores que haviam ficado sem funções nas suas direções originárias nas novas direções para o exercício das mesmas funções que vinham desempenhando, e que permitiu realocar 135 trabalhadores.*

*Para além desta medida, tendo em vista a preservação dos vínculos laborais existentes e atenuar o respetivo impacto financeiro, a partir de outubro de 2015 a ... levou a cabo a internalização de funções executadas por prestadores de serviços externos de forma a permitir: i) absorver os referidos recursos humanos e ii) reduzir custos.*

*Desta forma identificaram-se as funções que estavam a ser prestadas por recursos externos e avaliaram-se as competências necessárias para executar as funções.*

*Para suportar esta medida, foi utilizada a informação qualitativa que havia sido recolhida pela Empresa com o “Programa Valor” que teve como principal objetivo caracterizar os recursos humanos em termos das suas habilitações e competências.*

*As principais funções âmbito desta internalização de funções foram portarias, operações de call center e operações de registo de venda.*

*Vários trabalhadores no âmbito do Projeto ... encontravam-se espalhados por .... De forma a possibilitar todas as condições para as suas novas funções, a ... e o Grupo ... Telecom investiram em obras de recuperação de alguns edifícios.*

*Operações e atividades que anteriormente estavam centralizadas em regiões específicas foram descentralizadas.*

*Foi assim possível à ... realocar 413 trabalhadores que, no âmbito da alteração funcional, se mostraram disponíveis para exercer funções novas e distintas das que vinham desempenhando e que se mostraram necessárias em virtude da reorganização.*

*Ainda no âmbito do programa ..., a ... implementou o Projeto 3D, de formação preparatória, intensiva e específica, com vista a requalificar os trabalhadores sem funções para afetá-los:*

- a) Às funções a internalizar executadas por prestadores externos; e*
- b) Aos novos postos de trabalho criados nas diferentes direções no seguimento da implementação do Projeto de Reorganização.*

*Participaram no Projeto 3D 102 trabalhadores e deste universo foi possível alocar definitivamente a novas funções 20 trabalhadores.*

*Durante o Projeto ..., e não apenas no âmbito do Projeto 3D, foram dadas cerca de 102.106 horas de formação (96 horas por participante), incluindo 47.175 horas de formação presencial e 41.151 de formação presencial e on job de forma a dar o conhecimento necessário para a boa execução da função.*

*Em suma, através do Projeto ... que incluiu o ajuste direto de trabalhadores entre direções antigas e direções novas, formação específica no âmbito do Projeto 3D e a realocação de trabalhadores através da respetiva alteração funcional, foi possível à ... colocar 568 trabalhadores que haviam ficado sem funções.*

*Por seu turno, 328 dos trabalhadores a quem não foi possível alocar quaisquer funções, aceitaram revogar, de mútuo acordo, o respetivo contrato de trabalho, com vista a não prolongar a situação de vínculo laboral sem existência de funções.*

*Não obstante, deparou-se ainda a ... com um universo de 274 trabalhadores sem funções atribuídas.*

*Com o intento de solucionar temporariamente a inexistência funções a atribuir àqueles trabalhadores e enquanto se estudaria a possibilidade de adoção de medidas alternativas à cessação unilateral dos contratos de trabalho com este universo de trabalhadores, a ..., no âmbito da execução de projetos temporários, afetou temporariamente a funções não coincidentes com necessidades permanentes 136 trabalhadores dos 274 trabalhadores e, num derradeiro esforço de obter dentro da estrutura uma solução conservatória, a ... conseguiu ainda absorver nas suas direções 28 daqueles trabalhadores, com a alocação a postos de trabalho cuja criação foi possível, diminuindo-se o número de trabalhadores para 110.*

*Por último, a partir de 2017 e até ao presente, foi possível enquadrar funcionalmente este universo residual de trabalhadores, sendo certo que alguns optaram por soluções de saída como suspensões de contrato de trabalho e pré-reformas, rescisões por mútuo acordo e reformas (Programas Pessoa).*

*Por fim, cabe referir que não causará surpresa constatar que 153 dos trabalhadores abrangidos pelo presente procedimento de despedimento coletivo estiveram envolvidos no Projeto ....*

### **I.3 Do Papel da ... no âmbito do ... ..**

*A ... constitui o elemento central e diretor do ... .., e é através da mesma que o Grupo desenvolve o seu core business nos segmentos B2C (clientes particulares), B2B (clientes empresariais) e Wholesale (outros operadores), e concretamente os seguintes negócios:*

- *Voz Fixa;*
- *Voz Móvel;*
- *Televisão;*
- *Internet Fixa/Móvel e Consumo de Dados em Geral;*
- *Venda de equipamentos de fornecedores terceiros;*
- *Ticketing;*
- *Energia.*

## **II. CAPÍTULO II — VICISSITUDES DE CONTEXTO DO MERCADO ONDE SE INSERE**

### **II.1 Do Impacto das Alterações Regulatórias em ...**

*O mercado das comunicações eletrónicas tem sido sujeito a apertados níveis de regulação, o que tem vindo a afetar de forma determinante a atividade da ..., assim como, tem permitido um posicionamento mais agressivo dos seus principais concorrentes.*

*Especialmente desde o exercício de 2007, que a ... e conseqüentemente o Grupo ..., tem visto o seu Balanço ser fortemente penalizado quer diretamente por alterações regulatórias introduzidas no mercado, quer indiretamente, pelo impacto e pela melhoria das condições de acesso e competição dos seus principais concorrentes no mercado das comunicações eletrónicas em ....*

*Com efeito, a nível regulatório, a ... e conseqüentemente o Grupo ..., foi penalizado por uma pressão significativa nas suas receitas decorrente das seguintes medidas regulatórias:*

- *Redução progressiva das tarifas de terminação;*
- *Redução dos preços do roaming;*
- *Criação de ofertas de Referência: ORAC (Oferta de Referência de Acesso a Conduitas), ORCA (Oferta de Referência de Circuitos Alugados), ORCE (Oferta de Referência de Circuitos Ethernet) e ORAP (Oferta de Referência de Acesso a Postes)*

### **II.1.1 Redução Progressiva das Tarifas de Terminação**

*As tarifas de terminação constituem os preços que os operadores de rede fixa e/ou móvel cobram pela terminação de chamadas nas suas redes. São tarifas que as operadoras pagam entre si para terminarem as chamadas dos seus clientes nas redes concorrentes, constituindo, em determinada altura, uma das principais fontes de receita das operadoras móveis a operar em ....*

*Detendo a ... a maior quota de mercado no setor das comunicações eletrónicas, quaisquer chamadas oriundas de clientes de operadoras concorrentes para esta rede originava o pagamento de tarifas de terminação.*

*Assim, a ... era recetora de receitas substanciais devidas pelas operadoras a título de tarifas de terminação o que ajudava à performance económico-financeira, por via do aumento do nível das receitas.*

*Refira-se que as tarifas de terminação constituíam uma importante fonte de receita para a ... e, conseqüentemente, para o ... e ... foi um dos primeiros países europeus a adotar a recomendação da Comissão Europeia em reduzir as tarifas de terminação fixas e móveis para o nível dos custos incrementais de longo prazo.*

*Em decorrência do referido supra, procurou-se atingir uma maior uniformização entre as estruturas de custos a suportar por parte das operadoras no mercado de comunicações eletrónicas europeu e nacional, na medida em que a Comissão Europeia considerou, na altura, que os preços imputados a título de tarifas de terminação poderiam ser limitativos da concorrência e obstaculizar o acesso ao mercado por parte de operadores de dimensão mais reduzida e com menor quota de mercado, que viam desta forma ser-lhe imputado um custo significativo em benefício dos operadores com maior quota de mercado.*

*É neste enquadramento que é decidida a implementação de decisões regulatórias, tendo em vista o objetivo último da redução de custos que, em última análise, eram imputados aos consumidores finais. Assim, a alteração deste paradigma teve início em 2005 e foi implementada de forma progressiva como demonstrado na figura seguinte:*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Os impactos regulatórios nas tarifas de terminação móveis e fixas no ano de 2018, 2019 e 2020, implicaram as seguintes reduções:*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Na sequência da aprovação do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, em dezembro de 2018, a terminação de chamadas em redes fixas e em redes móveis passou a ter um enquadramento harmonizado e uniforme no Espaço Económico Europeu.*

*Como previsto no artigo 759 do CECE, a Comissão Europeia adotou um ato delegado (publicado em 22.04.2021) que fixa tarifas de terminação de chamadas em redes fixas e móveis uniformes no EEE, prevendo para alguns países um período de ajustamento gradual das suas tarifas de terminação atuais.*

*Nos termos deste ato delegado, em ..., a tarifa de terminação de chamadas em redes fixas será alterada para 0,0007€/minuto em 1 de julho de 2021 e a tarifa de terminação de chamadas em redes móveis será alterada para 0,002€/minuto em 1 de janeiro de 2024.*

### **II.1.2 Redução dos Preços do Roaming**

*De igual forma, um fenómeno semelhante se veio a verificar com os preços praticados ao nível do roaming.*

*Vem sendo introduzida regulação abrangendo especificamente a temática do roaming desde 2007, forçando os operadores europeus a baixar os preços retalhistas e grossistas praticados*

ao longo do espaço europeu e com o objetivo de estimular o empreendedorismo e o comércio para além das respetivas fronteiras nacionais.

Nesta conformidade, por via da regulação foi criado um “cap” (preço máximo) nos preços praticados por minuto de conversação de Voz, para SMS e dados efetuados em roaming, que veio a descer progressivamente entre 2007 e 2017.

Por imposição da Comissão Europeia, em julho de 2017, foram eliminadas as tarifas de roaming para os clientes de retalho, passando a utilização de telefone em países europeus a custar o mesmo que em ..., mediante a utilização do operador local — regime de “Roam Like At Home (RLAHy’). Para permitir a sustentabilidade deste regime, os preços máximos grossistas foram de novos revistos em baixa, estabelecendo-se um calendário de reduções anuais até 2022.

O Regulamento de Roaming está atualmente em processo de revisão e uma nova versão deverá ser aprovada no Parlamento Europeu até ao final do ano, sendo expectável que se definam novas descidas dos preços máximos grossistas até 2025.

### **II.1.3 Chamadas e SMS internacionais intra - Espaço Económico Europeu**

O atual Regulamento do Roaming foi ainda alterado através do Regulamento do BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) 2018/1971, de 21/11/2018, que estabeleceu um preço máximo aplicável às chamadas e SMS internacionais entre os países pertencentes ao EEE.

Com efeitos a partir de 15.05.2019, as chamadas e os SMS intra-EEE passaram a ter preços máximos de, respetivamente, 0,19€ por minuto e 0,06€ por SMS, o que impactou negativamente as receitas da ....

### **II.1.4 Criação de ofertas de Referência: ORAC (Ofertas de Referência de Acesso a Condutas), ORCA (Oferta de Referência de Circuitos Alugados), ORCE (Oferta de Referência de Circuitos Ethernet) / CAM, ORAP (Oferta de Referência de Acesso a Postes), ORALL (Oferta de Referência ao Lacete Local) e Rede ADSL ...**

Desde que se concretizou a liberalização do setor das comunicações eletrónicas, o ICP-ANACOM - Autoridade Nacional das Comunicações (adiante designada abreviadamente por

*“ANACOM”), tem vindo a impor medidas de fomento à concorrência efetiva e sustentável, com recurso nomeadamente ao acesso grossista à infraestrutura da ..., a preços orientados aos custos, por parte de outros operadores de comunicações eletrônicas.*

*Paralelamente à obrigação de disponibilização de acesso à rede, também vêm sendo impostas à ... outras condições, nomeadamente a obrigação de não discriminação ao nível grossista e de orientação dos preços para os custos, que se traduz na imposição de “caps” (tetos máximos) nos preços praticados.*

*Estes princípios emanam do quadro regulatório Europeu estabelecido em 2002, que foi transposto para o quadro legislativo nacional em 2004 com a publicação da Lei n.2 5/2004, de 10.02.2004, e foram objeto, posteriormente, de recomendações da Comissão Europeia, como por exemplo a Recomendação de 20/09/2010 sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso, na qual se prevê a necessidade de se garantir um acesso não discriminatório e que permita o prosseguimento do objetivo de assegurar uma concorrência sustentável — levei playingfield — o qual possa ser prosseguido através do fornecimento pelo operador com poder de mercado significativo (“PMS” — como é o caso da ...) de um acesso equivalente aos elementos da sua rede (princípio de equivalência).*

*Em termos genéricos, este princípio de equivalência introduzido genericamente nas várias vertentes da ORAC, ORCA, ORCE/CAM e ORAP, implica que o operador com PMS deva seguir os mesmos processos e procedimentos quer para satisfazer as suas necessidades internas, as dos seus próprios serviços e das empresas subsidiárias, quer para satisfazer os pedidos das restantes entidades, nomeadamente concorrentes, de modo a evitar qualquer situação de vantagem concorrencial face aos outros operadores. Alternativamente, não sendo possível ou proporcional uniformizar por completo os processos e procedimentos, os tempos de atendimento e os níveis de qualidade de serviço dos processos e procedimentos aplicáveis aos restantes operadores devem ser de molde a permitir que estes concorram com o operador com PMS na disponibilização de ofertas junto dos clientes finais.*

*A introdução destas limitações facilita o acesso de operadores concorrentes ao mercado das comunicações eletrônicas sendo a ..., uma vez que é considerada como detentora de PMS, obrigada a facultar o uso das suas infraestruturas em condições de equivalência e facilitando o aparecimento de concorrentes com soluções tecnológicas equivalentes no mercado.*

*Ou seja, ao longo dos tempos e por imposições regulatórias, foram sendo impostas à ... obrigações de fornecer acesso, não discriminação e orientação dos preços para os custos que*

*permitissem a operadores terceiros criarem produtos competitivos e oferecer soluções tecnológicas de ponta ao mercado.*

### **II.1.5 TDT—Televisão Digital Terrestre**

*O serviço TDT foi, desde o início, alvo de sucessivas alterações das respetivas condições de prestação do serviço, que têm defraudado a base factual objetiva nos termos da qual a ... decidiu apresentar proposta no concurso da TDT em 2008, comprometendo a sustentabilidade económico-financeira deste projeto. Destaca-se, em particular:*

- *O insucesso do licenciamento do chamado “59 canal”;*
- *A não utilização da reserva de capacidade de transmissão em HD por parte dos operadores de televisão;*
- *O chamado “Dividendo Digital 1”, consubstanciado na alocação da faixa de espectro dos 800 MHz a serviços de comunicações eletrónicas (decisão da ANACOM de 16.12.2010), implicando a migração da rede TDT para a faixa dos 700 MHz;*
- *A decisão da ANACOM de 01.10.2015 sobre as obrigações de cobertura do serviço TDT por via terrestre;*
- *A publicação da RCM n.9 37-C/2016, de 23 de junho, e da Lei n.2 33/2016, de 24 de agosto, que alteraram de forma relevante o enquadramento legal do serviço TDT, alargando a oferta de serviços de programas na grelha da TDT (integração da RTP3 e da RTP Memória e prevendo a reserva de capacidade para outros dois canais de televisão), e dispondo sobre o controlo do preço;*
- *A publicação do Roteiro Nacional para a Faixa dos 700 MHz, aprovado por despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas e por decisão da ANACOM de 26.07.2018, o qual fixa(va) a disponibilização, até 30.06.2020, da referida faixa para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres (o chamado “Dividendo Digital 2”) e a consequente migração da rede TDT para a faixa sub-700 MHz;*
- *A decisão da ANACOM, de 22.11.2018, que impôs uma redução de 15,16% ao preço associado ao serviço TDT;*
- *A publicação da Portaria n.2 587/2019, de 06/09/2019, relativa à compensação a pagar à Altice ... pelos custos de migração da rede TDT no âmbito do Dividendo Digital 1, e a decisão da ANACOM de 12.12.2019 sobre o mesmo assunto, não reconhecendo o*

*direito da MED a ser compensada pelo atraso de 8 anos no pagamento dos custos incorridos com a referida migração;*

- *A decisão da ANACOM de 17.09.2020 sobre o preço associado ao serviço TDT, que mantém o preço máximo fixado na decisão de 22.11.2018.*

*Por outro lado, subsiste ainda incerteza e indefinição sobre os seguintes aspetos:*

- *Estão por definir as condições e os termos em que a ... será compensada pelos custos da nova migração da rede TDT, no contexto criado pelo Roteiro Nacional para a libertação da faixa dos 700 MHz, iniciada em 07.02.2020 e terminada em 18.12.2020;*
- *Aguarda-se a concretização do alargamento da oferta de serviços de programas a dois novos canais de televisão, quatro anos após a aprovação da Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto e a 2,5 anos do fim do prazo de validade do atual direito de utilização de frequências para o serviço de TDT.*

*Toda esta instabilidade legal e regulatória que tem caracterizado o enquadramento da TDT em ... teve consequências diretas e imediatas para a ... nos resultados da prestação deste serviço, que se apresenta extremamente deficitário.*

*Sublinhe-se que na mais recente decisão sobre o preço associado ao serviço TDT, a própria ANACDM calcula o Valor Atualizado Líquido (VAL) do projeto TDT em -4,9 milhões de euros, na componente que considera ser atribuível aos operadores de TV. Mas se contabilizarmos também a parcela dos custos relacionados com o espaço não ocupado na rede, por razões alheias à ..., e mesmo considerando o cenário mais otimista, em que entrariam dois novos canais na grelha da TDT até final de 2021, maximizando desse modo as receitas que a ... poderia obter com a exploração desta rede, o VAL do projeto permaneceria com uma margem negativa na ordem dos 20 milhões de euros.*

### **II.1.6 Do Impacto Consolidado das Alterações Regulatórias**

*Naturalmente que a introdução destes novos regimes regulatórios ao longo dos anos, nas suas várias vertentes, conduziram ao aparecimento de alterações substanciais nas condições operacionais do sector das comunicações eletrónicas que, a longo prazo, permitiram: (i) a redução dos preços a serem aplicados ao consumidor e (ii) a implementação de condições concorrenciais mais niveladas entre os operadores com maior e menor quota de mercado.*

*Por outro lado, todas as decisões regulatórias indicadas abaixo por ordem cronológica, vieram introduzir alterações regulatórias que conseqüentemente produziram um impacto negativo sobre o EBITDA da ..., conforme se pode observar pelo gráfico abaixo:*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

*Não obstante o carácter tendencialmente positivo para o consumidor final e para os operadores de menor dimensão, os novos regimes regulatórios identificados supra vieram introduzir limitações substanciais à capacidade de arrecadação de receitas por parte dos operadores de comunicações eletrónicas com maior dimensão e muito particularmente à ... (na qualidade de operador com posição de mercado significativa), o que veio pressionar os seus respetivos resultados e os níveis de receita ao longo dos anos, conforme veremos abaixo ao abordar as questões financeiras.*

*As alterações regulatórias impostas pela ANACOM e pela UE entre 2010 e 2020, assumiram o seguinte efeito nas contas da ... e, por conseguinte, no ... ...: Impacto consolidado no EBITDA da ..., entre 2007 e 2020, resultantes de intervenções regulatórias (em milhões de euros)*

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

*Conforme se pode observar pelo quadro acima, do conjunto das decisões emitidas pela ANACOM, em todos os exercícios económicos desde 2007 a 2020, provocou em todos os anos um impacto financeiro negativo para as contas da ... (e consequentemente para as contas do ... ...), que de forma consolidada representa um impacto negativo total de cerca € 153.000.000,00 (cento e cinquenta e três milhões de euros).*

*O cumprimento do novo enquadramento regulatório aplicável ao sector das comunicações eletrónicas representa um conjunto de desafios ao sistema de comunicações eletrónicas nacional, e particularmente à ..., uma vez que altera, de forma estrutural, o ambiente operacional em que atuam as operadoras portuguesas. A redução dos níveis de receita implica a necessidade de adequação da sua respetiva estrutura de custos fixos e, em especial, da estrutura de recursos humanos, à dimensão do negócio das comunicações eletrónicas resultante deste novo enquadramento.*

### **II.1.7 Perspetiva futura**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Não obstante as alterações regulatórias já introduzidas, o contexto regulatório futuro permanece desafiante.*

*Em termos de enquadramento europeu, importa referir os objetivos estabelecidos pela Comissão Europeia para 2030, com vista à transformação digital da Europa.*

*A Década Digital da Europa<sup>1</sup> foi apresentada em março de 2021 em torno de 4 pontos cardinais de atuação (competências, digitalização dos serviços públicos, transformação digital das empresas e infraestruturas digitais seguras). No domínio da conectividade, estabelece como objetivo para 2030 alcançar 100% de cobertura da população com redes SG e 100% de cobertura dos alojamentos com redes de capacidade Gigabit. Como metas intermédias para 2025, prevê-se 100% de cobertura dos alojamentos europeus com um serviço de banda larga de, pelo menos, 100 Mbps de download, 100% dos locais e instituições com relevância socioeconómica (escolas, universidades, parques empresariais, etc.) com cobertura de serviços de banda larga de 1 Gbps simétrico, e cobertura 5G dos principais centros urbanos e vias de comunicação terrestre.*

*Não obstante alguns instrumentos de cofinanciamento comunitário que poderão ser mobilizáveis em certos casos, estes objetivos implicam um esforço substancial de investimento por parte dos operadores durante os próximos anos.*

*A nível nacional o risco de ocorrência de novas alterações regulatórias decorre, sobretudo, dos seguintes temas:*

- (i) Leilão 56*
- (ii) Implementação do CECE (Código Europeu das Comunicações Eletrónicas)*
- (iii) Segurança das redes e comunicações e Cibersegurança;*
- (iv) Serviço universal e tarifa social de internet;*
- (v) Revisão das ofertas grossistas e dos Mercados relevantes de acesso;*
- (vi) Regulamento de roaming;*
- (vii) Linhas de Apoio*

## **Leilão 5G**

Atendendo a que a ANACOM concretizou o seu objetivo de atrair novos entrantes para o mercado português, os impactos para a ... (e restantes MNO - Mobile Network Operators - atuais) serão a três níveis:

- *Por um lado, gerou-se uma procura superior à oferta na faixa dos 3600 MHz (para o que contribuiu, também, a decisão da ANACOM de não revogar o DUF (Direito de Uso de Frequência) da Dense Air nesta faixa), pelo que o preço a que os lotes desta faixa serão adquiridos no final do leilão serão significativamente superiores ao preço de reserva, implicando um maior esforço financeiro imediato. Segundo dados disponibilizados pela própria ANACOM, estima-se que o investimento global na aquisição licença de espetro seja superior a 450 milhões de euros ao que acresce o investimento necessário em infraestruturas para assegurar as obrigações de cobertura, totalizando um investimento total do setor acima de 1.000 milhões de euros;*
- *Até 2025, e sob apertado escrutínio da ANACOM, a ... terá de efetuar investimentos muito significativos para dar cumprimento às obrigações de cobertura associadas à faixa dos 700 MHz e dos 3600 MHz, ao mesmo tempo que terá de negociar com os novos entrantes o acesso à sua rede na forma de roaming nacional e para operações de MVNO (Mobile Virtual Network Operator). O investimento ... estimado relacionado com 5G nos primeiros 5 anos superior a 300 milhões de euros, incluindo além dos investimentos relacionados diretamente com obrigações de cobertura também outros investimentos relacionados rede de transporte, rede de acesso, plataformas e segurança;*
- *A entrada no mercado de novos operadores com rede própria e que beneficiarão, pelo menos durante 10 anos, da cobertura das redes já existentes através do roaming nacional, associada à potencial entrada de novos MVNO, não deixará de ter um impacto sobre o nível de concorrência no mercado, pressionando negativamente os preços e diminuindo as margens do negócio. Desta forma, estima-se que uma redução de quota de mercado de 1 ponto percentual poderia significar uma perda anual de receita de cerca de 35 milhões de euros em velocidade de cruzeiro.*

## **Implementação do CECE**

Atendendo às posições já assumidas por diversas entidades — ANACOM, Grupos Parlamentares, Direção-Geral do Consumidor e associações de defesa do consumidor — é expectável, ainda, que a nova LCE acabe por incluir novas regras que condicionem as políticas

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*de fidelização atualmente em vigor, impondo períodos máximos inferiores a 24 meses e/ou limitando os montantes de indemnização que os clientes têm de suportar em caso de cessação antecipada dos contratos, ou que estas novas regras sejam vertidas num diploma legislativo específico sobre esta matéria.*

*A concretizarem-se tais alterações, a mobilidade dos clientes entre os operadores tenderá a ser ainda maior, acentuando os impactos referidos anteriormente: aumento dos custos operacionais (comerciais de retenção e aquisição de novos clientes e de instalação, entre outros), do investimento e pressão negativa sobre os preços. O impacto desta iniciativa poderá variar consideravelmente em função das condições que venham a ser definidas podendo, no entanto, estimar-se um valor anual de 8 milhões de euros em velocidade cruzeiro e pressão negativa sobre os preços.*

### **Serviço Universal e Tarifa Social de Internet (TSI)**

*É de prever que a TSI venha a ter impactos negativos sobre os operadores dado que dificilmente deverá haver lugar a qualquer tipo de compensação ou, mesmo havendo, esta será suportada pelos próprios operadores. Acresce ainda a possibilidade de a TSI, dependendo do formato final que assumir, poder distorcer todo o mercado dos serviços de acesso à internet em banda larga. Os impactos poderão variar consideravelmente em função do nível e abrangência de produtos e serviços incluídos aquando da sua implementação, sendo que se pode estimar um valor anual até 20 milhões de euros em velocidade de cruzeiro.*

### **Revisão das ofertas grossistas e dos mercados relevantes de acesso**

*Neste contexto, são de esperar no futuro próximo reduções significativas dos preços aplicáveis à ORAC e à ORAP, que não são revistos desde 2006 e 2010, respetivamente.*

### **Segurança das redes e comunicações e Cibersegurança**

*O escrutínio mais apertado da ANACOM sobre este assunto, nomeadamente através do reporte de incidentes de segurança, do relatório anual de segurança e das auditorias bienais, implica que os custos de conformidade com este regulamento se irão manter, podendo mesmo aumentar (caso se detetem desconformidades nas auditorias, por exemplo).*

*Em paralelo, no domínio da cibersegurança, a ... é também abrangida pela lei n.2 46/2018, de 13.08.2018, através da qual foram impostas diversas obrigações aos prestadores de serviços digitais e aos operadores de serviços essenciais, nomeadamente em termos de reporte de incidentes com impacto substancial no funcionamento dos serviços.*

*Releva-se também a 5G Security Toolbox, publicada pela Comissão Europeia em janeiro de 2020, que lista as medidas que permitem mitigar as ameaças de segurança especificamente associadas às redes 5G. Em particular, os Estados-Membros são chamados a tomar as medidas necessárias para garantir uma cadeia de fornecimento 5G diversa para cada operador de rede móvel (MNO) e a nível nacional, e a evitar a dependência de fornecedores considerados de alto risco. Sem prejuízo de alguns Estados-Membros já terem legislação nacional específica sobre este assunto (nalguns casos resultando na exclusão, parcial ou total, de fornecedores como a Huawei), irá ser criado pela ENISA (European Union Agency for Cybersecurity) um esquema europeu de certificação de cibersegurança de redes e equipamentos 5G, ao qual o Estado Membro português deverá recorrer para dar cumprimento à 5G Security Toolbox. Dependendo de como os diferentes fornecedores serão avaliados segundo este esquema de certificação, este processo poderá ter implicações profundas na ... e obrigar a reequacionar diversos investimentos que estão em curso na sequência do leilão 5G.*

### **Regulamento de Roaming**

*Como referido anteriormente, o Regulamento de Roaming está atualmente em processo de revisão e uma nova versão deverá ser aprovada no Parlamento Europeu até ao final do ano, sendo expectável que se definam novas descidas dos preços máximos grossistas até 2025.*

### **Linhas de Apoio**

*O Governo já aprovou em Conselho de Ministros legislação (aguarda-se a respetiva publicação) que estabelece o regime sobre linhas telefónicas para contacto com o consumidor, segundo o qual linhas telefónicas para contacto do consumidor disponibilizadas pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços e pelas entidades prestadoras de serviços públicos essenciais devem ser linhas gratuitas ou, em alternativa, linhas geográficas ou móveis.*

*Estas empresas poderão manter os seus números atuais de apoio e de contacto com os consumidores, mas terão obrigatoriamente de disponibilizar também um número gratuito, ou geográfico ou móvel, para o mesmo efeito, e dar-lhe o mesmo destaque de publicidade.*

*Este diploma irá impactar negativamente as receitas dos operadores de comunicações eletrónicas com os serviços de numeração não geográfica (707, 808, etc.).*

*Toda esta nova realidade regulatória, assim como as alterações regulatórias que irão ser introduzidas no futuro de modo a acomodar os temas trazidos pela introdução das novas tecnologias de nova geração, representa um conjunto de desafios para o futuro que irão obrigar a adoção de um novo posicionamento estratégico por parte da ....*

*Sendo que o presente Processo de Transformação representa um passo fundamental para que a ... possa estar preparada para esta nova realidade do futuro e possa acompanhar um mundo que no futuro será marcadamente mais digital e em constante (e rápida) evolução.*

## **II.2 Efeitos do Crescimento da Atividade Concorrente**

### **II.2.1 Histórico da atividade concorrente**

*A introdução de níveis substanciais de regulação, como já vimos, veio não só pressionar os níveis de receita da ..., como permitiu um maior acesso ao mercado por novos operadores. Com estruturas de custos mais adequadas, fruto da sua escala inicial ser reduzida, a estes operadores foi possível um crescimento sustentado da operação à medida da evolução do seu negócio. Adicionalmente, tendo em vista o crescimento e a aquisição de novos clientes, as operadoras concorrentes atuam no mercado com elevada agressividade comercial. A ... e o ... apenas poderão acompanhar as operadoras concorrentes de forma estruturante se também tiverem capacidade de adaptar a sua operação em conformidade.*

*A ... enfrenta uma forte pressão concorrencial, antevendo-se a entrada de novos operadores no mercado, no seguimento do leilão SG que se encontra em curso, cujas regras beneficiam os novos entrantes em prejuízo dos operadores instalados no mercado, nomeadamente em termos das obrigações de cobertura diferenciadas.*

*Em paralelo com a agressiva concorrência por parte dos operadores de comunicações eletrónicas tradicionais (... e ...), nos últimos anos tem-se assistido a uma entrada de uma nova tipologia de concorrentes Over the Top (como por exemplo ..., ..., ...), que, utilizando as redes dos operadores tradicionais para chegar aos seus clientes não têm necessidade de realizar avultados e recorrentes investimentos em infraestruturas.*

*Concorrem assim de forma direta e disruptiva com os serviços prestados pelos operadores tradicionais, mas com estruturas de custos mais leves e flexíveis.*

*Desta forma torna-se evidente que a entrada de novos operadores no mercado de comunicações eletrónicas em ... tem vindo ao longo dos anos a trazer importantes benefícios do ponto de vista do consumidor final, nomeadamente a constante inovação e criação de produtos que vão ao encontro das necessidades dos clientes, bem como uma sustentada descida dos preços finais praticados. No entanto, estes dois efeitos são materializados nos operadores numa necessidade constante de investimentos em tecnologias e campanhas promocionais e para a ... em particular numa redução significativa das receitas.*

### **II.2.2 Impactos do crescimento da atividade concorrente**

*Desde a crise financeira global de 2008 até à crise económica originada pela pandemia, iniciada em 2019, passaram praticamente 2 décadas, tempo durante o qual as receitas da ... registaram um vertiginoso decréscimo. Para esta evolução contribuíram, também, de forma decisiva as alterações regulatórias sucessivas com um impacto seguramente mais desfavorável para o operador ex-incumbente e com PMS, do que para os seus concorrentes, que ao longo do tempo puderam usufruir de estruturas mais flexíveis e leves, que beneficiaram o enquadramento subjacente à definição das suas políticas comerciais.*

*O elevado nível concorrencial que caracterizou o mercado de comunicações eletrónicas em Portugal ao longo dos anos, em particular nas linhas de negócio core mais tradicionais, levou a que a ... tenha abdicado de parte significativa da sua receita, e igualmente do seu EBITDA, em virtude do seu posicionamento face aos seus concorrentes, de forma a fazer face aos desafios tecnológicos para elevar a qualidade de serviço aos seus clientes e potencialidades associadas, assim como a diversificação do seu portfólio disponível, mas também para mitigar os diferenciais que as ofertas comerciais dos seus concorrentes preconizaram.*

*Efetivamente, a ... veio a demonstrar a sua agressividade sendo o principal attacker e ganhando quota de mercado no negócio fixo ao longo do tempo, e a ... teve de investir largamente para poder destronar o legado histórico da ... no mercado de pay-tv.*

*Na verdade, a ... assumiu um compromisso, há vários anos, com o país, tendo expandido ininterruptamente a sua rede de fibra ótica atingindo 5,6 milhões de casas passadas no final do ano de 2020 e consolidando a sua posição de detentora da maior rede de Fibra do país.*

*Este compromisso para capacitar o país, e os portugueses, com uma infraestrutura de última geração foi assumido unilateralmente, e de forma independente, sem apoio financeiro de qualquer instrumento governamental, garantindo igualdade de oportunidades, sem discriminar regiões ou territórios eventualmente menos interessantes em termos económicos, concretizando um verdadeiro serviço público, prestado por uma empresa 100% de capitais privados. Infelizmente, apesar da forte aposta tecnológica e de investimento ao longo dos anos, a penetração dos clientes em fibra cingia-se a apenas 24% no final de 2020.*

*Também a entrada no mercado de novos concorrentes teve um impacto muito negativo na captação de receitas da ... pela forte redução nos preços praticados por esses operadores. A existência de novos entrantes, e a agressividade que os caracteriza, exige um esforço de inovação e investimento (detalhado no capítulo IV) e uma necessidade de adaptação do quadro de pessoal, não só pela necessidade de sk/i/s/competências com vista a endereçar as novas tecnologias e produtos (como descrito no capítulo III), como também pela necessidade de reduzir todos os custos, incluindo os custos com pessoal (como descrito no capítulo V). Este último ponto tem grande relevância uma vez que a ... partiu de uma estrutura dimensionada para endereçar um mercado que agora é partilhado com os demais concorrentes. A situação que caracteriza o leilão do 5G vem agudizar esta condição, uma vez que os mecanismos de retenção dos operadores instalados parecem estar esgotados, na comparação com novos entrantes com custos de estrutura muito mais aliviados.*

*Dada a deterioração da receita no negócio tradicional telco, a ... direcionou a sua atividade para outras áreas numa atitude de diversificação, primeiramente em áreas com o ICT (Information, Communication and Technology) e o BPO (Business Process Outsourcing), e mais recentemente entrando em negócios como a Energia e o Ticketing. No entanto, estas atividades são caracterizadas por margens substancialmente inferiores àquelas que são conhecidas nos serviços tradicionais do setor de comunicações eletrónicas. Naturalmente, estas margens inferiores tornam mais difícil obter recursos disponíveis para o elevado nível de investimento habitual deste setor.*

*A agressividade que caracterizou a dinâmica do ambiente concorrencial e a regulamentação em ... desde a liberalização do sector, conduziu à contração do mercado de receita dos serviços tradicionais de comunicações eletrónicas. Em simultâneo, o mercado de acessos/clientes traduzido em RGUs (Revenue Generating Units — Unidades Geradoras de Receita) expandiu-se, o que implicou a diluição da receita média por RGU. Estes efeitos foram transversalmente sentidos nos Segmentos de Consumo e Empresarial.*

*No Segmento B2C, a expansão da cobertura em fibra e o portfólio de serviços convergentes potenciaram determinantemente o crescimento da base de clientes ao longo do tempo, mas com diluição da receita média para fazer face à concorrência e à custa de um elevado nível de CAPEX (investimento), uma vez que as prioridades do Segmento continuaram a ser a diversificação do portfólio, a inovação do mesmo e o estatuto de best lo class em experiência do cliente.*

*No Segmento B2B, a maior pressão fez-se sentir nos clientes top corporate, governo e grandes Empresas, pelo esmagamento das margens nas renegociações, apesar da natureza crítica dos serviços prestados e do profundo compromisso da ... em apoiar os clientes na transformação digital.*

*Os impactos nas margens resultam de dois grandes fatores: Após a intervenção da Troika em 2011 o setor público passou a estar concentrado em redução de despesa, orientando todos os grandes concursos para o fator preço, condicionando fortemente as renovações dos principais contratos com quedas significativas de Receita e Margem. Por outro lado, e apesar de ser um setor com forte pressão nos preços, o Setor público ainda é um alvo principal da agressividade concorrencial por parte dos principais players concorrentes, o que aliado à necessidade do setor catapulta ainda mais o decréscimo do valor cobrado.*

*Esta mudança implica por parte da Empresa, a necessidade de fazer um esforço elevado ao nível do investimento que é necessário para assegurar as redes e os processos. Trata-se de um novo paradigma, de uma transformação cultural no país, na Empresa e nos hábitos individuais de cada um. Ao nível das PME's e de modo a ajudar o tecido empresarial, composto sobretudo por pequenas e médias Empresas, a tem sido pioneira na oferta de soluções inovadoras de I&D baseadas em ofertas Cloud e M2M (Machine to machine), que também exigem uma grande capacidade de recursos.*

*O Segmento Wholesale registou uma diminuição significativa das margens associadas aos serviços prestados, resultante na maioria das vezes da política regulamentar aplicada pela ANACOM que penaliza fortemente a Receita, que justifica em larga medida, a redução da margem bruta, parcialmente compensada com os negócios internacionais.*

*No gráfico abaixo, é evidente o efeito da concorrência no mercado português de comunicações eletrónicas, tendo sido feitos investimentos muito avultados nas redes de nova geração, não acompanhados por um aumento de receitas, devido aos impactos da regulação, do aumento de concorrência com derivação direta na pressão de preços e do contexto macroeconómico ao*

*longo da década. Como se pode observar as receitas caíram substancialmente, não obstante o número de RGUs ter crescido.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*No caso particular do Segmento B2C quer no negócio fixo, quer no móvel, verifica-se que o ARPU (Average Revenue Per User — Receita média por cliente) caiu substancialmente ao longo dos últimos 5 anos em linha com o mercado, o que resulta também da existência de uma forte rotatividade dos clientes pelos vários operadores, apesar dos esforços de retenção, como se pode confirmar nos gráficos infra.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Apesar da defesa da quota no mercado móvel e do ganho de quota no mercado de pay-tv, a ... perdeu posição nos restantes serviços fixos, ao longo do tempo. Na verdade, a partilha de quota de mercado na Voz Fixa e na Banda Larga Fixa com os outros operadores foi muitíssimo significativa, fruto do contexto concorrencial adverso conforme explicado anteriormente.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Em suma, é possível constatar a existência de um padrão nas seguintes vertentes: oscilações frequentes nas quotas de mercado, diminuição de receitas e diminuição do nível de receitas por utilizador. A conjugação destas 3 vertentes indicia, à partida, que o mercado se tornou mais difícil e competitivo, sendo que, com as alterações regulatórias introduzidas, o acesso ao mercado de novos players (quer operadores tradicionais, quer over-the-top) e o aumento da concorrência/esmagamento das margens comerciais, obrigam a ... a um diferente posicionamento estratégico, de modo a poder manter-se competitiva e a poder ter condições para acompanhar a evolução no mercado das comunicações eletrónicas nacionais.*

*Também o EBITDA apresentou uma evolução desfavorável ao longo dos anos, pois as medidas preconizadas pelo programa de transformação da empresa encetado pela após a compra do grupo ... que visava transversalmente ganhos de eficiência na estrutura de custos operacionais, não se revelaram suficientes para compensar a redução significativa das receitas operacionais. A performance dos custos operacionais foi fortemente condicionada pela cisão do negócio das torres móveis em 2018 e pela cisão do negócio da rede de fibra ótica em 2020, após os quais a ... passou a suportar mensalmente, uma remuneração pela utilização das torres cindidas e uma remuneração pela utilização da rede de fibra, respetivamente.*

*Para se manter competitiva, a ... terá necessariamente de acompanhar os preços de mercado e os desenvolvimentos tecnológicos, ter a capacidade de manter o seu contributo em inovação e investimento para o país, assim como assegurar a contínua melhoria de qualidade e alcance das suas redes, de forma a responder às necessidades das famílias e das empresas nacionais em cada dia, e isso só será possível, se a Empresa tiver uma estrutura de custos flexível e um quadro de pessoal dimensionado à realidade do mercado atual. O atual contexto adverso que o setor das comunicações eletrónicas atravessa, o ambiente regulatório hostil e o atraso na implementação do 5G tornaram-se grandes catalisadores da necessidade imperiosa de reestruturar os recursos humanos da Empresa, para que esta possa vingar no futuro.*

### **III. CAPÍTULO III — EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

#### **III.1 Introdução**

*À parte das questões delineadas nos capítulos anteriores, a ... irá encarar num futuro próximo um conjunto de alterações tecnológicas resultantes da aceleração da adoção da transformação digital dos negócios e da sociedade. Nos próximos anos é de esperar o crescimento dos investimentos no sector ICT, incluindo na conectividade: maior débito, menor latência, melhor QoS (Quality of Service) e no IT (Information Systems) como o catalisador de toda a transformação digital.*

*Os próximos anos serão fortemente marcados pela:*

- *Introdução da quinta geração da rede móvel (5G);*
- *Evolução para a conectividade gigabit no FttH (Fiber to the Home), XGSPON (geração pós-GPON que quadruplicará a largura de banda);*

- *Evolução para arquitetura SDN (Software Defined Network);*
- *Cloudificação de redes e plataformas de serviço NFV (Network Function Virtualisation);*
- *Incremento exponencial de geração, processamento reativo e proactivo de dados de negócio e operacionais (Big Data);*
- *Automação e delegação de tomada de decisão técnica (Artificial Intelligence);*

*Nos sistemas de suporte de rede e de plataformas de serviço a tónica dominante serão os frameworks de automação, privilegiando soluções de teste e de entrega continua em metodologias Agile.*

*Uma nova cultura está a surgir colocando à cabeça a digitalização do próprio negócio, o chamado Digital First, promovendo ao nível do serviço:*

- *Uma facilidade de personalização nas ofertas;*
- *Oferta de self-service personalizada;*
- *Canais omnichannel (venda idêntica em qualquer canal);*
- *Entrega rápida e com Zero touch;*

*O reposicionamento como Digital First requer uma forte aposta nas componentes de automação de redes e de gestão da experiência digital do cliente, em especial para as novas ofertas como o 5G e Telco Cloud.*

*Esta necessidade de repensar as ofertas com foco nos canais digitais traduz-se no reposicionamento da enquanto Fornecedor e Facilitador de Serviços Digitais (Digital Service Provider and Enabler) e requererá uma forte aposta nas componentes de automação de redes e de gestão da experiência digital dos clientes, sendo que a conectividade com elevada qualidade de experiência continuará a ser sempre um pilar básico e diferenciador da oferta .*

### **III.2 Tendências**

Os próximos anos abraçam um conjunto de tendências tecnológicas que impactam o modelo de negócio da ... de modo significativo.

• **Tendência 1— AI/ML (Artificial Intelligence / Machine Learning)**

As ciências computacionais de Inteligência Artificial e de Aprendizagem Máquina associados a ferramentas de Big Data, irão ser profusamente utilizadas na cadeia de valor das redes, nomeadamente no Service Assurance (garantia de serviço) e Auto Healing/Close Loop (AH/CL, resolução automática e instantânea de avarias), suportando os automatismos necessários à implementação destas características, com recurso permanente a algoritmos de aprendizagem para apoio à decisão, a partir da riqueza de dados que os novos ativos de rede vão propiciar. A evolução do AI/ML na ... centra-se em 3 vetores:

- Elevação da inteligência da rede nas áreas de planeamento, construção e operações;
- Melhoria do serviço ao cliente e na interação digital;
- Expansão das áreas de negócios com a implementação de plataformas próprias para revenda de serviços em aplicações industriais/verticais.

• **Tendência 2— Orquestração e Hiper-automação das Redes**

As novas tecnologias de rede como o SDN/NFV e o SG, assim como a criação de novos serviços quase em real-time, vai levar a novas soluções de OSS (Operation Support Systems), nomeadamente os identificados como prioritários na ... e que irão necessitar evoluir nos próximos anos, a saber:

- Cadastros em tempo real;

Service Assurance;

- Orquestrador de recursos de rede cross-domains;
- Novos catálogos;
- Hiper-automação;

*Nos próximos anos as máquinas vão fazer mais do que executar tarefas sem interesse e repetitivas. Com a hiper-automação, novos conhecimentos e novas competências serão necessárias a quem opera e gere as redes.*

• **Tendência 3—Telemetria e Big Data Analytics**

*O novo processo de monitoria será originado nos elementos de rede e os dados necessários serão enviados automaticamente e em contínuo em telemetry streaming. Coletam-se desta forma gigantescas massas de dados de várias fontes resultando numa mistura de dados semiestruturados e não estruturados, denominado Data Lake ou Big Data, que por sua vez necessitam de ferramentas especializadas para a análise deste repositório específico.*

*O telemetry streaming permite fazer analíticas em tempo real e modelizadas para promover os processos de automação, otimização de tráfego e diagnósticos preventivos.*

• **Tendência 4— 5G Cloud Native**

*A primeira fase de serviços 5G será suportada no core 4G (5G NSA — non stand-aione), sofrendo das limitações que daí decorrem. A evolução para rede 5G só será realmente inovadora quando for possível introduzir o novo core 5G SA (stand-aione) na rede. Este novo core será construído numa solução cloud-nativa.*

*Esta nova arquitetura é muito versátil e adaptável às novas necessidades dos novos serviços.*

*A introdução de um novo paradigma e uma nova arquitetura cloud nos ambientes TELCO vai gerar novos desafios, nomeadamente a necessidade de juntar novas competências técnicas, mas também trazer mais automação e dinâmica à forma como se desenham e operam as redes.*

• **Tendência 5—Transformação da Ciber-segurança**

*A tendência geral de progressiva virtualização e cloudificação das redes TELCO trará maiores riscos a nível da ciber-segurança, como resultado de uma superfície de ataque muito maior. Por esse motivo, a ciber-segurança das redes TELCO tem vindo a tornar-se uma preocupação central.*

*Apesar de não ser uma tecnologia em si mesma, a ciber-segurança será uma componente fundamental da arquitetura dos novos ecossistemas TELCO cloud-native (assentes em cloud), que deve ser incorporada de raiz no desenho dessas novas redes.*

• **Tendência 6— Redes Domésticas de Elevada Capacidade**

*O Wi-Fi deverá permanecer a tecnologia dominante nas redes domésticas, com a disponibilização alargada da versão 6L (nos 6GHz) já nos próximos anos e da versão 7 a partir de 2024, com velocidades anunciadas de 30Gbps. Tecnologias concorrentes, como o Li-Fi (distribuição de sinal usando espectro visível) ou o Powerline (distribuição de sinal pela rede elétrica), terão dificuldade em expandir-se para fora dos nichos que ocupam atualmente.*

*O 5G, particularmente em millimeter wave (muito altas frequências) poderá ocupar algum espaço como veículo para o fornecimento de managed services (serviços geridos como um todo) na segurança/vigilância e saúde, possibilitando grande controlo de QoS e independência da rede doméstica multimédia.*

• **Tendência 7—Realidade Aumentada**

*A realidade aumentada (utilizar modelos físicos existentes e construir/melhorar a sua interação com os humanos construindo e fazendo aparecer propriedades dos objetos em formas virtualizadas), é uma nova tendência que serve para a expansão e imersão das pessoas em uma totalmente nova experiência de imagem e som para mundos digitais, principalmente em vídeos 360 graus, na educação, publicidade, e uso de tecnologias*

• **Tendência 8— Fotónica de Silício**

*A produção de componentes óticos em silício, utilizando os materiais, as técnicas e os processos de fabrico de chips, permitirá obter equipamentos de computação e comunicação muito mais eficientes, tornando possível aumentar a capacidade com significativa redução do custo por bit (ou por unidade de débito).*

*Antevêm-se dois grandes tipos de impacto para os operadores TELCO: por um lado, data centres mais eficientes do ponto de vista energético, e por outro a possibilidade de ter a camada ática de transporte diretamente integrada num switch-router (elemento de rede IP que*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

concentra várias ligações e garante que o tráfego é encaminhado adequadamente na rede). A substituição de um transceiver clássico por um chip ótico em silício traz ganhos de miniaturização, com aumento da densidade de portos, e também de consumo energético.

#### • **Tendência 9—Sistemas de Satélite de Órbita Baixa**

As constelações de satélites de órbita baixa (Low Earth Orbit - LEO) são uma tecnologia disruptiva, ao permitirem latências suficientemente reduzidas para competirem com os serviços terrestres, eliminando assim o principal constrangimento dos satélites geostacionários e mesmo das constelações de órbita média (Medium Earth Orbit — ...).

O impacto será significativo não apenas nas zonas mais remotas ou menos desenvolvidas do planeta, mas também em zonas rurais com lacunas de cobertura de rede móvel terrestre. Os valores anunciados para custos de instalação e subscrição, bem como a reduzida dimensão dos terminais de cliente, permitem antever algum potencial de impacto no negócio dos operadores em ..., em zonas sem fibra (mesmo que tenham boa cobertura de rede móvel).

#### • **Tendência 10- Desagregação e Generalização do Open Source**

A transformação digital E2E (end-to-end) ou top/down irá ter reflexo nas redes TELCO colocando um desafio no sentido de as redes serem cada vez mais flexíveis e rápidas de implementar/gerir.

Isto significa que as redes serão cada vez mais virtualizadas/cloudificadas, ou seja, funções de rede deixam de funcionar em caixas monolíticas proprietárias de cada fornecedor.

Nas funções TELCO começaram a aparecer naturalmente software/ferramentas opensource (abertos, sem licenciamento), nomeadamente o Openstack, Docker, kubernetes, etc.

Um exemplo significativo deste movimento, é a iniciativa open source designada OpenRAN (Radio Access Network) como um projeto do ORAN Alliance (grupo de estudos que reflete sobre OPENRAN), que desenvolveu uma nova arquitetura desagregada para o acesso móvel (4G/5G) em diversas sub-componentes, sendo abertas as interfaces entre estes sub-componentes.

Este movimento é inevitável, mas coloca novos desafios de integração uma vez que tendencialmente haverá fornecedores “especializados” para cada peça (sub-função ou

*infraestrutura), enquanto nas funções tradicionais eram da responsabilidade de um único fornecedor. Ou seja, a garantia da qualidade do serviço, ou vai passar para a responsabilidade do operador (terá que ter especial atenção em realizar vários testes de integração), ou terá de haver uma entidade integradora responsável pela coesão do sistema, mas que não tem controlo pelo roadmap de cada fornecedor integrante do sistema.*

• **Tendência 11— Edge Computing (Computação descentralizada) e Telco Cloud**

*A designação de Edge Computing deriva da capacidade de dotar os locais na fronteira (edge) da rede de recursos computacionais que suportam soluções virtualizadas/contentorizadas (Cloud Native Functions) de modo a explorar novos serviços ou otimizar as redes:*

- *Suportar serviços de Ultra-Baixa-Latência (serviços 5G) para o mercado empresarial;*
- *Suporte a serviços para o mercado B2C como o Cloud Gaming ou jogos de realidade aumentada/virtual (AR/VR);*
- *Criar uma arquitetura de rede distribuída para correr funções de rede nos locais da rede mais otimizados em termos de performance;*

*A criação de um framework/arquitetura comum para o Edge Computing à escala dos operadores a nível mundial fomenta condições mais atrativas às comunidades de desenvolvedores de aplicações e fornecedores de software, desenvolverem produtos para um mercado potencialmente elevado.*

*Os objetivos para a plataforma Telco Edge Cloud são:*

- *Ser aberto e inclusivo;*
- *Assegurar proteção de dados e mecanismos de soberania;*
- *Oferecer disponibilidade carrier-grade, segurança e confiança;*

**III.3 Do Impacto das Novas Tecnologias na Gestão de Recursos Humanos**

*A evolução da tecnologia, tal como descrito anteriormente, traz a possibilidade de oferecer novos serviços aos clientes garantindo também o aumento da qualidade de serviço.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Adicionalmente, trará grandes ganhos ao nível da eficiência e alterações substanciais do tipo de competências técnicas necessárias ao seu domínio, o que resultará necessariamente numa alteração da força de trabalho.*

*O aumento da eficiência trazido por estas tecnologias é atestado pela diminuição do número de ocorrências de avarias ou de necessidades de manutenção, pela maior facilidade com que se fazem as intervenções na rede, pela possibilidade de monitorização remota, pelo menor consumo energético e pela virtualização. Alguns exemplos de alterações introduzidas pelo aumento de eficiência são:*

*O gradual aumento da penetração da rede GPON (Gigo Passive Optical Network) traz aumentos de eficiência no que diz respeito à ocorrência e resolução de avarias quando comparado com o cobre/DSL, ocorrendo cerca de -56% de avarias e permitindo ganhos de produtividade dos técnicos de cerca de 15% nas intervenções necessárias;*

*Também a rede GPON em conjunto com a renovação tecnológica da rede rádio retiram pressão e atividade sobre as tarefas de infraestruturas (Potência e AVAC, Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado) que, para além da redução dos custos estruturais relacionados com o consumo de energia em si:*

- permite a concentração num menor número de instalações (no caso do fixo) das áreas de Central e portanto, a necessidade de menos equipas especializadas em gestão e manutenção energética;*
- pela tecnologia necessitar de menor manutenção necessita de menor alocação por parte de cada uma das equipas;*
- por tirar partido das ferramentas de monitorização remota necessita de menor alocação por parte de cada uma das equipas;*

*A própria virtualização da rede e a passagem de plataformas e equipamentos físicos para plataformas digitais implica a desnecessidade de existência de um conjunto de espaços físicos que alberguem essas plataformas/equipamentos, porque devido à virtualização também há menos equipamentos para operar e manter, pelo que com a diminuição dos espaços físicos, diminui também a necessidade de ter um conjunto tão alargado de trabalhadores que se encontrem encarregues da gestão e manutenção dos referidos espaços e equipamentos tecnológicos;*

*A virtualização do IT permitirá uma consolidação tecnológica, em termos de fabricantes e ferramentas, com reflexo direto na dimensão e qualificação das equipas; e A introdução da monitorização remota da rede abre igualmente a possibilidade de se proceder à centralização*

*da monitorização da rede de comunicações eletrónicas, sem necessidade da manutenção de equipas em permanência distribuídas pelas diferentes localizações.*

*Por outro lado, a alteração de tecnologias impõe aos trabalhadores o domínio de um conjunto de competências técnicas, capacidade de adaptação, polivalência e conhecimentos diferentes dos existentes:*

*Com o gradual aumento da fibra ótica, tecnologias antigas assentes em cobre, como a PSTN (rede telefónica tradicional), ATM (rede de transferência de dados legada) e DSL (internet sobre cobre) estão a tornar-se obsoletas. Estas serão gradualmente descontinuadas, deixando de haver necessidade de competências para as suportar. Este facto vem originando a redundância de um conjunto significativo de postos de trabalho cujo know-how assenta exclusivamente sobre este tipo de tecnologia, conforme disposto adiante no capítulo V;*

*Por oposição, as competências e as novas ferramentas necessárias ao domínio do GPON são mais dinâmicas e multidisciplinares necessitando de um conhecimento mais disperso na rede de acesso cuja renovação/reconversão dos trabalhadores existentes é impossível de fazer atentas as especificidades técnicas em causa e a ausência de qualificações técnicas para o efeito;*

- A evolução para uma rede all-IP exigirá uma concentração de competências no IP onde já existem na ... skills e competências que puderam ser reutilizadas, tal como vem demonstrado no capítulo V.*
- A virtualização e containerização (um 'contentor' é uma unidade atómica e standard de software) que altera substancialmente o skillset necessário nos trabalhadores, com maiores valências de IT e DataCenter/Cloud, mesmo para componentes de core de Rede. Neste caso foi fundamental proceder a uma revisão de competências em prol de uma maior integração e sinergia entre Engenharia e IT, o que necessariamente levou à necessidade de menos recursos humanos, por incorporação biunívoca de atividades (exemplos são a concentração da gestão de Redes LAN (local área network) na Engenharia, vindo do IT, com a integração das infraestruturas de suporte ao Core de Rede no IT, vindo da Engenharia), conforme resulta do exposto no capítulo V;*
- Mais ainda, as evoluções tecnológicas, seja no hardware seja nas plataformas OpenSource/Dpenstack levaram a uma concentração de competências em equipas mais pequenas, flexíveis e dinâmicas, com a viabilização de bolsas de recursos polivalentes e remotos;*

• Adicionalmente, e como complemento à oferta de produtos e serviços, a tecnologia é uma alavanca para melhorar a experiência de cliente, nomeadamente através da digitalização do atendimento e da automatização de processos internos, contribuindo de forma decisiva para a eficiência da empresa e do seu quadro de Pessoal. Desta forma, e em face de todos os elementos expostos supra, afigura-se que, devido às constantes evoluções tecnológicas, o quadro de pessoal da ... encontra-se desadequado ao nível do seu dimensionamento e ao nível de competências técnicas necessárias face ao posicionamento estratégico que a ... terá necessariamente de observar de modo a fazer face aos desafios levantados pela introdução de novos serviços, funcionalidades e, acima de tudo, das novas tecnologias que vêm sendo e serão introduzidas.

### **III. CAPÍTULO IV — MOTIVOS FINANCEIROS QUE ENQUADRAM A REOREANIZAÇÃO**

#### **Receitas Operacionais 2**

Na senda (1) da situação económico-financeira do país, marcada por uma grave crise financeira nos anos que se seguiram à crise financeira global do ano 2008 e agravada recentemente pela crise económica provocada pela pandemia COVID-19, (2) das sucessivas alterações regulatórias com um impacto negativo não apenas para a ... mas em muitos casos para o setor, e (3) do elevado nível concorrencial que se faz sentir no mercado de comunicações eletrónicas em ..., conforme descrito supra, as receitas da ... diminuíram cerca de €1.065.000.000 (mil e sessenta e cinco milhões de euros) ou 34% entre 2010 e 2020, conforme se pode aferir pelo gráfico abaixo, traduzindo bem a deterioração dos resultados da ... ao longo da última década e, conseqüentemente, da sua situação financeira.

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

Esta performance seria ainda mais negativa não fossem (1) o crescimento, nos anos mais recentes, das receitas provenientes de outras áreas de negócio (ICT, BPO, entre outras) com margens significativamente mais baixas do que aquelas tipicamente associadas aos serviços tradicionais do setor de comunicações eletrónicas, e que por si só não permitem fazer face aos elevados níveis de investimento necessários no setor de comunicações eletrónicas, e também

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000 • E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

(2) os efeitos da cisão do negócio da rede de fibra ótica em 2020, no seguimento da qual a ... obteve as receitas com a Fastfiber (entidade para a qual foi cindido este negócio) no valor de aproximadamente €64.000.000 (sessenta e quatro milhões de euros), relacionadas fundamentalmente com as ofertas reguladas de acesso às condutas (ORAC) e aos postes (ORAP) da ... onde passa a referida rede de fibra ótica cindida. Excluindo estes dois efeitos, as receitas da ... teriam apresentado uma redução de cerca de 40% no período 2010-2020.

Para efeitos de comparabilidade, o gráfico acima apresenta igualmente as receitas de 2020 excluindo as receitas com a Fastfiber (empresa do grupo na qual a ... mantém uma participação de 50,01%), constatando-se neste cenário que (1) a redução no período 2010-2020 seria ainda mais negativa, ascendendo a aproximadamente €1.129.000.000 (mil cento e vinte e nove milhões de euros) ou 36%, e (2) as receitas da ... teriam continuado a tendência decrescente dos últimos 9 anos, representando uma redução face ao ano anterior de, aproximadamente, €2.000.000 (dois milhões de euros). Conforme se pode observar no gráfico abaixo, excluindo as receitas com a Fastfiber, as receitas da ... reduziram face ao ano anterior precisamente em todos os 10 anos do período em análise, representando uma redução média anual de, aproximadamente, 113 milhões de euros.

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE para o qual se remete.

### **Custos Operacionais (excluindo depreciações e amortizações)**

Os custos operacionais da ... apresentaram uma diminuição acentuada) refletindo não apenas a redução dos gastos diretos com serviços prestados e mercadorias vendidas, em linha com a tendência verificada nas receitas, mas beneficiando igualmente, nos anos que se seguiram à aquisição do grupo ... pela , da implementação de um programa de transformação da empresa que visou introduzir ganhos de eficiência de forma transversal.

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE para o qual se remete.

O ano 2020 marcou uma inversão da tendência decrescente dos custos operacionais, reflexo fundamentalmente dos efeitos da cisão do negócio da rede de fibra ótica em abril de 2020, no

*seguimento da qual a ... deixou de suportar diretamente gastos com a manutenção e expansão da rede de fibra ótica, mas passou a suportar gastos operacionais relativos à remuneração devida à Fastfiber pela utilização dessa rede de fibra ótica por parte da ..., necessária para servir os seus clientes. Excluindo estes efeitos relacionados com a cisão do negócio da rede de fibra ótica, no valor de cerca de €230.000.000 (duzentos e trinta milhões de euros) em 2020, os custos operacionais teriam apresentado uma redução global de €605.000.000 (seiscentos e cinco milhões de euros) no período 2010-2020, ainda assim manifestamente insuficiente para compensar a supramencionada redução nas receitas operacionais.*

*O programa de transformação acima mencionado permitiu endereçar ganhos de eficiência transversalmente nas diversas rubricas de custos operacionais, sem os quais os custos operacionais não teriam apresentado uma redução tão acentuada e o impacto da redução das receitas ter-se-ia feito sentir ainda de forma mais significativa. A tabela abaixo descreve as principais medidas do programa de transformação, as áreas de custos afetadas por essas mesmas medidas e o valor aproximado dos respetivos impactos estimados:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Refira-se igualmente que foram implementadas medidas otimização organizacional nos anos que se seguiram à aquisição do grupo ... pela que também contribuíram para a contenção dos custos operacionais, nomeadamente:*

- Reorganização da ... e da ... de forma a potenciar eficiência e criar uma estrutura mais ágil, o que permitiu a diminuição de cargos de gestão e determinadas sobreposições de funções na organização;*
- Programa de internalização de funções com a substituição de prestadores de serviços externos por trabalhadores internos;*

*Mais recentemente, em 2019, e no âmbito do programa de transformação do grupo em ..., foi lançado um programa voluntário de rescisões através das modalidades de Suspensão de Contrato de Trabalho (SCT) e Pré-Reforma (PR), o qual culminou com a saída de aproximadamente 800 trabalhadores e permitiu uma redução de gastos com o pessoal e conseqüentemente, dos custos operacionais. Sem este efeito e após dois anos de relativa estabilização, os custos operacionais em 2019 teriam apresentado um crescimento ainda mais acentuado, em parte explicados pela cisão do negócio das torres móveis em setembro de 2018,*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*após a qual a ... passou a pagar mensalmente uma remuneração pela utilização das torres móveis cindidas.*

**Resultado antes de depreciações e amortizações, gastos de financiamentos líquidos e impostos (EBITDA)**

*O EBITDA representa um dos indicadores mais utilizados por investidores e analistas para avaliar uma empresa, nomeadamente (1) a sua rentabilidade operacional e (2) a sua capacidade de gerar fluxos de caixa que lhe permitem fazer face aos seus investimentos, algo particularmente importante num setor capital intensivo como é o setor de comunicações eletrónicas, bem como fazer face ao serviço da dívida e/ou remunerar o capital próprio.*

*As várias medidas de contenção de custos implementadas nos anos que se seguiram à compra do grupo ... pela ... , no âmbito do supramencionado programa de transformação, não foram ainda assim suficientes para compensar a evolução extremamente desfavorável das receitas ao longo da última década, pelos motivos atrás explicados, pelo que também o EBITDA apresentou uma redução significativa entre 2010 aproximadamente, € 690.000.000 (seiscentos e noventa e 2020, conforme se pode observar no gráfico abaixo.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*A redução ilustrada no gráfico acima ao nível do EBITDA e da margem EBITUA traduz bem a forma como a rentabilidade operacional da ... e a sua capacidade de gerar fluxos de caixa operacionais foram afetadas muito negativamente no período em análise, em grande parte fruto da redução significativa das receitas operacionais ao longo do mesmo período, pelos motivos já explicados. No ano 2020, a redução do EBITDA ficou a dever-se também aos impactos decorrentes da cisão do negócio da rede de fibra ótica, no valor de aproximadamente € 166.000.000 (cento e sessenta e seis milhões de euros), mas mesmo excluindo este efeito, o EBITDA da ... teria ascendido a, aproximadamente, € 739.000000 (setecentos e trinta e nove milhões de euros) em 2020, mantendo a tendência decrescente face ao ano anterior que já se havia verificado nos três anos anteriores e representando uma redução global de, aproximadamente, €524.000.000 (quinhentos e vinte e quatro milhões de euros) ou 41% entre*

2010 e 2020, um impacto extraordinariamente adverso nos resultados da ... e, consequentemente, na sua capacidade de gerar fluxos de caixa operacionais para fazer face aos investimentos significativos necessários para prosseguir a sua atividade, ao serviço da dívida e aos elevados pagamentos de salários a trabalhadores em situação de suspensão de contrato de trabalho e pré-reforma, estes últimos abordados na seção seguinte.

Conforme se pode constatar pelo gráfico abaixo, o EBITDA, já corrigido dos supramencionados efeitos da cisão do negócio da rede de fibra ótica, apresentou reduções consecutivas face ao ano anterior entre 2010 e 2014. Em 2015 e 2016, após a aquisição do grupo ... .. pela em junho de 2015, foi possível inverter essa tendência decrescente do EBITDA, beneficiando do supramencionado programa de transformação que permitiu mitigar, nesses anos, o efeito do declínio das receitas operacionais.

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

Nos anos 2017 a 2020, o EBITDA voltou a apresentar uma trajetória decrescente, uma vez que a redução de custos operacionais não foi tão acentuada como nos anos anteriores, quando se fizeram sentir os principais impactos das medidas de racionalização de custos acima referidas, não permitindo, portanto, compensar o efeito adverso da redução das receitas operacionais e, consequentemente, da margem bruta.

### **Fluxos de Caixa**

Apesar das diversas vantagens inerentes à utilização do EBITDA como indicador de avaliação da performance de uma empresa, é importante ter em consideração que, (1) por um lado, este indicador não reflete as necessidades de investimento, tanto mais importante num setor capital intensivo como o das comunicações eletrónicas e, (2) por outro, pode ser influenciado por alterações de políticas ou critérios contabilísticos (nomeadamente associados ao registo de determinadas despesas como gasto ou investimento) que na realidade não se traduzem efetivamente numa melhoria da rentabilidade do negócio, pelo que a análise da performance da empresa não se pode limitar ao EBITDA, sendo crucial analisar complementarmente o EBITDA deduzido de CAPEX (investimento), indicador que neutraliza os problemas atrás referidos.

*Analisando conjuntamente o EBITUA e o CAPEX como um indicador de avaliação dos fluxos de caixa operacionais, e conforme apresentado no gráfico abaixo, constatamos que este indicador ascendia a, aproximadamente, €602.000.000 (seiscentos e dois milhões de euros) em 2010 e € 128.000.000 (cento e vinte e oito milhões de euros) em 2020, representando uma redução de € 474.000.000 (quatrocentos e setenta e quatro milhões de euros) 79% no período 2010-2020, uma tendência mais uma vez ilustrativa da deterioração da rentabilidade operacional e da redução significativa nos fluxos de caixa operacionais gerados pela ..., situação que se estima ser ainda mais negativa em 2021, dado que especificamente no ano 2020 um dos fatores que contribuiu para a deterioração dos resultados foi a cisão do negócio da rede de fibra ótica e nesse ano a Fastfiber teve apenas 8,5 meses de atividade, ao invés dos 12 que terá em 2021.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Não obstante, mesmo ajustando os supramencionados efeitos relacionados com a cisão do negócio da rede de fibra ótica (aproximadamente € 89.000.000 — oitenta e nove milhões de euros), nomeadamente excluindo as receitas, gastos e investimentos incorridos com a Fastfiber e considerando os gastos e investimentos que a ... teria com a rede de fibra ótica se esta não tivesse sido cindida, o EBITDA - CAPEX teria ainda assim reduzido cerca de € 385.000.000 (trezentos e oitenta e cinco milhões de euros) no período 2010-2020.*

*Adicionalmente, e conforme já referido acima, é importante assinalar que os resultados operacionais, e os gastos com pessoal em particular, beneficiaram ao longo do período em análise de vários programas de saídas de trabalhadores através das modalidades de Suspensão de Contrato de Trabalho (SCT) e Pré-Reforma (PR). Contudo, embora estes programas se traduzam numa redução dos gastos com pessoal de valor equivalente às remunerações que eram auferidas pelos mesmos, tendo contribuído para atenuar o efeito da deterioração dos resultados operacionais, ao nível dos fluxos de caixa a redução nos pagamentos é muito inferior; na realidade, a redução nos gastos com pessoal é em grande parte compensada por pagamentos de salários aos trabalhadores em situação de SCT ou PR, tendo presente que em cada programa são registadas inicialmente responsabilidades no balanço correspondentes ao valor presente dos salários a pagar até à idade legal de reforma, sendo o pagamento mensal desses salários reconhecido a deduzir às responsabilidades com benefícios pós-emprego, e não como gastos com pessoal. A este respeito, e porque afeta de*

*forma material e significativa os fluxos de caixa gerados pela empresa, o gráfico abaixo ilustra (i) a evolução das responsabilidades com benefícios pós-emprego e (ii) o total dos pagamentos de salários a trabalhadores em situação de SCT ou PR e dos gastos com cuidados de saúde após a reforma prestados aos trabalhadores com direito a tal.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Se considerarmos então como medida de cash flow o EBITUA menos CAPEX deduzido dos supramencionados pagamentos de benefícios pós-emprego, podemos constatar no gráfico abaixo que além do declínio significativo no período 2010-2020, no valor de, aproximadamente, (406.000.000 (quatrocentos e seis milhões de euros), este indicador ascende a apenas cerca de (18.000.000 (dezoito milhões de euros) no ano 2020, um montante muito baixo para fazer face ao serviço da dívida e ao aumento nos investimentos em ativos fixos tangíveis e intangíveis que se estima no curto/médio prazo em resultado tanto da nova tecnologia móvel de quinta geração (5G) como da digitalização dos serviços, aliado ao facto de o programa de transformação supramencionado ter chegado a uma fase de maturação que não permitirá obter ganhos de eficiência adicionais de valor significativo.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

### **Prejuízos Acumulados**

*Analisada a evolução da performance operacional, importa ir um pouco mais além e analisar a evolução do resultado líquido da ... que, como será analisado mais adiante, teve um impacto decisivo na deterioração da situação financeira da empresa.*

*As principais naturezas de gastos não refletidos no EBITDA são (1) determinados gastos que pela sua natureza não são incluídos no EBITDA sendo classificados como gastos não recorrentes, (2) os gastos com depreciações e amortizações de ativos fixos tangíveis e intangíveis, (3) os gastos financeiros, nos quais se incluem essencialmente os gastos líquidos de financiamentos e os ganhos/perdas em empresas participadas, e (4) o imposto sobre o rendimento. Os gastos com depreciações e amortizações e os gastos de financiamento*

*refletem a indústria de capital intensivo em que a ... se insere que requer a realização de elevados investimentos bem como fundos para o financiamento desses mesmos investimentos.*

*O gráfico abaixo apresenta a evolução dos gastos acima referidos entre 2014 (ano a partir do qual a TMN já tinha sido incorporada na ...) e 2020, incluindo-se igualmente a evolução do EBITDA de forma a se poder constatar que com exceção do ano 2020, em todos os restantes anos os referidos gastos excederam o EBITDA apurado em cada ano, o que equivale a dizer que a ... apurou prejuízos em todos esses anos. O lucro apurado em 2020 reflete o efeito das imparidades reconhecidas em 2019, as quais tiveram como consequência uma redução significativa dos gastos com amortizações e depreciações em 2020 e também nos anos que se seguem.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Os elevados gastos com depreciações e amortizações e com juros e gastos similares, bem como os gastos não recorrentes de valor muito significativo apurados em determinados anos, aliados à anteriormente explicada deterioração dos resultados operacionais antes de amortizações, contribuíram de forma decisiva para os prejuízos apurados pela ... ao longo dos últimos anos:*

- Os elevados gastos não recorrentes em 2014 refletem o reconhecimento de uma imparidade sobre o investimento na TMN, no valor de cerca de C 1.107.000.000 (mil cento e sete milhões de euros). Em 2019, os gastos não recorrentes estão relacionados essencialmente com (i) o reconhecimento de imparidades sobre ativos não correntes (goodwill, ativos fixos tangíveis e intangíveis e outros ativos não correntes) no montante total de, aproximadamente, €1.983.000.000 (mil novecentos e oitenta e três milhões de euros), uma vez que se constatou que o valor recuperável do negócio de comunicações eletrónicas excedia o valor contabilístico do mesmo, e (ii) os gastos incorridos com o supramencionado programa voluntário de saídas de trabalhadores através de SCT e PR que originou o reconhecimento de responsabilidades com benefícios pós emprego no valor total de cerca de € 280,000.000 (duzentos e oitenta milhões de euros).*
- Os gastos com depreciações e amortizações refletem fundamentalmente os elevados investimentos (CAPEX) realizados ao longo dos últimos anos. Estes gastos incluem também o efeito da alocação do preço de compra da participação financeira na TMN pela ... no final de*

2010, o qual se traduziu na “reavaliação” de alguns ativos intangíveis e na conseqüente amortização dos mesmos, tendo sido a redução da Amortização o destes ativos intangíveis “reavaliados” (aproximadamente € 84.000.000 (oitenta e quatro milhões de euros) que mais contribuiu para a redução global dos gastos com amortizações e depreciações da ... em 2016. Adicionalmente, a redução em 2020 está relacionada com as supramencionadas imparidades de ativos fixos tangíveis e intangíveis reconhecidas no final de 2019.

- Os gastos financeiros incluem essencialmente gastos líquidos de financiamento, ganhos e perdas em empresas participadas e outros gastos financeiros líquidos. Com exceção do ano 2014 em que o total dos gastos financeiros inclui um elevado montante de perdas em empresas participadas, no valor de aproximadamente € 1.016.000.000 (mil e dezasseis milhões de euros), relacionadas essencialmente com a alienação de investimentos no Brasil pela participada ... Móveis, nos restantes anos os gastos financeiros estão relacionados essencialmente com os gastos líquidos de financiamento, refletindo o elevado nível de endividamento da ..., já existente aquando da aquisição do grupo ... pela . A redução nos encargos financeiros em 2020 reflete uma redução do nível de endividamento decorrente por um lado da cisão da dívida alocada ao negócio da rede de fibra ótica cindido e por outro da decisão da acionista P1’ ... em converter financiamentos em capital na forma de prestações acessórias.

Em conclusão, e com exceção do ano 2020, a ... apurou prejuízos em todos os anos desde 2010 pois os gastos não recorrentes, com depreciações e amortizações e financeiros excederam o EBITDA apurado. O gráfico abaixo apresenta os lucros/prejuízos apurados pela ... ao longo dos últimos 10 anos, incluindo não apenas o período 2014-2020 acima abordado, mas também os anos 2010 a 2013 pois apesar de a TMN apenas ter sido incorporada na ... em 2014, os resultados da TMN já estavam refletidos nos prejuízos apurados pela ... entre 2011 e 2013, por via da aplicação do método de equivalência patrimonial.

- Gráfico conforme consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

Ainda que na verdade os prejuízos apurados em determinados anos estejam afetados por determinados efeitos extraordinários ou não recorrentes (alienações de participações financeiras, imparidades, gastos com redução de efetivos e outros gastos de reestruturação, operações descontinuadas e correções nos impostos diferidos decorrentes de alterações na taxa de imposto, entre outras), alguns dos quais já acima abordados, pode concluir-se ainda

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*assim pelo gráfico acima que mesmo excluindo esses efeitos extraordinários, a ... teria apurado prejuízos na maioria dos anos no período 2010-2020, representando um prejuízo médio anual de aproximadamente € 136.000.000 (cento e trinta e seis milhões de euros), o que mais uma vez atesta a deterioração da situação financeira da ... ao longo da última década.*

### **Situação Patrimonial**

*Os prejuízos líquidos atrás discriminados que a ... foi acumulando ao longo da última década, no valor total de aproximadamente € 5.595.000.000 (cinco mil quinhentos e noventa e cinco milhões de euros) foram decisivos para a redução significativa no capital próprio da ..., de € 6.691,000.000 (seis mil seiscientos e noventa e um milhões de euros) em 31 de dezembro de 2010 para apenas cerca de € 413.000,000 (quatrocentos e treze milhões de euros) em 31 de dezembro de 2020.*

*Além dos prejuízos acumulados, conforme discriminado no gráfico abaixo com as alterações no capital próprio ao longo da última década, há a assinalar (1) as perdas atuariais apuradas no âmbito da valorização das responsabilidades com benefícios pós-emprego, sendo de destacar os efeitos adversos decorrentes do aumento na idade da reforma e da redução nas taxas de desconto, e (2) os efeitos das cisões do negócio das torres móveis em 2018 e do negócio da rede de fibra ótica em 2020. Adicionalmente, ao longo dos últimos 10 anos, verificou-se (3) um aumento nas prestações acessórias concedidas pelo acionista, sem o qual a deterioração do capital próprio teria sido ainda maior, sendo que este aumento traduz um reforço de prestações acessórias (a maioria das quais por conversão de financiamentos) nos anos mais recentes, no valor total de aproximadamente 3,5 mil milhões de euros entre 2015 e 2020, precisamente com o objetivo de mitigar os efeitos da deterioração da situação patrimonial da ..., parcialmente compensado por um reembolso de aproximadamente 3,1 mil milhões de euros em 2014, no âmbito da reestruturação ocorrida no grupo nesse ano.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*A redução do capital próprio da ... traduziu-se numa deterioração dos seus rácios de solvabilidade, com o rácio de autonomia financeira, medido pelo peso do capital próprio no total do ativo, a atingir 12% no final de 2020 em comparação com 42% no final de 2010.*

#### **IV.1 Perspetivas Futuras**

*Tendo em conta a situação económico-financeira atual acima descrita, a ... dificilmente terá capacidade de manter os níveis necessários de investimento que permitam à empresa continuar o caminho da inovação e modernização, com conseqüente impacto na competitividade e capacidade de acompanhar as necessidades do mercado, sendo de destacar as seguintes principais áreas de investimento que poderão ser afetadas, com impacto direto na capacidade futura de angariação de receita:*

- *Limitação do investimento no upgrade de capacidades da rede de transmissão (all-ÍP), limitando a capacidade de acompanhar a crescente necessidade no mercado de débitos de rede cada vez maiores;*
- *Possível atraso na implementação de projetos da rede móvel como o SG, com impacto a médio prazo na perda de competitividade no mercado móvel;*
- *Limitação do investimento na digitalização de serviços e processos de cliente, com impacto na capacidade de desenvolvimento de novas fontes de receita e melhoria de eficiência de processos.*

*Acresce ainda que não se estima no curto/médio prazo uma melhoria do contexto a que o setor de comunicações eletrónicas tem estado sujeito, nomeadamente uma regulação que em nada tem contribuído para o desenvolvimento do setor, muito pelo contrário, a que acresce, no âmbito do leilão SG em curso, a esperada entrada de novos operadores num mercado de pequena dimensão como é o Português, beneficiando de condições privilegiadas face aos operadores instalados sem que nada o justifique. Finalmente, há ainda a assinalar os possíveis efeitos adversos decorrentes da pandemia COVID-19, em particular quando terminarem todas as medidas implementadas pelo governo de apoio à economia, nomeadamente o fim das moratórias que está previsto apenas para setembro do ano corrente.*

### **V. CAPÍTULO - REORGANIZAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL NA ...**

#### **V.1 Quadro de pessoal, produtividade e custos com pessoal**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*A ... encontra-se fortemente comprometida em redirecionar e garantir a sua sustentabilidade, agora e no futuro, através da implementação de um programa de transformação de forma a conseguir preparar a empresa para o futuro próximo, tanto na continuidade do investimento em fibra e novas tecnologias, como na adequação dos seus recursos humanos para os desafios da alteração de paradigma do sector das comunicações eletrónicas.*

*De modo a atingir este objetivo, e desde 2015 como referido supra, a ... colocou em prática um business plan com o objetivo de assegurar a sua concretização. No entanto, a sua implementação integral é dificultada por um legado desafiante, constituído nomeadamente por todos os fatores descritos nos capítulos anteriores e adicionalmente por um quadro de pessoal desajustado com as melhores práticas do sector:*

- 1. Dimensionamento do pessoal: O quadro de pessoal do ... .. é 141% superior aos quadros de pessoal consolidado dos seus principais concorrentes em ... (... + ...);*
- 2. Níveis de produtividade: Os níveis de produtividade são muito reduzidos em comparação com os principais players europeus (55% do nível de receitas por trabalhador quando em comparação com a média dos principais operadores europeus);*
- 3. Custos Fixos com Trabalho: O peso dos custos com pessoal no OPEX do ... .. é superior em 156% face ao seu mais direto concorrente, a ... e em 120% face à ....*

#### **V.1.1 Dimensionamento do Pessoal / Benchmark**

*O quadro de pessoal da ... ascende em dezembro de 2020 a 5.096 trabalhadores, e o quadro de pessoal do ... .. ascende a 7.732 trabalhadores nas áreas core de telecomunicações. Adicionalmente, o Grupo conta ainda com 4.125 trabalhadores na atividade de call centres (Intelcia), 187 trabalhadores em serviço providers (TNORD e SUDTEL), 91 trabalhadores na prestação de cuidados de saúde e 18 trabalhadores na Fundação ....*

*Comparativamente, a ..., principal concorrente em ..., dispõe de um quadro de pessoal de apenas 1.807 trabalhadores, seguido da ... com 1.397 trabalhadores.*

*A realidade consolidada dos quadros de pessoal da ... e da ... comparada com o ... .., é expressa no gráfico abaixo:*

*- Gráfico conforme consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Verifica-se que o número de trabalhadores do quadro de pessoal da ... + ... ascende a 3.204 trabalhadores, comparando com os 7.732 trabalhadores do quadro de pessoal do ... ..., em funções comparáveis, isto é, nas áreas core de telecomunicações, o que representa um acréscimo de 4.528 trabalhadores, ou seja, o ... .. detém um quadro de pessoal em cerca de 141% superior aos quadros de pessoal consolidado dos seus principais concorrentes em ....*

*Não obstante, ao olharmos para o comparativo entre os níveis de receitas do ... .. e da estrutura consolidada ... + ..., constatamos um cenário diferente, conforme se pode aferir pelo gráfico supra.*

*Conforme se pode observar, ao nível das receitas, ambas as estruturas são equivalentes, com as receitas do ... .. a situar-se nos € 2.117.000.000 (dois mil cento e dezassete milhões de euros) e a realidade ... + ... a situar-se nos € 2.430.000.000 (dois mil quatrocentos e trinta milhões de euros), uma diferença de cerca de €313.000.000 (trezentos e treze milhões de euros), o que face ao comparativo das realidades globais destas estruturas, afigura-se de importância residual, que corresponde a -13% (treze por cento).*

*Deste modo, e com base neste comparativo entre as dimensões dos respetivos quadros de pessoal, constatamos que o quadro de pessoal do ... .. apresenta uma dimensão superior, mas não necessariamente um nível de produtividade equivalente, conforme veremos na secção abaixo.*

### **V.1.2 Produtividade Benchmark**

*Conforme se verificou acima, em comparação com os principais concorrentes nacionais, o quadro de pessoal do ... .. afigura-se como tendo unia produtividade, (medida pela divisão da receita por trabalhador) muito inferior.*

*Também quando comparado com os principais operadores de comunicações eletrónicas na Europa, o ... .. detém uma estrutura com o pior índice de produtividade) conforme se pode aferir pelo gráfico abaixo que compara os principais operadores de comunicações eletrónicas do espaço europeu:*

*- Gráfico conforme consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

Podemos observar que o ... .. tem um índice de produtividade (medido em receita por trabalhador) de €274.000,00 (duzentos e setenta e quatro mil euros).

Da análise ao gráfico supro pode concluir-se que:

a) A produtividade do ... encontra-se muito abaixo da média dos operadores europeus (€ 274.000,00 do ... .. contra € 502.000,00 (quinhentos e dois mil euros) da média dos operadores de comunicações eletrónicas europeus);

b) Os principais concorrentes nacionais (... e ...) apresentam um índice de produtividade que corresponde a mais do dobro do apresentado pelo ... .. (€ 274.000,00 contra € 745.000,00 (setecentos e quarenta e cinco mil euros) da ... e € 776.000,00 (setecentos e setenta e seis mil euros) da ...);

c) O ... apresenta o pior índice de produtividade quando comparado com todos os operadores europeus em análise (... .., Telefónica, KPN, Oronge, Telecorr ifolia, Deustche Telekom, British Telecom, Proximus, Swisscom, Telenor e Teliosonero).

### **V.1.3 Peso dos Custos com o Pessoal vs Produtividade**

Após a análise supra verifica-se que o ... .. detém um índice de produtividade muito inferior ao desejável.

No entanto, para além do índice de produtividade do ... ser baixo, também a rubrica dos custos com o pessoal apresenta um nível mais elevado ao que seria de esperar, especialmente quando colocados em comparação com a ... e ..., os seus principais concorrentes, conforme gráfico abaixo:

Comparativo /.../... - Custos com o Pessoal versus Despesas Operacionais (em percentagem)

Gráfico conforme consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

A figura acima demonstra o peso dos custos com pessoal do ..., da ... e da ..., medido em percentagem sobre o OPEX (totalidade das despesas operacionais).

*Conforme é demonstrativo pelos anos a apresentar um peso consideravelmente superior aos no mercado nacional.*

*gráfico supra o ... .. tem vindo ao longo dos com a rubrica de custos com pessoal sobre o OPEX seus concorrentes diretos, que atuam nas mesmas condições*

*Quando comparado com a ..., constata-se que o peso da rubrica dos custos com o pessoal versus o OPEX no ... é superior em 156%.*

*Na ..., o peso dos custos com o pessoal no DPEX tem sido ao longo dos últimos anos sensivelmente inferior a metade deste peso no ... .... Desta forma, pode concluir-se que, atualmente, a estrutura de recursos humanos do ... .. no só apresenta um índice de produtividade muito inferior face aos players europeus mais relevantes, e especialmente face aos seus mais diretos concorrentes nacionais, como, o custo desta estrutura de recursos humanos sobre o OPEX assume um peso proporcional 156% superior ao mesmo peso por parte da ...*

*Nestas circunstâncias, é revelador o desenquadramento atual do ... .., ao nível do seu quadro de pessoal, face aos concorrentes que atuam nas mesmas condições de mercado.*

## **V.2 Reorganização do quadro de pessoal**

*No seguimento das transformações societárias e das diversas vicissitudes ao nível do quadro de pessoal mencionadas no Capítulo 1, foi sendo gradualmente notório que a manutenção da estrutura do quadro de pessoal existente continua a não ser era adequada para atingir níveis de produtividade e eficiência operacional considerados necessários.*

*Assim, de modo a reverter a tendência, foi implementada, no primeiro quadrimestre de 2021, uma reorganização de estrutura produtiva em simultâneo como lançamento de uma nova fase do Programa Pessoa.*

### **V.2.1 Da Reorganização da estrutura**

*Entre janeiro e maio de 2021, uma reorganização da estrutura da empresa, que resultou na redução de 6 direções, de modo a criar linhas operacionais mais diretas e agilizar o decision making process e que assentou nos seguintes vetores:*

1. *Centralização de funções;*
2. *Reequilíbrio/Simplificação das camadas de gestão/supervisão internas;*
3. *Aumento dos níveis de responsabilização end-to-end por via do estabelecimento de canais mais diretos entre os elementos operacionais e os elementos de gestão.*

*A introdução dos vetores identificados supra, na execução do Projeto de Reorganização, consubstanciou-se numa otimização da estrutura diretiva/de gestão que resultou na supressão de 17 posições de segunda linha (N3), numa redução de 8% deste nível de posições, assim como a supressão de 34 posições N4, numa redução de 7% deste nível de posições.*

*Esta reorganização com vista à eficiência corporativa implicou uma intervenção a nível funcional e estratégico nas seguintes direções:*

- *CTO — Chief of Technology Officer*

*a. DEO— Engenharia e Operações de Rede*

- *Dada a sua importância estratégica no contexto de redução de OPEX e de iniciativas de sustentabilidade, as atividades ligadas à eficiência energética, da antiga área IEE — Infraestruturas, Suporte e Eficiência Energética, passam para a dependência direta do diretor, e as restantes responsabilidades, das referidas áreas, de projeto e manutenção de infraestruturas para a área EOF – Engenharia e Operações de Rede de Acesso Fixo;*
- *Transferência das atividades da área de N4 NSS-Network Support Systems, que estava na torre de GOC - Global Operation Center, para a torre de ETD, Engenharia de Transformação Digital Telco, visando o reforço da promoção da transformação digital;*
- *Alteração de atividades diversas entre as várias áreas de N4 e outras coordenações da direção, de forma a criar sinergias e à agilização de fluxos e processos;*
- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 área de N3 (de reporte ao diretor), 4 áreas de N4 e 3 áreas de coordenação abaixo desses;*

*b. DIT—IT*

- *Transferência das atividades relacionadas com a gestão de acessos IT da área IAM - IT Access Management para a área VOI - Voice and Operational Intelligence, na torre de N3 CTS — Corporate Technical Support, com vista à otimização de processos;*
- *Transferência de funções relacionadas com assessment junto do negócio, para projetos complexos, da área BOSS/CPA - Complex Project Assessment para a BOSS/NPA - Net Provis and Ativation, numa ótica de sinergia interna;*
- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 2 área de N4*

*c. ... — ... Serviços Técnicos*

- *A ... passou a integrar o pelouro do COO*

- *CFO — Chief Financial Officer*

*a. DGP — Gestão de Empresas Participadas*

- *Criação de uma nova direção focada no acompanhamento, alinhamento e gestão das diferentes empresas participadas pela ...;*

*b. DPC— Planeamento Estratégico, Controlo de Gestão e Business Assurance*

- *Junção da torre de N3 PCC - Planeamento e Controlo Corporativo com a de PRH - Planeamento e Controlo de RH, permitindo a extinção de uma área N3;*
- *Migração da unidade de PCCIEIM - Estudos de mercado para a dependência direta do N2, mantendo-se equiparada a N4;*
- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 área de N3 (de reporte ao diretor) e 1 área de N4;*

- *CSO / B2C — Chief Saies Officer*

*a, DPS — Produtos e Serviços*

- *Integração da torre N3, proveniente da extinta direção SPO, GOS — Gestão de Oferta Sapo;*
- *Otimização das áreas de N4, pelo alinhamento das áreas noutra forma de trabalhar e com vista a uma maior agilidade dos processos;*
- *Alteração na estrutura da direção com aumento de 1 N3 e diminuição de 3 N4*

*b. DDG — Digital B2C*

- *Integração de 3 torres de N3, proveniente da extinta direção SPO, TDI — Tecnologia e Desenvolvimento de Inovação, GIC — Gestão da Informação e Conteúdos e GSD — Gestão de Serviços e Data;*

- *Alteração na estrutura da direção com aumento de 3 N3 e 4 N4;*

*c. DRD — Rede e Distribuição*

- *Extinção da torre N3 GCR — Gestão de Canal de Revenda e todas as responsabilidades desta área passou para a torre de GRA — Gestão de Redes de Agentes;*

- *Otimização das áreas de Lojas Próprias, com diminuição do n9 de áreas de N4;*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 área de N3 (de reporte ao diretor) e 4 áreas de N4;*

*d. DCV — Força de Vendas*

- *Fusão de 2 direções, a antiga DCV — Forças de Vendas com a DVT — Vendas de Telemarketing, com objetivo de potenciar a complementaridade entre as áreas;*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição dei Diretor, 3 N3 e 1 N4;*

- *DMC— Direção de Marketing e Comunicação B2C*

- *Integração das áreas de eventos e marketing do SAPO, provenientes da extinção da direção SPO*

- *CSO / B2B — Chief Saies Officer / B2B*

*a. GNE — Gestão Negócio Sapo*

- *Com a extinção do SPO, esta área, que não é uma direção, ficou com reporte direto ao CSO-B2B Que centraliza todo o endereçamento a clientes empresariais; esta manteve as mesmas responsabilidades e trabalhadores que tinha no SPO;*

*b. DCT — Clientes Top Corporate*

- *Extinção de uma área de N3 DNP — Desenvolvimento do Mercado Potencial, cujas responsabilidades ficaram integradas nas restantes áreas da direção;*

*c. DPV — Produto e Pré-Venda*

- *Alteração de racional de atuação com a separação das áreas de Pré-Venda e Gestão de Produto em torres distintas, conferindo-lhes assim uma maior autonomia, tendo em vista alcançar uma maior agilidade e eficiência;*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição 2 N3 e 6 N4;*

*d. 050 — Serviços e Operações Empresariais*

- *Redefinição de algumas áreas de N4 com vista a uma maior agilidade das equipas nos respetivos processos, nomeadamente a centralização do Reporting na DGE*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição 2 N4 (DSO/MCR/TRN — Training e DSO/GAC/ACE - Operações Atendimento Comercial Especializado);*

*e. EDN — Unidade de Estratégia de Desenvolvimento de Negócio B2B*

- *Extinção da área;*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 diretor, 2 N3 e 1 N4;*

*CCO — Chief Corporate Officer*

*a. DRH — Recursos Humanos*

- *Transferência das atividades relacionadas com a responsabilidade social para a torre de 0EV - Desenvolvimento RI-], com eliminação de uma torre na direção específica para estas matérias, criando sinergias com as restantes equipas DEV*

- *Eliminação da área N4 DEV/ R&M - Resource Management e passagem das atividades para a torre DRI-1/GCC — Gestão Organizacional, Carreiras e Compensações*

- *Transferência da área de GST - Gestão da Segurança no Trabalho, que se encontrava na torre ORH — Operações de RH para a Direção de Património e Serviços (D...), com o objetivo de procurar sinergias entre serviços/atividades.*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 área de N3 (de reporte ao diretor) e 3 áreas de N4;*

*b. D... — Património e Serviços • Integração da área de GST - Gestão da Segurança no Trabalho, que se encontrava na DRFI/ORH, mantendo-se um N4 mas com reporte direto ao N2.*

*Esta alteração teve como objetivo a sinergia de atividades e agilidade de processos;*

RUA AMÉRICO DURAÓ, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- A direção ficou com mais 1 área de N4;

*c. DCP — Corporativa e Projetos Transversais*

- Nova direção criada, que agrega 3 antigas direções/gabinetes: GPT — Gabinete de Projetos Transversais, DAI — Auditoria Interna e GAC — Gabinete de Assessoria ao ComEx;
- Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 N2 (de reporte direto ao ComEx), 1 N3 e 6 áreas de N4;

*CEO — Chief Executive Officer*

*a. DCI — Coordenação Institucional, Corporativa e Comunicação*

- A área de CMI/GCO - Gestão de Conteúdos integrou a torre CEC - Comunicação Externa e Gestão de Conteúdos;
- As áreas de CIM/SGM — Segmentos de Gestão e Ativação de Marca e de CIM/COE - Consultadoria e Eventos passaram a integrar a torre CCM - Comunicação Corporativa, Ativação e Gestão de Marca
- Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 N3 e 2 N4;

*b. SPO—Sapo*

- Direção foi extinta, mas manteve-se a marca SAPO e todos os seus ativos) as suas atividades e trabalhadores foram integrados em diversas áreas dos segmentos comerciais. Este movimento permitiu aproximar e utilizar sinergias entre as estruturas do SAPO e dos referidos segmentos;
- Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 Diretor (N2) e 1N3;

*COO — Chief Operations Officer*

*a. ... — ... Serviços Técnicos*

- Direção passou para este pelouro, como forma de centralização de todas as direções de operações de cliente, com vista ao reforço qualidade de serviço;

*b. DOS — Operações e Serviços a Clientes*

- Junção de duas direções DAC — Direção de Atendimento a Clientes com a DBO — Direção B2B Operations, com o objetivo de aproveitar sinergias das duas áreas no que respeita ao

*atendimento e serviço ao cliente, permitindo uma abordagem mais global em termos de customer care, em linha com as prioridades estratégicas da empresa, das quais faz parte o enfoque na qualidade de serviço*

- *Otimização da estrutura da direção com a diminuição de 1 N2 e 2 N3;*
- *Esta direção está neste momento em nova reorganização.*

### **V.2.2 Medidas adotadas em 2021 para solucionar situações de redundâncias**

*No âmbito do seu processo contínuo de transformação, inovação e simplificação de processos de negócio, no início de 2021 foi levado a cabo um novo Programa Pessoa - programa voluntário de saídas de trabalhadores destinado a trabalhadores com 50 ou mais anos de idade, abrangendo (1) a modalidade de suspensão de contrato de trabalho para trabalhadores entre 50 e 55 anos de idade, (2) a modalidade de pré-reformas para trabalhadores com 55 anos de idade ou mais, bem como (3) outras rescisões por mútuo acordo independentemente da idade dos trabalhadores.*

*No âmbito deste programa, no caso das modalidades de suspensão de contrato de trabalho e pré-reforma, os trabalhadores têm direito a receber um salário mensal até à idade legal em que se puderem reformar sem qualquer penalização, salário esse correspondente a uma percentagem do que os trabalhadores auferiam anteriormente. Até ao final de maio, tinham sido celebrados acordos de saída com cerca de 1.100 trabalhadores.*

### **V.2.3 Reorganização a implementar**

*Não obstante a redução de pessoal ocorrida no âmbito do programa Pessoa, e com a implementação da reestruturação com o alcance e fundamentos que se passam descrever, subsiste um conjunto de postos de trabalho que se tornam redundantes e implicam, por isso, a necessidade de ser formalizado um procedimento de despedimento coletivo, sendo esse, também, como atrás se referiu, o único meio jurídico que permite que os trabalhadores abrangidos tenham acesso ao subsídio de desemprego.*

## **PARTE II — FUNDAMENTAÇÃO POR ESTRUTURA E DESCRIÇÃO DO IMPACTO ESTRUTURAL**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

## *1. Estrutura Macro*

*A ..., enquanto grande conglomerado organizativo, assume uma estrutura complexa e sofisticada, caracterizada pela existência de áreas comuns a diversas empresas do Grupo.*

*A coordenação e gestão deste acervo orgânico apenas é possível mediante a condução das operações assente num organograma funcional, que espelha a gestão diária e atividade quotidiana da Empresa.*

*A estrutura geral da ... assenta, assim, no seguinte organograma:*

*- Organograma que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*A compreensão deste organograma e sua consulta, permite guiar a descrição do impacto estrutural do processo de reestruturação a que a ... procedeu.*

## **II. Descrição do Impacto estrutural e fundamentação do Despedimento Coletivo por subestruturas orgânicas**

### ***Pelouro CCO Chief Corporate Officer***

*O pelouro da CCC — Chief Corporate Officer encontra-se dividido nas Direções de Recursos Humanos (DRH), Património e Serviços (D...), Regulação Concorrência e Jurídica (DRJ), Corporativa e Projetos Transversais (DCP), Cuidados de Saúde (ACS) e Data Protection Officer (DPD), conforme o organograma seguinte:*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Este pelouro reúne essencialmente as competências de gestão de pessoas, legal e património na Empresa, tendo como missão definir e implementar as políticas transversais de todas as matérias de Recursos Humanos, Cuidados de Saúde, gestão de Património, apoiando as diferentes áreas de negócio e órgãos societários da Organização nas vertentes jurídica, regulatória e de concorrência e gerindo projetos corporativos estratégicos.*

*As Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo são aquelas que congregam postos de trabalho que se tornam redundantes em face da desnecessidade de manutenção de determinado tipo de serviços em áreas não core da Empresa, o que sucede quanto ao Serviço de Projeto da Rede de Acesso Fixa e DPT - Direção de Património e Serviços.*

*Em face do exposto, descrever-se-á concretamente a reestruturação no pelouro e direção impactados.*

### **1. Serviços de Projeto da Rede de Acesso Fixa**

*Em 2017, no âmbito da reestruturação levada a cabo pela Empresa, nomeadamente fruto das alterações tecnológicas e do mercado concorrencial, foi determinado pelo Acionista que, sem prejuízo das várias condicionantes financeiras verificadas à referida data (e já enunciadas acima), a Empresa centrar-se-ia no investimento e desenvolvimento das áreas core, associadas à decisão de gestão quanto às opções de investimento, como um fator essencial para a sua sustentabilidade.*

*Assim, a ..., enquanto empresa de telecomunicações cuja atividade se caracteriza por ser de capital intensivo, requerendo a realização de elevados investimentos e fundos para o financiamento desses mesmos investimentos, devia proceder com a externalização das atividades não core, dado as mesmas não configurarem um ativo crítico para o desenvolvimento da atividade de prestação e desenvolvimento de serviços de comunicações eletrónicas e poderem ser realizadas externamente com outro nível de eficiência por empresas altamente especializadas.*

*A decisão de transmissão a nível nacional da referida área de negócio obedeceu à seguinte estratégia do Acionista:*

*(i) Centrar na esfera da ... a atividade do seu negócio de gestão da tomada de decisão quanto às opções de investimento no que respeita à rede a implementar, a qual, por estar ligada a*

*aspectos de tecnologia, arquitetura, dimensão e, por conseguinte, ao investimento que se pretende fazer e respetivo retorno tendo em conta os objetivos de negócio da empresa tem de competir ao detentor da rede.*

*(ii) Deixar de desenvolver, internamente, a atividade do projeto da rede de acesso fixa, a qual passaria a ser contratada pela ... — de acordo com as suas necessidades — a entidades terceiras especializadas na prestação deste serviço e também elas, já, prestadoras do serviço de construção de rede;*

*(iii) Adaptar o modelo de negócio ... ao modelo de negócio seguido pelo ... nas outras geografias em que está presente;*

*(iv) Adaptar o modelo de negócio ... ao modelo de negócio adotado pelos seus mais diretos concorrentes a nível nacional — ... e ... — em que se verificava, já, uma total autonomização e separação entre a atividade de projeto de rede que é desenvolvida por uma entidade, e a propriedade do bem projetado, que é detida por outra entidade.*

*Para a presente reestruturação assume relevância, apenas, a unidade de negócio do Projeto da Rede de Acesso Fixa, a qual centrava a sua atividade na execução das seguintes tarefas:*

*(i) Levantamento das condições de terreno para a elaboração de projeto, nomeadamente, localizações e ocupação dos elementos de rede relevantes e identificação e caracterização/registo das condições;*

*(ii) Elaboração dos projetos de instalação, otimização e adequação da rede de acesso fixo, assegurando a sua respetiva inscrição nos sistemas corporativos de cadastro e edição das peças de projeto:*

- Sinóticos e esquemas de rede;*
- Lista de materiais e tarefas da sua aplicação;*
- Instrução de processos de licenciamento quando necessário ou solicitado.*

*(iii) Elaboração dos Projetos de acordo com a especificação do cliente, nomeadamente:*

- SLA inscritos na aplicação NEMESIS;*

- *Arquitetura e/ou topologia da solução definida pelo cliente;*
- *Dimensionamento dos elementos de rede a instalar, otimizar ou adequar, conforme definição de solução pelo cliente;*
- *Cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente a emissão dos Termos de Responsabilidade de Projeto;*

*(iv) Elaboração de Projetos Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) simplificados de adaptação de Edifícios à Fibra Ótica (FO) e emissão dos Termos de Responsabilidade de Projeto e respetivo registo no site da ANACOM.*

*(v) Atualização do cadastro conforme as telas finais, no sistema de gestão de cadastro da rede exterior, conforme os projetos implementados ou outras telas finais fornecidas pelo cliente no âmbito de outras atividades, nomeadamente a instalação de cabos em infraestrutura do cliente por outros operadores no âmbito de ofertas reguladas ou comerciais.*

*A externalização referida da atividade permitiu atingir os seguintes objetivos:*

- (i) Eliminar a fragmentação existente na cadeia de valor de rede entre as atividades de projetar a rede e respetiva construção;*
- (U) Viabilizar “em tempo real” a interação entre as equipas de projeto, construção e instalação a clientes, evitando-se atrasos na cadeia de rede;*
- (iH) Criar sinergias com o aproveitamento e gestão das duas atividades (projeto e construção) em obediência a uma mesma visão estratégica;*
- (iv) Permitir uma completa responsabilização da entidade prestadora do serviço no que concerne ao fluxo necessário entre o projeto e a sua construção.*

*A externalização referida foi materializada em junho de 2017 através da celebração de contratos de transmissão do negócio a três entidades distintas — Tnord Tech, S.A.; Sudtel Tecnologia, S.A. e Field Force Atlântico, S.A. — especialistas na prestação de serviços de RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)*

*projeto da rede a construir e a quem a ... passou a contratar, a par da sua respetiva construção, a prestação dos referidos serviços de projeto.*

*A transmissão, a título definitivo, das referidas Unidades, que ocorreu em julho de 2017, incluiu a posição de empregador emergente dos contratos de trabalho dos trabalhadores a elas afetos.*

### **Organização da atividade na ... após a transmissão de estabelecimento**

*Em consequência desta operação, a ... passou a manter na sua esfera de atividade apenas a responsabilidade pela tomada de decisão quanto às opções técnico-económicas do investimento a fazer e respetivo retorno financeiro, tendo em conta os objetivos do negócio.*

### **Da obrigação de reintegração**

*Por decisão judicial transitada em julgado a ... foi condenada a reintegrar 16 trabalhadores que, afetos à atividade do projeto da rede de acesso fixa, haviam sido transmitidos para os prestadores de serviço acima identificados e a quem a ... — hoje, por via do seu interlocutor único ... Serviços Técnicos de Redes de Comunicações Eletrónicas (...) - passou a contratar a atividade do projeto da rede de acesso fixa.*

*Por ocasião da reintegração, e atendendo a que a ... já não desenvolve qualquer atividade de projeto da rede de acesso fixa (tal como descrita acima), a ... não tem funções que possa atribuir aqueles trabalhadores que, assim, ficaram sem enquadramento funcional. Ou seja, não obstante a decisão de reintegração, os trabalhadores em causa encontram-se sem exercer qualquer atividade.*

*Pela circunstância da ... se encontrar em processo de reorganização global das suas direções, não há disponível qualquer posto de trabalho compatível com as competências destes trabalhadores.*

*Contudo, e na derradeira tentativa de assegurar uma prestação de trabalho para os trabalhadores reintegrados, a ... ainda propôs aos referidos trabalhadores a sua integração na ..., entidade que, desde 2019, passou a assegurar toda a atividade denominada de field force e que estaria disposta a recebê-los e atribuir-lhes funções.*

*Esta atividade, por incluir as atividades de instalação e construção e de projeto da rede de cliente a construir, nela se integrando o processo de projeto e controlo da construção da rede*

*FTTH (Fiber to the borne) poro o Fastfiber, que é a Empresa que detém a titularidade da rede fibra e com a qual a ... tem um contrato de prestação de serviços em exclusividade, permitia aos referidos trabalhadores o exercício de funções afins àquelas que vinham exercendo antes da transmissão e que eram compatíveis com as suas competências.*

*Assim, com o intuito de salvaguardar o vínculo laboral dos referidos 16 trabalhadores, foi-lhes efetuada uma proposta de integração na ..., nos termos seguintes:*

*(i) Formalização de mobilidade interna através da celebração de um acordo de cedência ocasional;*

*(ii) Função a propor, condicionada a entrevista prévia para avaliação de conhecimentos, passaria pela validação de projeto Fastfiber, incluindo:*

- A validação de projetos de Cabos de FO (Fibra Ótica), GPON (Gigabyte Passive Optical Network), subsolo e desvios de traçados, analisando a adequabilidade da solução técnica;*
- A definição da zona de intervenção compatível para responder ao objetivo do projeto;*
- O orçamento e demais componentes do projeto que garantam a adequada exequibilidade da obra, em cumprimento das regras técnicas, orçamentais e de segurança, em vigor;*

*Aos trabalhadores sem conhecimentos para executar a função mencionada supra, ou atendendo à análise do perfil de cada um e respetivo local de trabalho, foi proposto o enquadramento no exercício de funções de suporte à field force em que se verificava a existência de necessidade de reforço das equipas.*

*Assim:*

- Controlo de faturação: garantir o acompanhamento e controlo de faturação dos parceiros da ..., assegurara interlocução com os parceiros no esclarecimento e retificação de questões inerentes a faturação mensal, controlo mensal dos pagamentos por fornecedor, nos respetivos sistemas de informação da empresa;*

- Cadastro de Moradas: garantir a certificação de novas moradas e atualização do cadastro de moradas, incluindo o tratamento de moradas de clientes empresariais; garantir a atualização*

*RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)*

*do cadastro de rede, moradas e áreas de influência (AI), promovendo o aumento da taxa de localização automática;*

- *CustomerAssurance: assegurar a resolução das reclamações técnicas, garantindo a sua resolução e/ou acompanhamento gerindo a expectativa do cliente; tratar as impossibilidades de acesso; garantir remotamente a reinstalação de serviços; apoiar a área de retenção em questões de âmbito técnico e promover propostas de migração de tecnologia para as soluções de cliente;*

*Dos referidos 16 trabalhadores, apenas um aceitou o desempenho das funções propostas por via da sua integração na ....*

*Dos restantes 15 trabalhadores, um acordou na sua reforma, tendo os demais reintegrados recusado a proposta de integração na ... e o exercício das funções acima enunciadas e, por isso, encontram-se sem funções atribuídas pela inexistência de postos de trabalho enquadráveis na esfera jurídica da ....*

*Em função do exposto, uma vez que a ... deixou de desenvolver internamente a atividade de projeto da rede de acesso fixa (tal como descrita acima), verifica-se um absoluto esvaziamento de funções e redundância dos seus postos de trabalho, justificando-se, por conseguinte, a extinção de:*

- *12 postos de Projetista da rede de acesso fixa com funções de elaboração do projeto de rede de telecomunicações a construir, competindo-lhe a elaboração dos projetos de instalação, otimização e adequação da rede de acesso fixo (Cobre ou Fibra) com elaboração de sináticos e esquemas de rede a construir; preparação da lista de materiais e tarefas associadas à sua instalação.*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos de trabalho de Projetistas da rede de acesso fixa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ...*

- 1 posto *Suporte administrativo às atividades de projeto da rede de acesso fixa* — com funções de assegurar a preparação da lista de elementos necessários à comunicação prévia ou autorizações a terceiros e tramitação de processos junto das entidades que emitem autorizações.

*Considerando que o posto de trabalho de Suporte Administrativo às atividades de projeto da rede de acesso fixa é único, o critério de seleção do trabalhador é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

- 1 posto de execução de cadastro do projeto da rede de acesso fixa — com funções de introduzir e assegurar que a introdução da inscrição do projeto de rede nos sistemas corporativos do cliente (cadastro) está conforme as telas finais dos projetos implementados ou outras telas finais fornecidas no âmbito de outras atividades, nomeadamente a instalação de cabos em infraestrutura ... por outros operadores no âmbito de ofertas reguladas ou comerciais; Considerando que o posto de trabalho de execução Cadastro do projeto da rede de acesso fixa é único, o critério de seleção do trabalhador é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...

## **2. D... — Direção de Património e Serviços**

*A D... é uma Direção que tem como missão planear, promover, desenvolver e controlar a atividade de gestão de património e serviços da ..., respeitando os planos estratégicos e operacionais das áreas de gestão de edifícios e segurança, obras e espaços, seguros e gestão documental.*

*A D... é composta por 3 áreas:*

- GHS - Gestão de Hard Services;
- GSS - Gestão de Soft Services; e
- GSV - Gestão de Serviços.

*A reestruturação agora em curso centra-se apenas na área de GSS, a qual tem como principais funções:*

- (i) garantir as condições de segurança, conforto, higiene e ambiente nos edifícios;*
- (ii) definir e executar planos estratégicos e operacionais de manutenção e conservação de edifícios e realização do respetivo controlo de execução - Gestão integrada dos planos Capex e Opex;*
- (iii) no âmbito SGI — Solução de Gestão Integrada, assegurar o cumprimento das normas e requisitos legais na atividade GSS; e (iv) preparar programas, cadernos de encargos e processos de concurso, para aquisição de bens e serviços.*

*A área do GSS subdivide-se em 2 estruturas com responsabilidades comuns segmentadas de acordo com a zona geográfica:*

- ENA — Gestão Operações Edifícios Norte e Açores; e*
- ESM — Gestão Operações Edifícios Sul e Madeira.*

*Estas, no âmbito das principais funções de que está incumbido o GSS, centram a sua atividade na (i) coordenação e gestão operacional de edifícios; (ii) na garantia das condições de segurança, conforto, higiene e ambiente nos edifícios, aqui incluindo os serviços de portaria/receção; (iii) assegurar a gestão de contratos de Soft Services, nomeadamente Limpeza, Desinfestações, Higienizações, Vending, Desmatações, e Vigilância Humana; (iv) assegurar a gestão de contratos de manutenção preventiva/corretiva de infraestruturas técnicas de edifícios; (v) assegurar a gestão de contratos de manutenção de sistemas de segurança; (vi) na definição, monitorização, e execução dos planos Opex e Capex associados, racionalizando e otimizando custos; e (vii) no*

*âmbito do Sistema de Gestão Integrado, assegurar o cumprimento de normas e requisitos legais na atividade GSS.*

*Até 2015, os serviços de portaria dos vários edifícios do ... eram exclusiva e diretamente assegurados por prestadores de serviço — em concreto, as empresas ... e ... -, cujos profissionais sendo detentores das necessárias habilitações legais e qualificações para o exercício das respetivas funções levavam a cabo as tarefas próprias da mesma atividade, aqui se incluindo:*

- Serviços de Portaria com o controlo da entrada, presença e a saída de pessoas e bens nos edifícios e em locais de acesso vedado ou condicionado ao público;*

- *Vigilância e proteção de pessoas e bens em locais de acesso vedado ou condicionado ao público, bem como a prevenção da prática de crimes;*
- *Registo de movimentos do parque de viaturas, e de monitorização do sistema de videovigilância do edifício;*
- *Prevenir a prática de crimes em relação ao objeto da sua proteção;*
- *Executar serviços de resposta e intervenção relativamente a alarmes que se produzam em centrais de receção e monitorização de alarmes;*
- *Realizar revistas pessoais de prevenção e segurança, quando autorizadas expressamente por despacho do membro do Governo responsável pela área da administração interna, em locais de acesso vedado ou condicionado ao público, sujeitos a medidas de segurança reforçada.*

*Em 2015, o Projeto de Reorganização que envolveu a implementação do programa ... levou a que, de entre outras medidas, e visando a preservação dos vínculos laborais existentes, se procedesse, a partir de outubro do referido ano, com um processo de internalização das funções tradicionalmente executadas por prestadores de serviços externos de forma a permitir absorver os referidos recursos humanos cujas posições se tinham tornado redundantes.*

*Esta internalização de funções permitiu a alocação de dezenas de trabalhadores ao exercício das funções de portaria/receção, com a conseqüente manutenção do seu vínculo laboral. Eram as seguintes as atividades de portaria/receção que poderiam ser desempenhadas pelos referidos trabalhadores, atendendo à tipologia e dinâmica dos edifícios a que estivessem afetos:*

- (i) Atendimento geral;*
- (ii) Reporte de todo e qualquer problema existente nos equipamentos de segurança;*
- (iii) Anúncio e solicitação de autorização ao visitado para a entrada de visitantes;*
- (iv) Receção e encaminhamento de correspondência/encomendas;*
- (v) Apoio à gestão de segurança/edifícios e acessos;*
- (vi) Utilização da aplicação de gestão de acessos ... CATE;*

(vii) *Emissão e envio de relatórios;*

(viii) *Atendimento telefónico;*

(ix) *Identificação e registo de todos os movimentos das viaturas e utilizadores da pool na aplicação ... Frota;*

(x) *Apoio à gestão do DC em eventos VIP (específico para o Data Center da ...).*

*Ficavam excluídas todas as atividades de registo de entidades externas ao ..., designadamente aquelas que por Lei estão assignadas às empresas de vigilância e que, por conseguinte, continuaram a ser asseguradas por prestadores externos, devidamente habilitados para o efeito.*

*A operação de internalização teve em consideração os seguintes fatores:*

- O local em que os trabalhadores identificados exerciam funções antes do início das atividades correspondentes ao serviço de portaria;*
- As respetivas competências básicas para o exercício das funções (inclusivamente, por meio de formação on job) designadamente a comunicação interpessoal e conhecimentos de informática de nível elementar; e*
- A internalização ocorreu apenas em edifícios onde existiam serviços de receção, em acumulação com os serviços de vigilância, esta última tarefa que os trabalhadores internos não podiam desempenhar por não serem detentores das necessárias habilitações legais e não pertencerem aos quadros da empresa detentora de Alvará emitido pelas autoridades legais para o efeito.*

*Desde 2015 até à presente data deixaram de circular nos edifícios do ..., pelo menos 3.500 trabalhadores, o que corresponde ao total dos trabalhadores que se reformaram, ou celebraram acordos de pré-reforma, suspensões de contrato de trabalho ou rescisões de contrato por mútuo acordo, entre outros. Com a situação pandémica que assolou desde janeiro de 2020 foi instituído o regime de teletrabalho que originou, desde março de 2020, que se encontrem neste regime cerca de 5.500 trabalhadores, havendo edifícios com um nível de ocupação muito*

*residual, O regime de teletrabalho passou a ter carácter regular estando, hoje, previsto manter-se dentro das políticas de organização do tempo de trabalho.*

*Perante esta circunstância e de modo, também, a agilizar metodologias de acesso aos vários edifícios foi decidido que a função de portaria/receção dos edifícios deverá ser progressivamente extinta. Numa primeira fase foi decidido proceder à extinção da portaria dos edifícios que abaixo se identificam.*

*Nestes edifícios foi implementada a medida de que os visitantes serão encaminhados pelo colaborador que convidou o visitante, e as situações que pressuponham o cumprimento de medidas complementares de segurança serão asseguradas diretamente pelos responsáveis de segurança existentes em cada edifício.*

*É a conjugação dos vários fatores acima indicados, aliada à redução de afluência populacional, que leva à constatação de que há vários edifícios do ... que deixaram de justificar a manutenção de um serviço de portaria/receção, ou cujo serviço de portaria pode ser assegurado, exclusivamente, por acesso automatizado.*

*Faz-se notar que esta prática não é inédita na Empresa. Já noutras ocasiões, designadamente desde 2015, e também por motivos relacionados com o ajustamento dos espaços/edifícios, ao número de utilizadores, se encerraram vários edifícios, sobretudo na Grande Lisboa, destacando-se os edifícios do ...; ...; ... e ...; ... e ...*

*Adicionalmente, evidencia-se que, a reestruturação levada a cabo na Empresa, também contribuiu para uma concentração num menor número de espaços físicos de serviços e operações, nomeadamente de Call Center, como que se possibilitou, no período compreendido entre 2019 e 2020, o encerramento de alguns edifícios, sendo os mais recentes:*

*(i) ..., sito na ... — onde se encontravam áreas da ... que passaram a desenvolver a sua atividade a partir da ..., desde 2019;*

*(U) ..., sito na Rua ... - cujos serviços de Call Center passaram a ser essencialmente desenvolvidos nos edifícios ..., da ... e ..., desde 2019;*

*(Mi) ..., sito na ... – cujos serviços de Call Center passaram a ser desenvolvidos no edifício da ..., desde 2020;*

*Ao presente encontram-se no exercício das referidas funções de portaria/receção 21 trabalhadores.*

*Atualmente, a redução de trabalhadores que se tem verificado em consequência do Programa de Ajustamento acima identificado, e ainda que a mesma não seja suficiente para, no caso concreto da ..., adequar o seu quadro de pessoal às suas efetivas necessidades, mantendo-se o mesmo, ainda, sobredimensionado, teve, como efeito inevitável, a diminuição de afluência populacional aos vários edifícios do ....*

*Todas estas circunstâncias determinam a adoção das seguintes medidas relativamente a certos edifícios:*

- *Que se proceda com o encerramento do serviço de portaria/receção;*
- *Que a manutenção do serviço de portaria/receção seja assegurado com recurso, exclusivo, a sistemas automatizados, i.e., mediante a utilização de um sistema que permite o acesso ao edifício de forma autónoma, através de controlo de acessos por utilização de cartão devidamente programado no sistema que é lido por um dispositivo colocado à entrada de cada espaço.*
- *Refira-se, aliás, que o referido sistema de acesso automatizado além de gerar ganhos de eficiência operacional, também gera ganhos de eficiência financeira, com a qual se estima uma poupança anual de Eur 310.456,00 (trezentos e dez mil quatrocentos e cinquenta seis euros).*

*Para a identificação e definição dos edifícios em que se procede com a manutenção dos serviços de portaria/receção, exclusivamente, de forma automatizada, foram considerados os seguintes critérios:*

- *Criticidade do edifício para o negócio — São incluídos os edifícios sem serviços administrativos ou com algumas tarefas administrativas residuais e/ou com equipamentos técnicos de suporte à operação, e em que não existam equipamentos essenciais para a*

*prestação dos serviços de comunicações e/ou equipas que recebam clientes ou parceiros estratégicos;*

- *Tipo de população que acede ao edifício — São incluídos os edifícios com menor volume de movimentos (entradas e saídas) e menor quantidade de prestadores externos.*

*Nos restantes edifícios da Empresa mantém-se, como atualmente existe, o serviço de portaria/receção com vigilância, não se procedendo à supressão do mesmo, considerando:*

- (i) O número e o tipo de utilizadores do edifício, já que nos casos em que os edifícios sejam maioritariamente ocupados por técnicos externos, como prestadores de serviço, e devido à sua rotatividade, se afigura necessário assegurar a atribuição de cartões, bem como validar os respetivos acessos;*
- (ii) O número de visitantes que acedem diariamente ao mesmo, e a*
- (iii) Quantidade de correspondência/encomendas que são entregues no edifício.*

*Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- *A D... apresenta uma área — GSS — que reúne funções de portaria/receção em vários edifícios do ... e ao exercício das quais foram afetos algumas dezenas de trabalhadores quando da internalização, ocorrida em 2015, das funções de portaria;*
- *Na sequência dos programas de ajustamento do quadro de pessoal, e em concreto do Programa de Ajustamento que se verificou em 2019 e 2021, registou-se uma diminuição significativa da afluência aos vários edifícios do ..., o que justifica, em linha com o objetivo assumido de centrar em atividades core, eliminar os referidos serviços de portaria em todos os edifícios em que por força da redução da afluência ou da sua não criticidade para o negócio, deixe de se justificar o referido serviço, ou o mesmo possa ser assegurado com recurso, exclusivamente, a mecanismo automatizado.*

*Em função do exposto, proceder-se-á à seguinte reestruturação da organização produtiva:*

#### **a. Gestão Operações Edifícios Norte e Açores**

*A Gestão Operações Edifícios Norte e Açores assume, dentro das suas competências acima identificadas e que incluem a prestação dos serviços de portaria/receção, a gestão dos seguintes edifícios:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete*

*Com a presente reestruturação a Empresa toma a decisão de que as funções de portaria/receção serão asseguradas, exclusivamente, por via do recurso a sistema automatizado, nos seguintes edifícios que se encontram sob a gestão da estrutura identificada:*

*(i) Edifício ... — a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;*

*(ii) Edifício de ..., a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;*

*(iii) Edifício ... — ..., a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;*

*(iv) Edifício ..., a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;*

*(v) Edifício ..., a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;*

*(vi) Edifício ..., a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...*

*(vii) Edifício ..., a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;*

*(viii) Edifício ..., a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;*

*(ix) Edifício ..., a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...*

*Nesta medida, em virtude do encerramento dos serviços de portaria/receção e manutenção de sistema automatizado, os postos de trabalho ocupados pelos trabalhadores afetos ao serviço de portaria/receção dos edifícios acima identificados ficam esvaziados de conteúdo, tornando-se absolutamente redundantes, justificando-se a extinção de:*

*9 postos de Portaria/Receção com funções de assegurar as atividades das portarias, nomeadamente acolher e encaminhar visitantes; dar resposta a situações de alarmes de equipamentos de segurança;*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos de trabalho de Portaria! Receção nos referidos edifícios, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ....; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e .....*

#### ***b. Gestão Operações Edifícios Sul e Madeira***

*A Gestão Operações Edifícios Sul e Madeira assume, dentro das suas competências acima identificadas e que incluem a prestação dos serviços de portaria/receção, a gestão dos seguintes edifícios:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Com a presente reestruturação, e para as portarias onde existiam funções partilhadas de vigilância e portaria/receção, a Empresa toma a decisão de que as funções de portaria/receção passarão a ser asseguradas, por via do recurso a sistema automatizado, nos seguintes edifícios que se encontram sob gestão da estrutura identificada:*

- (i) ... - a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;*
- (ii) Edifício ... - a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;*
- (iii) Edifício ... - a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;*
- (iv) Edifício ... - a que se encontram afetos no exercício de funções de portaria/receção os trabalhadores ... e ...;*

(v) Edifício ... - a que se encontra afeta no exercício de funções de portaria/receção a trabalhadora ...;

(vi) Edifício ... - a que se encontram afetos no exercício de funções de portaria/receção os trabalhadores ...; ... e ...;

(vii) Edifício ... - a que se encontram afetos no exercício de funções de portaria/receção os trabalhadores ... e ...;

(viii) Edifício ... - a que se encontra afeto no exercício de funções de portaria/receção o trabalhador ...;

*Nesta medida, em virtude do encerramento dos serviços de portaria/receção e/ou recurso a sistema automatizado, os postos de trabalho ocupados pelos trabalhadores afetos ao serviço de portaria/receção dos edifícios acima identificados ficam esvaziados de conteúdo) tornando-se absolutamente redundantes, justificando-se a extinção de:*

*12 postos de Portaria/Receção, com funções de assegurar as atividades das portarias, nomeadamente acolher e encaminhar visitantes; dar resposta a situações de alarmes de equipamentos de segurança;*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos de trabalho de Portaria! Receção nos referidos edifícios, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ...*

#### **Pelouro CTO — Chief Technology Officer**

*O pelouro da CTO - Chief Technology Officer encontra-se dividido nas Direções de Engenharia e Implementação da Rede e Plataformas (DEO), de IT (DIT) e de Ciber Segurança e Privacidade (DCV), conforme o organigrama seguinte:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Este pelouro reúne essencialmente as competências de engenharia de rede e desenvolvimento e operação de sistemas e tecnologias de informação na Empresa, tendo como missão assegurar o planeamento das infraestruturas e plataformas de serviços de rede fixa e móvel, bem como a operação, manutenção e gestão dos diferentes elementos da infraestrutura e das plataformas de serviços; desenvolver/operar os sistemas de informação de suporte à atividade da ..., liderando a transformação e operação de soluções empresariais e garantindo igualmente a definição e implementação de políticas de ciber segurança.*

*As Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo são aquelas que congregam postos de trabalho que se tornam redundantes em função das sinergias alcançadas com a automação de processos, o que sucede na Direção DEO - Direção de Engenharia e Implementação da Rede e Plataformas e na Direção DIT - Direção de IT.*

*Em face do exposto, descrever-se-á concretamente a reestruturação nas direções impactadas.*

### **1. DEO — Direção de Engenharia e Implementação da Rede e Plataformas**

*A DEO é uma Direção que tem como missão o Planeamento, Engenharia e Operação da Rede e Plataformas de Serviço da ..., de acordo com os objetivos de negócio, com as melhores práticas, perseguindo a maximização da qualidade de serviço, a racionalidade dos investimentos e a minimização dos custos de exploração.*

*Todos os elementos da rede da ... são supervisionados. Qualquer avaria, mau funcionamento ou perda de desempenho resulta em alarme. Esses alarmes são todos coligidos num sistema que permite classificá-los, interpretá-los, associá-los e torná-los, quando adequado, em incidentes. É o Serviço de Supervisão de Rede que faz a gestão destes alarmes e respetivos incidentes. Os incidentes podem ser resolvidos e fechados pelo próprio Serviço de Supervisão de Rede ou distribuídos para equipas de terreno ou de operação e manutenção de rede. Cabe então ao Serviço de Supervisão de Rede assegurar essa correta distribuição, assim como acompanhar o processo até que o incidente esteja resolvido.*

*Com crescente complexidade das redes e dos serviços, o investimento em automação é a forma mais eficaz de garantir que a Supervisão não colapsa, que a produtividade dos recursos*

*umenta e que o tratamento dos incidentes é efetuado de modo a garantir a qualidade dos serviços ao cliente final.*

*A DEO é composta por 7 áreas:*

- *ETD — Engenharia de Transformação Digital Telco;*
- *ECP — Engenharia e Operação de Rede Core e Plataformas de Serviço;*
- *EOF— Engenharia e Operações de Rede de Acesso Fixo;*
- *EAR — Engenharia e Operação de Redes Acesso Rádio;*
- *RIT— Redes IP e Transmissão;*
- *STV — Serviços TV;*
- *GOC—Global Operation Center.*

*Em face dos objetivos da Empresa de se centrar nas funções e tarefas que correspondem à atividade core e da crescente aposta que se tem verificado na implementação de um modelo de negócio com recurso a um maior número de sistemas automatizados, a reestruturação agora em curso, centra-se na área de GOC, a qual tem como principais funções: (i) coordenar a gestão de alarmes, escalamento e comunicação na organização GOC; (ii) coordenar a gestão de incidentes 24h\*7 de respetivos SLA's (I2Linha); (Hi) coordenar o reporting, controlo e garantia de qualidade de serviço end-to-end, incluindo planos de melhoria contínua e disaster recovery; (iv) declarar gerir as crises (incêndios, intempéries e similares); (v) garantir o controlo da gestão de fornecedores Internos/Externos; (vi) assegurar consultoria de operações dentro e fora do ... com focus em todos os Serviços e Redes da .../... a saber: Telco; (convergente fixo e móvel); IT; Wholesale/82B; Segurança; e CPE Geridos.*

*A área do GOC subdivide-se em 3 estruturas:*

- *NOC – Network Operations Center;*
- *SOC - Service Operation Center;*

- ASR - Assurance.

*Atente-se em particular nas estruturas (i) NOC - Network Operations Center e (ii) SOC – Service Operation Center que são abrangidas pelo despedimento coletivo a. NOC - Network Operations Center A estrutura NOC, no âmbito das principais funções de que está incumbido o GOC, desenvolve a seguinte atividade: coordenar a gestão de alarmes, escalamento e comunicação na organização GOC; coordenar a gestão de incidentes 24h\*7 de respetivos SLA's (I9Linha); garantir o controlo da gestão de fornecedores Internos/Externos (I9Linha); assegurar a qualidade de serviço end to-end (RealTime); coordenar o acompanhamento das crises (incêndios, intempéries e similares); assegurar consultoria de operações dentro e fora do ..., com focus em todos os Serviços e Redes da .../...: Telco (convergente fixo e móvel); IT; Wholesale/B2B; Segurança e CPE Geridos.*

*A referida estrutura está subdividida em 5 subestruturas:*

- NOC 1— Núcleo de Redes Transmissão e Infraestruturas;
- NOC 2— Núcleo de Redes Core, IT e Plataformas ... Serviços;
- NCC 3—Núcleo de Rede Passiva e Clientes B28;
- NOC4— Núcleo de Redes Acesso;
- NOC 5—Núcleo de Rede SIRESP

*É sobre a subestrutura NOC's 1 e 4 que incide o despedimento coletivo.*

**• Subestruturas NOC's 1 e 4 — Núcleos de Redes de Transmissão e Infraestruturas e Redes de Acesso**

*As subestruturas NCC's 1 e 4— Núcleo de Redes de Transmissão e infraestruturas e Núcleo de Redes de Acesso têm como principais atribuições, assegurar a gestão de alarmes, escalamento e comunicação na organização CCC; assegurar a gestão de incidentes 24h\*7 de respetivos SLA's (I2Linha); garantir o controlo da gestão de fornecedores Internos/Externos (I9Linha); assegurar a qualidade de serviço end-to-end (RealTime); assegurar o acompanhamento das crises (incêndios, intempéries e similares), com focus nos seguintes Serviços e Redes da .../...:*

- (i) NOC 1 - Comutação nacional e internacional; TDT; Infraestrutura e Redes de Transmissão (nacional e internacional); cabos submarinos e satélites*
- (ii) NCC 4-Acesso Móvel; Internet; RF overlay e WIFI.*

*Em 2018, em linha com os objetivos definidos pela Empresa de proceder a uma crescente automatização do seu modelo de negócio, a ... deu início ao projeto CCC automation, o qual foi desenvolvido ao nível da automatização e simplificação de processos, e tinha como objetivo a redução do nível de intervenção manual e automação progressiva das atividades do CCC (Global Operation Center), aumentando o foco na gestão, escalonamento e comunicação dos incidentes.*

*Os principais KPIs deste projeto são os seguintes: (i) a criação automática de TTK - tickets; (ii) a correlação de incidentes; (iii) a participação automática de incidentes e a (iv) validação e fecho automático de incidentes. Com a implementação deste projeto de automação, as referidas atividades adstritas aos NOC's 1 e 4 e passaram a ser desenvolvidas de forma cada vez mais automatizada.*

*Foi o que se verificou com as tarefas que a seguir se enunciam, as quais passaram a ser automatizadas, com menor necessidade de intervenção manual. A saber:*

- (i) Criação de TTK — tickets;*
- (ii) Correção de incidents;*
- (iii) Participação de incidents;*
- (iv) validação e fecho de incidentes.*

*A implementação do projeto CCC automation teve o seu início em 2018, e uma vez que existe um número crescente de atividades que são suscetíveis de serem tratadas de forma automática a mesma vem sendo efetuada em várias fases, cada uma com uma duração anual, de forma a beneficiar e otimizar a atividade desenvolvida no NOC.*

*A fase 1 foi iniciada em 2018 e, ao presente, encontramos-nos na fase 4 do projeto.*

*Desde 2018, e até ao presente, a introdução das ferramentas tecnológicas associadas ao projeto GOC automation já permitiu trazer um maior grau e nível de eficiência à supervisão da rede de telecomunicações, resultando evidente da tabela fases do projeto.*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Da análise às tabelas supra é possível aferir que houve um incremento significativo no nível de automação em especial ao nível do Automatic Incident Creation; Automatic Incident Correlation e Automatic Incident Health Check.*

*A implementação do projeto GOC automation introduziu, conseqüentemente, alterações significativas ao nível da produtividade dos recursos humanos. Antes da implementação do projeto GOC automation as subestruturas NOC's 1 e 4 contavam com um quadro de pessoal de 44 trabalhadores. Em média, cada trabalhador procedia à abertura e tratamento de 209 tickets mensais/diários relacionados com as várias atividades inerentes à supervisão da rede de telecomunicações da ....*

*A automação de processos resultante da implementação do projeto GOC automation, à presente data, já permitiu reduzir, de forma significativa, a necessidade de intervenção manual na execução das várias atividades inerentes à supervisão da rede de telecomunicações, o que, por sua vez, eliminando a tipologia/número de tickets que carece de intervenção manual, permitiu aumentar a capacidade dos recursos afetos a esta atividade em quase cerca de 40% quanto ao número de tickets tratados, e em cerca de 10% quanto ao volume de tickets que ainda carecem de tratamento manual.*

*Verifica-se, desde o primeiro ano da implementação do projeto, uma diminuição do nível de intervenção manual e conseqüentemente uma diminuição, também ela significativa, da percentagem de tickets mensais/diários que necessitam de ser tratados manualmente pelos vários profissionais afetos às referidas subestruturas, o que contribui para o aumento da sua*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*produtividade, por via quer do aumento da % de tickets tratados, quer do aumento da % de tratamento de tickets que ainda carecem de tratamento manual. Assim:*

*Em janeiro de 2019, com uma equipa constituída por 44 profissionais distribuídos por turnos, eram abertos 20.7K TTK/mês, sendo 9.2K TTK/mês tratados manualmente, num índice de tratamento de TTK/pessoa 'p2019=209•*

*Em final de abril de 2021, e com uma equipa constituída por 36 profissionais distribuídos por turnos, eram abertos 34K TTK/mês, sendo 10.6K TTK/mês tratados manualmente, num índice de tratamento de TTK/pessoa 1p2021=294, o que ilustra o referido aumento de produtividade resultante da implementação do projeto CCC automation, na medida em que caso se mantivesse a equipa de 44 profissionais distribuídos por turnos, teríamos um índice de tratamento de TTK/pessoa de 240.*

*Ou seja, regista-se um aumento de produtividade de cerca de 40%, por comparação entre os períodos de janeiro de 2019 e abril de 2021.*

*A atividade do NOC's 1 e 4 é especialmente beneficiada com a introdução de sistemas de automação, uma vez que um número crescente de atividades desenvolvidas por esta subestrutura é suscetível de tratamento automático, o que permite a otimização da atividade que aqui é desenvolvida.*

*A sua automação vai permitir, em linha com a argumentação já acima exposta, um aumento proporcional da produtividade dos recursos humanos afetos à execução das várias atividades e na mesma medida uma redução de afetação de trabalhadores a esta função. Atualmente estão 35 trabalhadores, em regime de turnos, afetos aos NOC 1 + NOC4, sendo 27 trabalhadores em exercício de funções aos dias úteis e 19 trabalhadores em exercício de funções aos fins de semana, de acordo com as tabelas seguintes:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE e para o qual se remete.*

*Em linha com o rácio evidenciado anteriormente, é possível determinar que se alcançará um aumento proporcional da produtividade em cerca de 27%. Isso permite concluir pela desnecessidade de afetação do atual número de recursos humanos ao exercício das tarefas/tipologia de tickets que continuam a carecer de intervenção manual, podendo proceder-se a uma redução da equipa para um número otimizado de 28 trabalhadores em turnos de acordo com a seguinte tabela:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE e para o qual se remete.*

*No que respeita à intervenção nos NOC 1 e NOC 4 foi, inclusivamente, considerado o seguinte:*

- NOC 1 - As redes e plataformas suportadas pelo NOC1 que são, como se referiu, infraestrutura; transmissão + AIB; TDT; PSTN; cabos submarinos e satélite, e, em particular, atendendo às funções de supervisão da rede internacional (AIB) que são cabos submarinos e satélite e que exigem conhecimentos muito específicos;*
- NOC 4-Quanto ao conhecimento das redes e plataformas suportadas pelo NOC4 que são Internet; Wtft, RF overlay, RAN, as mesmas são detidas, também, por vários outros profissionais afetos a equipas NOC distintas, a que acresce os conhecimentos a nível de rede móvel (RAN) que também existe nas equipas do GOC; Motivo pelo qual, atendendo à especificidade dos conhecimentos necessários às tecnologias do NOC 1, a que acresce o facto de esta mesma equipa ter apenas uma função de coordenação, ao invés do NOC 4 que tem 2 funções de coordenação, foi tomada a decisão de afetar a equipa NOC1 em menos um elemento que a equipa do NDC 4.*

*Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- É intenção da Empresa focar a sua atividade de supervisão na componente TELCO, continuando a inovar e a apostar na inovação de processos que assegurem a eficiência da supervisão de redes de telecomunicações;*
- A implementação do projeto GOC automation ao nível da automatização e simplificação dos processos veio possibilitar que a prestação das atividades inerentes à supervisão da rede de telecomunicações pelas subestruturas NOC 1— Núcleo de Redes Transmissão e*

*Infraestruturas e NOC 4 — Núcleo de Redes Acesso seja efetuada com um nível de intervenção manual mais reduzido e, em contrapartida, aumentando o foco na gestão,*

*escalonamento e comunicação dos incidentes;*

- *Na sequência da implementação do referido projeto torna-se evidente a necessidade de proceder com uma redução do quadro de pessoal afeto à realização das referidas atividades, por sobredimensionamento e redundância de funções.*

*Em função do exposto, proceder-se-á à seguinte reestruturação da organização produtiva:*

*Nesta medida, em virtude da implementação da nova fase do projeto GOC automation, o qual permite uma crescente automatização das tarefas desempenhadas pelos trabalhadores afetos às subestruturas NOC 1 e 4, há necessidade de efetuar um ajustamento ao quadro de pessoal afeto às referidas subestruturas justificando-se, por sobredimensionamento, esvaziamento de conteúdo e redundância de funções, a extinção dos seguintes postos de trabalho: Na subestrutura NOC 1 existem 18 postos de Técnico de Operações TELCO com funções de assegurar a gestão de alarmes, escalamento e comunicação na organização GOC; garantir a gestão de incidentes 24h7d e respetivos SLA's (1 linha), assim como o controlo da gestão de fornecedores internos/externos (1 linha); realizar o acompanhamento das crises (incêndios, intempéries e similares), com tocus em todos os serviços e redes da .../... relacionados com comutação, infraestrutura e redes de transmissão nacional e internacional.*

*Com a descrita reestruturação são extintos 3 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Na subestrutura NOC 4 existem 17 postos de Técnico de Operações TELCO com funções de assegurar a gestão de alarmes, escalamento e comunicação na organização GOC; garantir a gestão de incidentes 24h7d e respetivos SLA's (1 linha), assim como o controlo da gestão de*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*fornecedores internos/externos (1 linha); realizar o acompanhamento das crises (incêndios, intempéries e similares), com focus em todos os serviços e redes da .../... relacionados com o móvel, internet e wifi.*

*Com a descrita reestruturação são extintos 4 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

#### **b. SOC - Service Operation Center**

*A estrutura SDC — Service Operation Center centra a sua atividade e tem como principais atribuições, coordenar a análise e produção de indicadores de desempenho; coordenar a gestão de incidentes e SLA's de serviço (22Linha) e respetivos escalamentos; coordenar a gestão de alarmes de serviço; coordenar a gestão de reincidências (problemas); coordenar o reporting, auditoria e benchmarking de serviço; coordenar o reporting, controlo e garantia de qualidade de serviço end-to-end; coordenar testes com a Experiência de Cliente (Drive testes, Siresp, TDT e TV); colaborar em projetos de transformação incluindo automação e otimização operacional; gerir eventos especiais, situações de crise e representar a direção no Centro Tático; assegurar consultoria de operações dentro e fora do ..., com focus em todos os Serviços e Redes da .../...: Telco (convergente fixo e móvel); IT; Wholesale/B2B; Segurança e CPE Geridos.*

*A estrutura SDC está subdividida em 3 subestruturas:*

*CST—Service Operation Center;*

*CSA – Customer and Service Analytics;*

*CSI – Customer and Service Incidents.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*É sobre a subestrutura CST — Service Operation Center que incide o despedimento coletivo.*

*A subestrutura referida tem como principais atribuições: assegurar o reporting, auditoria e benchmarking de serviço; assegurar testes com a Experiência de Cliente; assegurar a monitoria de serviços (voz e dados).*

*A ... enquanto operador de telecomunicações histórico em ..., único fornecedor de rede de comunicações eletrónicas durante largos anos, e por força de prescrições várias regulamentares, sempre foi obrigada a manter na sua esfera de atuação diversas atividades, de entre as quais o serviço de Drive Testes. Tradicionalmente, este serviço caracteriza-se pela realização de testes à experiência do cliente com os operadores de telecomunicações, o que se faz com recurso a ferramentas apropriadas.*

*Estes testes são realizados em zonas previamente definidas com vista à obtenção de dados relativos à qualidade da rede que são, posteriormente, analisados por uma equipa de analistas, a qual com base nas conclusões que obtenha da análise efetuada, propõe a adoção de medidas de otimização de rede.*

*Em concreto, podem sintetizar-se da seguinte forma as funções que competem à equipa afeta à realização dos Drive Tests: esta equipa deve assegurar a realização de testes no terreno para rotas pré-definidas para avaliar a qualidade da rede móvel; assegurar a realização de testes no terreno para reclamações pontuais de clientes da rede móvel, TDT ou RF; realizar auditorias em Modo Live e em modo de Benchmark, com respetiva análise de resultados; proceder à realização de testes Alterações Rede permitindo a validação antes e depois; assegurar medidas indoor/outdoor (pedidos [AR/Comercial — reclamações/contratos Clientes) e proceder à elaboração de Reporting e partilha de dados avulso.*

*Sucedo que, atualmente, por força da enorme dimensão de dados que são recolhidos da rede, assim como a multiplicidade de ferramentas de crowdsourcing, a Empresa constata que a realização de Drive Tests se tornou irrelevante no âmbito das operações de rede, uma vez que*

*os ganhos de eficiência que resultam desta atividade são residuais para a disponibilidade e resiliência das redes.*

*Em primeiro lugar, a Empresa constata que, ao presente, deixou de ter capacidade para, de forma periódica e abrangente, ia, cobrir cidades e rotas de forma metódica e relevante, conduzir estes estudos sobre a experiência do cliente com o operador de telecomunicações, por motivo de escassez de recursos e controlo de custos.*

*Em segundo lugar, por meio da infinidade de informação que os sistemas coletam da rede, é possível usar ferramentas de análise sobre esses dados por parte da equipa de analistas tornando, por conseguinte, irrelevante a realização de testes efetuados de forma manual por parte dos vários profissionais.*

*Acresce que, caso se venha a revelar necessário obter informações de que a Empresa não disponha, e que são tradicionalmente obtidas por meio destes testes, existem, hoje, ferramentas de crowdsourcing e outro tipo de relatórios que permitem obter a informação de forma muito mais completa e sem necessidade de realização manual dos testes, por parte dos vários profissionais.*

*Em termos económicos, com a cessação da atividade interna nesta área, estima-se a obtenção de uma poupança de custos em cerca de Eur 258.365,00.*

*Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- A subestrutura CST — Service Operation Center vai deixar de realizar Drive Tests no âmbito das operações de rede, uma vez que os ganhos de eficiência que resultam desta atividade são residuais para a disponibilidade e resiliência das redes;*
- Nesta sequência evidencia-se o esvaziamento de conteúdo de funções dos profissionais afetos à referida atividade.*

*Assim, na subestrutura CST—Service Operation Center tornam-se absolutamente redundantes, os 7 postos de Drive Tests, com funções de realizar testes automáticos com recurso a instrumentos adequados acerca da experiência do cliente com os operadores de telecomunicações.*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos de trabalho de Drive Tests, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...;...; ...; ...; ... e ...*

## **2. DIT — Direção de IT**

*A DIT é uma Direção que tem como missão desenvolver e assegurar a operação dos sistemas (055, BSS, ESS) de suporte à organização e ao negócio e promover uma visão estratégica para o IT, liderando a transformação e operação de soluções empresariais, BSS e OSS, criando valor para os clientes e negócio para que possam atingir os seus objetivos, entregar resultados e potenciar a posição da em ... e nos mercados em que opera.*

*A DIT é composta por 5 áreas:*

- *SMO — Service Management and Operations;*
- *CTS — Corporative Technical Suport;*
- *8055 Business and Operations Support Systems;*
- *DCM — Data Center Managment;*
- *TCP — Transformation and Cross-Over Projects.*

*Em face dos objetivos da Empresa de se centrar nas funções e tarefas que correspondem á atividade core e da crescente aposta que se tem verificado na implementação de um modelo de negócio com recurso a um maior número de sistemas automatizados, a reestruturação agora em curso, centra-se, apenas, na área SMO— Service Management and Operations.*

A área de SMO, no âmbito dos objetivos da Direção em que está incluída, tem como principais funções assegurar o Delivery de serviços de Operações aplicacionais e de tecnologia, de acordo com os processos de IT em vigor, garantindo a qualidade e os níveis de serviço definidos, o suporte e transição de serviços para Operações e a sua monitorização contínua; e garantir a automação de testes aplicacionais, a gestão de Assets e o controlo do plano da DIT.

A área de SMO subdivide-se em 6 estruturas:

- ISO — IT Service Orchestration;
- ITM — IT Asset Management;
- ISA — IT Service Assurance;
- ITP — IT Processes;
- PRT — Projects and Service Transition;
- TST - Tests

É a estrutura TST, aquela impactada pelo despedimento coletivo.

A estrutura TST, no âmbito dos objetivos da área em que está incluída, é responsável e tem como principais funções:

- Garantir a existência e constante evolução de competências de gestão/funcionais na área de testes, adequando-as às necessidades;
- Realização de testes orientados à ótica de negócio;
- Promover a automação de testes;
- Promover a melhoria contínua na cadeia de IT, monitorando continuamente os indicadores de qualidade;
- Dinamizar o processo de automação de testes de modo a aumentar a produtividade e a qualidade das entregas;
- Promover a implementação de robots em conjunto com o negócio com o objetivo principal de otimizar o desempenho operacional de alguns processos de negócio;
- Participar nos vários modelos de delivery assegurando a qualidade de entrega;

*A partir de junho de 2021, por motivos relacionados com a procura por uma melhoria de eficiência, a Empresa vai levar a cabo um processo de reestruturação abrangendo, em particular, a estrutura TST, na componente de Testes, sendo objetivos da referida reestruturação proceder com a implementação de uma metodologia mais ágil que permita a realização das tarefas em modelo de integração contínua e que será uma alternativa mais eficiente quando comparada com as formas de execução que atualmente são levadas a cabo pelos colaboradores da componente de testes funcionais e integrados e que se encontram afetos a esta estrutura.*

*Em suma, irá proceder-se à delegação total da execução de testes às equipas aplicacionais.*

*Estes testes, no modelo atual, implicam uma componente de realização humana a qual tem capacidade e conhecimentos técnicos limitados para um modelo de serviço de pontos Agile, i.e, um modelo de serviço de integração contínua totalmente automatizado onde os testes fazem parte da cadeia de desenvolvimento. Note-se que o modelo de testes atual depende exclusivamente de pessoas, sendo limitado à capacidade alocada e ao conhecimento de cada recurso que é parte integrante da equipa. Estas limitações do modelo atual implicam que, apenas, uma percentagem pequena de todos os projetos desenvolvidos é efetivamente testada.*

*Esta mudança de metodologia, assente em maior automação, pretende colmatar esta fraca abrangência.*

*Duas das principais componentes da atividade de IT são:*

- Desenvolvimento de novas aplicações informáticas para consumo interno e externo;*
- Implementação de novas funcionalidades nas aplicações informáticas já existentes;*

*A atividade supra enunciada é levada a cabo em obediência a um ciclo de desenvolvimento próprio, o qual, e de forma sucinta, se pode dividir nas seguintes fases:*

- Fase de especificação de requisitos — em que se procede com a identificação concreta da necessidade existente e se identifica o objeto da solicitação;*
- Fase de desenvolvimento — em que se procede ao desenvolvimento e implementação do código em si (e que se pretende venha satisfazer a necessidade identificada);*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- *Fase de testes e validação — em que se procede à verificação, por meio da realização de testes, de que o código implementado corresponde ao que foi especificado;*
- *Fase de produção — em que se procede à entrega para produção do software desenvolvido;*

*É à fase de testes e validação que se encontram afetos os trabalhadores do SMO abrangidos pelo presente despedimento coletivo.*

*Atualmente, os testes que são realizados para validação de que o código desenvolvido e implementado corresponde à especificação definida, têm duas componentes:*

- *Uma componente de automatização na parte em que são efetuadas configurações de aplicações que permitem repetir alguns tipos limitados de testes, e*
- *Uma componente de interação humana — que é a desenvolvida pelos trabalhadores afetos ao presente despedimento coletivo — que se destina à verificação de que o requisito está cumprido.*

*Ora, é quanto à forma de realização dos testes que se pretende implementar uma alteração de metodologia, a qual deixa de ter uma componente de interação humana que é substituída por uma metodologia de integração contínua que privilegia a automação.*

*A metodologia Agile é um conceito global que aluda as empresas a projetar e construir o produto certo, mediante a descrição de um método alternativo de desenvolvimento de software.*

*Esta metodologia Agile, e que se pretende implementar, caracteriza-se por:*

- *Continuous Delivery— i.e., uma Entrega Contínua - prática de desenvolvimento em que os criadores lançam novas alterações aos utilizadores de forma rápida e sustentável, como se verifica com a aplicação desta metodologia, nomeadamente, Microsoft Azure DevOps.*
- *Continuous Integration — i.e., uma Integração Contínua (IC) - prática de desenvolvimento em que os programadores fundem alterações no seu código o mais frequentemente possível, a fim de detetar e localizar rapidamente os erros ou mesmo metodologias de test-driven*

*development, que se baseia em ciclo curto de repetições em que primeiramente o desenvolvedor escreve um caso de teste automatizado que define uma melhoria desejada ou uma nova funcionalidade e em sequência produzido o código que implementa essa melhoria ou nova funcionalidade.*

*Ora, a adoção desta nova metodologia, ao ser automatizada e permitindo abandonar a componente de interação humana, vai permitir a obtenção das seguintes sinergias:*

*(i) O desenvolvimento do próprio requisito e do código destinado a satisfazer a necessidade identificada — fase que integra o ciclo de desenvolvimento das aplicações/novas funcionalidades — vai passar a incluir o desenvolvimento dos testes necessários para comprovar o cumprimento do requisito;*

*(ii) Maior celeridade e agilidade no desenvolvimento do software;*

*(üi) Automatização integral de toda a cadeia de desenvolvimento de software;*

*Nesta sequência, pelos motivos descritos acima, em particular, a alteração para metodologia Agile, a qual pressupõe o abandono da componente de interação humana na fase de testes e validação, a ... verifica que deixa de haver necessidade de manter os postos de trabalho autónomos existentes na estrutura TST e que estão específica e exclusivamente afetos à realização desta função, por força do esvaziamento de conteúdo de funções, já que o desenvolvimento dos testes vai passar a ser efetuado, de forma automatizada? na fase de desenvolvimento, aquando da especificação e desenvolvimento do próprio requisito.*

*Consequentemente, deixando de haver necessidade de manutenção da componente de intervenção humana na fase de realização de testes e validação e sem que exista, com a eliminação da mesma, prejuízo para a atividade prosseguida por esta estrutura, tornam-se absolutamente redundantes e desnecessários.*

*Justifica-se, portanto, a extinção dos 4 postos de Service Management Operations—Testes, com funções de assegurar a execução de testes integrados em modelo de serviço de agile. Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos de trabalho de Service Management Operations, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ... e ...*

**Pelouro CSO/BZC — Chief Saies Officer Business to Client**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

### **a. Enquadramento Geral**

*As Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo são a DSC — Gestão de Segmento 82C, a DPS — Direção de Produtos e Serviços B2C, a DRD — Direção de Rede de Distribuição, a DCC — Direção de Suporte Comercial.*

*Na constante busca de eficiência e rentabilização, bem como obtenção das melhores respostas tecnológicas, providenciando assim um melhor serviço ao cliente, tem-se assistido nesta área a uma migração de tarefas para soluções tecnológicas automáticas que permitem reduzir o volume de tarefas manuais e erros a estas inerentes.*

*Em particular, e com especial incidência neste pelouro e respetivas direções, está em curso um projeto de levantamento sistemático de identificação de oportunidades de automatização de tarefas através do recurso a tecnologias de Robotização (RPA) e digitalização de processos.*

*Caberá referir que esta identificação de oportunidades de automatização e respetiva implementação já permitiu ganhos de eficiência e substituição de funções anteriormente realizadas manualmente, tornando a execução das mesmas por trabalhadores redundante.*

*Por outro lado, este pelouro reúne funções de apoio às lojas físicas ... que foram fortemente impactadas pela Pandemia Covid-19, tendo visto o tráfego reduzir-se significativamente e, com isso, registando menos necessidade de tarefas de apoio a estas lojas.*

*Assim, as Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo, são aquelas que congregam postos de trabalho que se tornam redundantes: i) em face de crescente automatização e robotização de processos, tal como sucede com a Direção DSC e particularmente com a DCC; ii) por via da reestruturação de parte da Empresa, como ocorre parcialmente com a DCC e com a DPS; iii) bem como pela redução da atividade da Empresa, como sucede com a Direção DRD.*

*Em face do exposto, descrever-se-á concretamente a reestruturação em cada uma das direções impactadas.*

### **b. Enquadramento Estrutural**

*O pelouro de CSOIB2C, encontra-se dividido nas Direções de DSC — Direção de Gestão de Segmento 82C; DPS — Direção de Produtos e Serviços; DMC — Direção de Marketing e Comunicação; DCV — direção Força de Vendas; DRD — Rede de Distribuição; DDG — Direção Digital; DCC— Direção de Suporte Comercial.*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Este pelouro reúne essencialmente as competências de vendas, produto, marketing e relacionamento com os clientes particulares na Empresa, tendo como missão desenvolver uma oferta de produtos, serviços, conteúdos e equipamentos para as marcas comerciais da ..., garantindo a avaliação de novos conceitos e funcionalidades, assim como o seu alinhamento com a dinâmica de mercado, focado na melhoria da experiência dos clientes e afirmando a ... como líder de mercado.*

#### **1. DSC — Gestão de Segmento B2C**

*A DSC é uma direção que tem como missão promover o desenvolvimento do Segmento de Consumo (mercados residenciais e pessoal), através da conceção de uma visão integrada dos clientes e da gestão do seu ciclo de vida (nas dimensões de angariação, up&cross-sell, fidelização, apoio ao cliente e churn - rotatividade de clientes).*

*A DSC é composta por 6 áreas:*

- CCV — Gestão de Ciclo de Vida de Cliente*
- CCC — Gestão de Churn Operacional*
- GFA — Gestão de Programas de Fidelização e de clientes alto valor*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- *MKA Marketing Analítico*
- *EXC — Experiência de Cliente*
- *P55 — Planeamento e Suporte Analítico ao Segmento*

*A área de CCV, cujas funções se traduzem no desenho de estratégias de oferta e abordagem dos clientes ao longo da sua relação comercial com a ..., inclui as seguintes estruturas:*

- *GAC— Gestão Analítica de Ciclo de Vida do Cliente*
- *GCE – Gestão de Churn Estratégico*
- *ACM —Active Campaign Manager*
- *GVC— Gestão de Valor Cliente*

*Nesta área, apenas é impactada a estrutura de ACM —Active Campaign Manager, que tem como atribuições a criação e avaliação de novos modelos operacionais de campanhas e ofertas a clientes, em tempo real, com o objetivo de aumentar o valor médio de receita por cliente.*

*Nesta estrutura verifica-se um processo crescente de automação, que será por isso impactada no âmbito do presente procedimento.*

*Na verdade, a avaliação do impacto de cada oferta/campanha é realizada semiautomaticamente comparando grupos de clientes alvo de campanha e grupos de controlo a quem não são propostas oferta/campanha.*

*Com o desenvolvimento tecnológico e upgrade da plataforma ACM v5 (processo em curso com a ... e previsto até final de 2021), entre outras melhorias operacionais, será otimizado o processo de avaliação de resultados de ofertas/campanhas, verificando-se a redundância de parte do trabalho previamente desenvolvido.*

*Ainda que não cesse totalmente a atividade de avaliação de ofertas/campanhas, verifica-se uma redução da carga de trabalho dedicado a esta tarefa, o que a torna redundante um posto de trabalho, com os consequentes impactos económicos.*

*Atualmente, existem nesta estrutura 4 postos de trabalho de Analista de ACM, com funções que se traduzem em garantir a construção os KPI's das campanhas ACM (Active Campaign Manager), efetuando análises ad-hoc relacionadas com as campanhas.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos de trabalho.*

*Para a determinação o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

## **2. DPS — Direção de Produtos e Serviços B2C**

*A DPS tem como missões: i) desenvolver a oferta B2C de produtos, serviços, conteúdo e equipamentos para as marcas comerciais da ... garantindo a avaliação de novos conceitos e funcionalidades, assim como alinhamento com a dinâmica de mercado, ii) definir e implementar a estratégia de produtos, serviços e conteúdos single e/ou multiple play para os produtos e serviços fixos móveis e convergentes em alinhamento com a estratégia do Segmento de Consumo, e iii) definir e executar o plano de comunicação de produtos, serviços e conteúdos do segmento de consumo independentemente do canal de comunicação.*

*A DPS é composta por oito áreas:*

- *GOT — Gestão de Oferta TV e Entretenimento*
- *GOM — Gestão de Oferta ...*
- *GUM — Gestão de Oferta Uso e Moche*
- *GOE — Gestão de Oferta Equipamento e Segurança IoT*
- *GOS — Gestão de Oferta Sapo*
- *EOT— Energia e Ofertas Transversais*
- *DSV — Estratégia e Desenvolvimento de Produto*
- *ENN — Estratégia Novos Negócios*

*Em linha com a reestruturação decorrente da automação e digitalização acima descrita, a área afetada, para efeitos do presente processo, é apenas a GOE — Gestão de Ofertas e Equipamentos e Segurança IoT.*

*As funções desta área traduzem-se na gestão do P&L do portefólio comercial de equipamentos móveis, fixos, smart TVs e outros eletrónicos de consumo, “wearables”, acessórios, “gaming” e serviços relacionados (como seguros), bem como no desenvolvimento de novas linhas de equipamentos e serviços complementares com potencial de fonte de receita. Esta área integra apenas a estrutura de EMF — Equipamento Móvel e Fixos, na qual se materializa a reestruturação.*

*Esta estrutura gere especificamente a oferta comercial dos mais variados produtos aos clientes ..., como equipamentos móveis (telemóveis, tablets, banda larga móvel, cartões SIM e wearables), equipamentos fixos (telefones fixos, smart TVs e outros equipamentos de consumo), Equipamentos conectados à internet — IoT (segurança, domótica, vigilância e gestão de energia), seguros de equipamentos e outros produtos complementares associados a equipamentos e os programas de venda a prestações, de retoma, de troca regular de smartphones e outros produtos complementares.*

*Devido a uma reestruturação empresarial recente, em 01/05/2021, a gestão de produtos de equipamentos conectados à internet (IoT), até então da responsabilidade da EMF, foi parcialmente centralizada na Direção de Produtos de Pré-Venda, que pertence ao pelouro da CSO/B2B, que está vocacionada para lidar com os clientes empresariais da ....*

*Assim, a função de gestão de produto IoT, deixou de ser realizada no pelouro CSD/B2C para passar a sê-lo no pelouro CSD/B2B, que dispõe já de todos os recursos e meios para prosseguir esta específica atividade, sem a necessidade de aumento dos recursos humanos que lhe estão afetos, nem recurso a outsourcing.*

*Nesta subestrutura existe apenas 1 posto de Oferta de IoT, com as funções de assegurar a relação com fornecedores especializados em soluções integradas de IoT.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho.*

*Considerando que o posto identificado é único nesta subestrutura, o critério de seleção é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangida pelo despedimento a Sra. ...*

### **3. DRD — Direção de Rede de Distribuição**

*A DRD tem com a missão assegurar o esforço comercial de aquisição e up-selling do segmento consumo e PME nos negócios fixo e móvel financiando os clientes .*

*A DRD é composta por quatro áreas:*

- *ODR— Otimização e Desenvolvimento da Rede de Distribuição*
- *ISR — Imagem e Suporte Rede Distribuição*
- *UM—Lojas ...*
- *GRA — Gestão de Rede de Agentes.*

*Nos últimos anos, tem-se verificado uma redução da atividade de retalho, que foi acentuada pela pandemia Covid-19 e subseqüentes medidas de confinamento, concretamente verificou-se uma redução do tráfego de clientes em loja de cerca de 25%.*

*Este fenómeno, associada à mudança de hábitos a que, entretanto, se assistiu, conduziu à decisão de encerramento de mais de 50 lojas até ao fim do corrente ano, o que se traduzirá numa redução de cerca de 23% do número total de lojas da ....*

*Esta decisão afeta inevitavelmente as áreas que prestam apoio às lojas ....*

*Caberá referir que tais circunstâncias levaram a que vários trabalhadores desta Direção integrassem, em 2021, o Programa Pessoa à semelhança do que ocorreu em outros pelouros.*

*Ainda assim, na área de CDR registam-se postos de trabalho excedentários em face das necessidades de trabalho que agora se registam.*

*A área de ODR tem como missão i) produção e análise de informação de gestão e de indicadores operacionais de retalho, U) assegurar mecanismos de controlo da operação de retalho, implementando ações preventivas e corretivas, iii) gerir e garantir a formação, comunicação e dinamização da rede de retalho, iv) gerir e implementar processos e projetos direito no canal retalho, v) assegurar a realização de auditorias de conformidade a nível de imagem de loja.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Esta área subdivide-se nas seguintes subestruturas:*

- *ACR—Academia de Retalho*
- *CCC — Centro de Controlo Operacional*
- *GPR — Gestão de Projetos de Retalho*

*Nesta área, o impacto da reestruturação centra-se apenas na CCC — Centro de Controlo Operacional.*

*A CCC visa efetuar a análise de performance, da monitorização da atividade das lojas para a promoção de ações preventivas e corretivas que impactam diretamente a performance da loja, nomeadamente o tráfego de clientes, níveis de stock pós venda e qualidade de serviços prestados (vendas, faturação, retenção, assistência técnica, customer core), promoção de dinâmicas comerciais adaptadas a cada canal, implantar mecanismos de controlo fraude, garantir o cumprimento de normas de segurança e saúde e trabalho, assegurar a resolução em backoffice de operações de suporte à rede retalho, nomeadamente agendamento de desmontagem, alteração de titularidade e alteração de segmento, coordenar os processos de análise de reclamação e esclarecimentos das questões dos clientes de Consumo e Empresariais e controlo do orçamento de exploração na rede de retalho.*

*Na verdade, em virtude do encerramento e redução de tráfego de clientes nas lojas, registam-se atualmente um excesso de recursos afetos à CCC, em especial no BackOffice, na monitorização da atividade das lojas e produção de reportes, na análise processos e no tratamento das reclamações dos clientes, bem como nos pedidos de montagem/desmontagem. Existem, também, nesta subestrutura, 5 postos de trabalho de Assistente de Canal Comercial, cujas funções são assegurar a produção de base de dados que facilite a atualização de informação e a produção de reportes/listagens para tratamento por outras equipas do segmento 82C, pelo que, devido à redução de trabalho descrita, são extintos 2 destes postos.*

*No entanto o trabalhador ... acordou já a cessação do seu contrato de trabalho por mútuo acordo pelo que se revela necessária a inclusão de apenas 1 destes postos.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Para a apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangida pelo despedimento a ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

#### **4. DOC — Direção de Suporte Comercial**

*A DOC tem como missão assegurar a eficácia e eficiência comerciais e gerir as operações associadas às vendas do segmento de consumo.*

*A DCC é composta por 4 áreas:*

- DCO - Desenvolvimento Comercial;*
- OIN — Order Entry e Informações de Negócios;*
- ARN — Análise e Reporting de Negócio;*
- CSC - Operações Suporte Comercial;*

*Em face do objetivo da Empresa de se focar nas funções e tarefas que correspondem à atividade core, em 2019 foi tomada a decisão de gestão de migrar os recursos existentes em regime de trabalho temporário (TT) da OSC (Operação de Suporte Comercial) do B2C (DOC/OSC) para um regime de Outsourcing.*

*Esta decisão permitiu eliminar as ineficiências da operação, entre elas a desocupação substancial em certos períodos dos postos de trabalho, variabilidade potencial do volume de trabalho e conseqüente indexação direta dos custos ao volume de trabalho através de um pagamento por tarefa efetuada.*

*Esta migração iniciou-se, efetivamente, em março de 2020 com a migração de 45 colaboradores da equipa de Operações de Portabilidade.*

*Após definição de novo modelo, cerca de 140 trabalhadores migraram em 1 de dezembro de 2020, 6 colaboradores em janeiro de 2021, tendo o processo sido finalizado, em 1 de abril de 2021, com a migração de 92 colaboradores.*

*Simultaneamente à adoção do Outsourcing nesta Direção, encetou-se um projeto para identificar oportunidades de automatização de tarefas através do recurso a tecnologias de Robotização (RPA), digitalização de processos e desenvolvimento de novos módulos no portal Atlas de modo a reduzir o volume de tarefas manuais e os respetivos erros associados, com ganhos de eficiência.*

*A adoção e implementação de ferramentas RPA permitiu já:*

- Substituição do Assistente no registo de vendas em SFA, com base nos dados inseridos pelos Comerciais no formulário Web (Portal Apoio);*
- Substituição do Assistente na criação das solicitações de desbloqueio de portabilidade;*
- Substituição do Assistente na validação das regras de negócio e na evolução da pré venda para venda em SFA;*
- Substituição do Assistente na realização das alterações necessárias no “order entry” móvel (MOBILIX);*
- Substituição do Assistente na validação das regras de negócio e na criação do pedido de migração em SFA;*
- Substituição do Assistente na validação das regras de negócio e no registo das vendas de equipamentos em SAP.*

*Adicionalmente, a ..., como se descreveu, tem promovido um percurso de centralização da sua atividade em atividades que são o core do seu objeto social, pretendendo também nesta Direção, prosseguir esse caminho mantendo sob o seu domínio a atividade de controlo da gestão e opções estratégicas e desenvolvimento tecnológico e de eficiência procedimental, entregando a operadores especializados nas suas respetivas áreas a responsabilidade operacional, o que também contribui para a redução de necessidades de trabalho nesta Direção.*

*Em função desta motivação, é impactada especificamente a área de OSC — Operações Suporte Comercial.*

*Esta área centra a sua atividade na prestação de serviços de gestão e suporte aos processos de order entry, order management, fidelização e retenção e subdivide-se nas seguintes estruturas:*

- *LSV — a Linha de Suporte às Vendas*
- *PRJ — Projetos Transversais*
- *O... — Operações de Portabilidade e Denúncias*
- *OAD — Operações Auditorias Desligamentos*
- *CEM - Operações de Order Entry e Order Management*

*Em face dos motivos supra expostos, são impactadas as seguintes estruturas OAD – Operações Auditorias Desligamentos e a CEM - Operações de Order Entry e Order Management.*

#### ***i) OAD - Operações Auditorias Desligamentos***

*A estrutura da Operação de Auditorias Desligamento divide-se nas seguintes subestruturas:*

- *Operações de Auditorias Comerciais;*
- *Operações de Reclamações e Desligamentos.*

*Em consequência da reestruturação em curso, apenas é impactada a subestrutura de Operações de Auditorias Comerciais.*

*A subestrutura de Operações de Auditorias Comerciais tem uma atividade que é já quase totalidade prosseguida fora da Empresa por um prestador externo especializado em regime de outsourcing — a ...*

*Ao longo dos últimos anos através das várias edições do Programa Pessoa e Transferências internas para outras áreas, a ... procurou reduzir o número de trabalhadores nesta subestrutura, mantendo-se atualmente apenas cinco trabalhadores (4 técnicos e uma supervisora). Dois dos técnicos estão em processo final de reforma, restando apenas dois técnicos.*

*As funções desempenhadas por esses dois trabalhadores são, no entanto, desnecessárias face aos serviços prestados por entidades externas à Empresa de auditoria de qualidade das vendas a clientes finais e pela redução do volume de auditorias necessário para o acompanhamento da qualidade das vendas, o posto de trabalho com funções de supervisão continua necessário para assegurar a monitorização e controlo do trabalho em regime de outsourcing pelo prestador Intelcia.*

*Com efeito, do processo de reestruturação pretende-se que a ... se dedique apenas á atividade core e que as restantes atividades sejam acompanhadas por prestadores especializados.*

*Nesta subestrutura existem apenas 2 postos de Auditorias Comerciais, com funções de garantir auditorias aos processos de venda, assegurando o cumprimento dos respetivos procedimentos e contribuindo para a qualidade da atividade comercial e da integridade da receita.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho.*

*Considerando que os postos identificados representam a totalidade dos postos em causa nesta subestrutura, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento os Srs. ... e ...*

## **ii) OEM - Operações de Order Entry e Order Management**

*A estrutura de CEM tem como principal missão: i) Prestar serviços de gestão e suporte ao “order entry” e “order entry” dos clientes finais, ii) gerir a operacionalização de atividades que visem a diminuição das desistências dos clientes durante o processo de instalação dos serviços ... (fixo, móveis ou convergentes), iii) gerir o relacionamento operacional com os prestadores em operações em “outsourcing”, participar na definição dos SLAs e controlar o seu cumprimento, iv) gerir os recursos e assegurar o cumprimento dos SLAs acordados no âmbito das atividades e processos desenvolvidos.*

*A estrutura CEM — Operações de Order Entry e Order Management apesar de ser enquadrada, em termos macro, numa Direção da ..., é uma estrutura comum que reúne recursos também da empresa ... (“...”).*

*Ora, em março de 2006, a ... foi constituída com o objetivo de prosseguir as seguintes atividades: prestação de serviços, nas áreas de telecomunicações, serviços e sistemas de informação designadamente: consultoria, comercialização, exploração e gestão de contact center, telemarketing, tecnologias de informação e produção de hardware e software.*

*Assim, para suprir algumas das necessidades da ..., ao longo do tempo foram celebrados Acordos de Cedência Ocasional entre o cedente, ... e a cessionária, ...*

*Nesta estrutura funcional existem trabalhadores da ... e da e da ... que indistintamente suprem as necessidades de trabalho e funções prosseguidas pela CEM, sendo abrangidos pelo racional de reestruturação apresentado.*

*Um dos trabalhadores abrangidos pelo despedimento - após a aplicação dos critérios organizacionais e de seleção, à frente definidos — encontra-se cedido à ... prestando funções na subestrutura de OAA — Oferta Alterações Administrativas, abaixo melhor discriminada, o que fará com que seja necessário proceder previamente à cessação da cedência por forma a que, ultimamente, o vínculo preexistente na ... se extinga em face da óbvia inexistência de funções a que o alocar.*

*Esta estrutura encontra-se dividida nas seguintes subestruturas:*

- *OOE — Operações de Order Entry*
- *OOM — Operações de Order Management*
- *OAA — Oferta Alterações Administrativas (estrutura a extinguir)*

*Foi recentemente decidida e operacionalizada uma alteração estrutural que determina a extinção da OAA — Oferta Alterações Administrativas, com o objetivo de obter ganhos de eficiência através da criação de sinergias existentes com a DOE — Operações de Order Entry. Assim, os trabalhadores alocados à OAA — Oferta Alterações Administrativas passaram, com*

feito a 1 de julho de 2021, a estar integrados na subestrutura DOE — Operações de Order Entry.

Assim, tendo em conta a extinção iminente da OAA — Oferta Alterações Administrativa, nesta reestruturação será apenas afetada a OOE — Operações de Order Entry que absorve a atividade da atual OAA.

Esta subestrutura tem como funções: i) assegurar o tratamento de pedidos de adesão/“upselling” e/ou alterações evolutivas de contratos de serviço, ii) Garantir a inserção de dados contratuais e condições/ benefícios de campanhas acordadas no momento da venda e não automáticos no processo de provisão, iii) Garantir o tratamento e correção de registos de vendas nos casos com erro no processo de “provisioning”, iv) Gerir os recursos e assegurar o cumprimento dos SLAs acordados no âmbito das atividades e processos desenvolvidos.

Nesta subestrutura subjaz à extinção de postos de trabalho a sua dispensabilidade devido ao recurso à robotização de processos.

Ora, ao longo dos últimos anos através das várias edições do Programa Pessoa e também através de transferências internas para outras áreas, a ... procurou reduzir o número de trabalhadores nesta subestrutura. De facto, nos últimos meses, saíram 4 colaboradores ao abrigo do programa pessoa, tendo ainda outros 2 sido transferido para outras direções da empresa numa redução de 6 colaboradores.

Adicionalmente, conforme se disse, esta reorganização permitirá a criação de sinergias, que aliada aos mecanismos de RPA e otimização de processos continuamente efetuados, diminuirá o volume de tarefas realizadas e conseqüentemente o menor número de trabalhadores necessários.

Na verdade, foi introduzido, em agosto de 2020, um processo robotizado de tratamento de erros de integração da oferta móvel, que permite que sejam realizadas as alterações necessárias, por via automatizada, dos pedidos formulados pelos clientes móveis.

*Atualmente, existe nesta estrutura apenas 1 posto de Assistente de Order Entry, com as funções de assegurar a validação e alteração de pedidos de adesão em Order Entry no âmbito da atividade comercial do segmento B2C, sendo que, em função da redução da carga de trabalho acima descrita, é extinto esse posto.*

*Considerando que o posto identificado é o único posto em causa nesta subestrutura, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangida pelo despedimento a Sr. ...*

*Existem ainda 3 postos de Assistente Oferta Alterações Administrativa (anteriormente afetos à extinta subestrutura OAA), com as funções de assegurar o tratamento e correção de alterações de caráter administrativo de contratos decorrentes de campanhas dinamizadas a clientes do segmento B2C, pelo que é também extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*O Sr. ... encontrava-se cedido à ..., na lógica supra descrita de entrosamento de estruturas e postos de trabalho nesta área, entre a ... e a ... . Em congruência com o racional supra exposto, e como o fim da cedência, verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

#### **Pelouro CSO/B2B — Chief Sales Officer Business to Business**

*O pelouro do CSO/B2B - Chief Sales Officer/B2B encontra-se dividido nas Direções de Gestão de Segmento B2B (DGE), Produto e Pré-Venda (DPV), Clientes Top Corporate (DCT), Clientes Corporate Geográficos (DCG), Vendas PMEs e SoHo (DVE); Serviços e Operações*

*Empresariais (DSO), Comercial dos Açores (DCA) e Comercial da Madeira (DCM), conforme o organigrama seguinte:*

*Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Este pelouro reúne essencialmente as competências de vendas, pré-venda e relacionamento com os clientes empresariais na Empresa, tendo como missão desenvolver o negócio de telecomunicações, sistemas de informação e business process outsourcing em clientes empresariais (business to business), através da disponibilização de um portfolio competitivo de produtos e serviços, focado na melhoria da experiência dos clientes e afirmando a Empresas como um parceiro tecnológico de referência.*

*Assim, as Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo são aquelas que congregam postos de trabalho que se tornam redundantes em função das sinergias alcançadas com a automação de processos, o que sucede na Gestão de Segmento B2B (DGE); Comercial dos Açores (DCA); Comercial da Madeira (DCM); Clientes Corporate Geográficos (DCG); Direções de Serviços e Operações Empresariais (DSO).*

*Em face do exposto, descrever-se-á concretamente a reestruturação nas direções impactadas.*

### **1. DGE — Direção de Gestão de segmento B2B**

*A DGE é uma Direção que tem como missão promover o desenvolvimento do segmento B2B assegurando a maximização da respetiva performance comercial; desenvolver e operacionalizar modelos analíticos convergentes potenciando a geração de conhecimento de Cliente; assegurar a análise e melhoria contínua do negócio, previsibilidade de resultados e atingimento dos objetivos definidos; definir e implementar a estratégia de Up & Cross-sell, Retenção e Angariação de Clientes, em articulação com as demais Direções do segmento; e definir e implementar o plano e estratégia de comunicação interna e externa da marca Empresas.*

*A DGE é composta por 4 áreas:*

- *MKA - Marketing Analítico;*
- *MKE — Marketing Empresarial;*
- *CGN — Conhecimento e Gestão do Negócio;*
- *GAC — Gestão da Angariação e Churn;*

*Em face das necessidades do Segmento B2B de se centrar, essencialmente, nas funções e tarefas de Angariação e Up-Sell, e de redução do foco na Refidelização e Retenção, isso implica que a reestruturação agora em curso tenha impacto, apenas, na área de GAC, a qual, centra a sua atividade e tem por objetivo a gestão da angariação de clientes e respetiva rotatividade.*

*A área de GAC subdivide-se em 3 estruturas:*

- *AUC - Angariação, Up-sell, Cross-sell e Projetos Especiais;*
- *RFM — retenção, Fidelização e Melhoria;*
- *DCN — Dinamização de Canais.*

*É sobre a estrutura de RFM que incide o presente despedimento coletivo.*

*A estrutura de RFM, no âmbito dos objetivos da área em que está incluída, desenvolve as seguintes atividades principais:*

- *Definição da matriz de Retenção B2B nas suas componentes de:*

*(i) Fidelização: definição de condições comerciais de fidelização por linha de produto/segmento de Clientes, em colaboração com o Produto;*

*(ii) Refidelização: definição de condições comerciais de refidelização proactiva e reativa, em colaboração com o Produto; e*

*(iii) Proximidade ao Cliente: definição de ações de proximidade, em colaboração com o Marketing de Comunicação;*

- *Diferenciação da abordagem comercial de Refidelização e Retenção por tipo de Cliente B2B, canal e geografia;*
- *Definição de dinâmicas comerciais também para Refidelização e Retenção, em colaboração com as áreas Comerciais 1 Produto 1 Segmento;*
- *Acompanhamento operacional, avaliação e propostas de melhoria para campanhas/iniciativas/ações de Retenção em curso;*

*Verifica-se, conforme o ilustram os gráficos infra, uma redução do foco na Refidelização e Retenção, na medida em que a maioria dos principais serviços dos Clientes (serviços GCP e MxO) se encontra fidelizado.*

*Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Assim, por via da grande maioria do parque se encontrar fidelizado, e conseqüentemente existir uma menor quantidade de Clientes para trabalhar refidelização, a ... verifica que a estrutura de recursos humanos afeta ao exercício das tarefas de refidelização se encontra sobredimensionada em, pelo menos, 1 trabalhador, procedendo-se assim à eliminação de 1 posto de trabalho.*

*Existem nesta estrutura 3 postos de Retenção, Fidelização e Melhoria com funções de acompanhar a definição do modelo de retenção, fidelização e melhoria no seguimento empresarial B23: avaliar condições comerciais, em colaboração com outras áreas da empresa (produto/comercial); acompanhar a qualidade de serviço com atuação nos KPI's críticos, propondo medidas que permitam evitar a perda de valor; acompanhar as dinâmicas comerciais no âmbito da refidelização e acompanhamento operacional das mesmas.*

*Em face da reestruturação em curso extingue-se 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

## **2. DCA — Direção Comercial dos Açores**

*A DCA é uma Direção que tem como missão assegurar a representação da Organização a nível da Região Autónoma dos Açores, garantindo a exploração e desenvolvimento da rede de telecomunicações de acordo com os objetivos traçados centralmente.*

*A DCA é composta por 4 áreas:*

- B2B — Negócio Empresarial;*
- POC — Pré-venda e Operações Comerciais;*
- PLA — Negócio Pessoal e Agentes;*
- RES — Negócio Residencial.*

*Em face dos objetivos da Empresa de se centrar nas funções e tarefas que correspondem á atividade core, a reestruturação agora em curso, centra-se apenas na área de PLA, a qual, dentro dos objetivos globais da Direção em que está inserida, centra a sua atividade na colaboração pela elaboração, execução e controlo do plano de atividade comercial da Direção, para o segmento Pessoal; gere os canais de venda à sua responsabilidade, nomeadamente a rede de lojas e Agentes de Consumo; apoia o desenvolvimento e formação das equipas comerciais dos vários canais sob sua responsabilidade; garante a imagem das lojas em termos de exposição, stocks, limpeza, conservação e apresentação dos colaboradores; propõe medidas com vista ao desenvolvimento e melhoria da gestão das lojas sob a sua responsabilidade; garante a aplicação correta dos procedimentos de cobrança, serviço a clientes e venda de produtos e serviços; prospeeta, identifica e propõe a incorporação de novos agentes na rede; propõe e coordena a participação em feiras, eventos e outras ações promocionais, articulando com as Direções de marketing e de produto; desenvolve e gere o negócio de telecomunicações de uso público da Região Autónoma dos Açores, analisando as tendências de mercado e a oferta da concorrência, elaborando e controlando a realização do plano anual do negócio; gere e desenvolve a rede de agentes PP da Região Autónoma dos*

*Açores, criando sinergias e oportunidades de alavancagem de outros produtos, nomeadamente o USO; elabora análises periódicas de rentabilidade do parque, que sirvam de suporte à avaliação do negócio e a decisões de novas instalações ou de retirada de postos públicos; controla a disponibilidade e a qualidade de serviço de telecomunicações públicas, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade e coordena a execução dos procedimentos administrativos necessários à gestão comercial do negócio de telecomunicações públicas.*

*No âmbito das funções adstritas à área de PLA está o suporte à atividade e gestão dos Postos Públicos na Região Autónoma dos Açores, a qual se concretiza na venda de cartões telefónicos, recolha de cofres (dos postos públicos); contagem do numerário e seu depósito bancário. O posto público é um equipamento telefónico terminal em local fixo acessível ao público em geral, cuja utilização pode ser paga com moedas e ou cartões de crédito/débito e ou cartões de pré-pagamento, incluindo cartões a utilizar com códigos de marcação. A prestação do serviço universal de Postos Públicos é assegurado pela Empresa, a qual enquanto operador histórico de telecomunicações e concessionária do serviço público das telecomunicações, assumiu a obrigação legal de garantir o serviço universal de postos públicos, de modo a assegurar a satisfação das necessidades razoáveis das populações, incluindo os utilizadores finais com deficiência, nos seguintes termos:*

- Considerando a eventual disponibilidade de recursos ou serviços comparáveis e atender às necessidades dos utilizadores finais em termos de dispersão geográfica, densidade populacional e qualidade de serviço, podendo abranger nomeadamente a determinação de diferentes modalidades de pagamento;*
  - Os postos públicos oferecidos pelos prestadores de serviço universal devem permitir: a) O acesso gratuito aos vários sistemas de emergência, através do número único de emergência europeu (412)) ou de outros números de emergência e de socorro definidos no Plano Nacional de Numeração, sem necessidade de utilização de moedas, cartões ou outros meios de pagamento;*
- b) O acesso a um serviço completo de informações de listas;*
- Os cartões telefónicos pré-comprados para acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público através de postos explorados pelos prestadores de serviço universal devem obedecer a um único tipo, por forma a viabilizar a sua utilização em qualquer posto público explorado por aqueles prestadores;*

- *Os prestadores de serviço universal devem cumprir as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas, constantes de diploma próprio, por forma a garantir o acesso ao serviço por parte de utilizadores finais com deficiência.*

*A evolução das tecnologias no negócio das telecomunicações tem introduzido profundas mudanças nos hábitos dos consumidores/clientes. Assiste-se a uma utilização crescente dos acessos móveis, por motivo de maior facilidade e comodidade, e sem que isso implique um custo avultado, além de um decréscimo acentuado da utilização do serviço fixo, por motivo de redução das tarifas móveis, introdução na UE de tarifários com todas as chamadas incluídas e roaming like at home.*

#### • **Serviço Móvel**

*De acordo com o Relatório Trimestral — Serviços Móveis (19 trimestre de 2021) da ANACOM Autoridade Nacional de Comunicações que regula em ... as comunicações postais e as comunicações eletrónicas, no final do primeiro trimestre de 2021, a penetração do serviço móvel ascendeu a 168 por 100 habitantes. Caso se considerem apenas os acessos móveis com utilização efetiva (excluindo M2M2), a taxa de penetração em ... seria de 118,8. Por outro lado, excluindo os acessos afetos exclusivamente a serviços de dados e acesso à Internet (cartões associados a PC/tablet/pen/router), a penetração dos serviços móveis seria de 113,6 por 100 habitantes.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Os utilizadores efetivos do serviço móvel de acesso à Internet atingiram os 7,9 milhões, o que corresponde a uma penetração de cerca de 76,3 por 100 habitantes. Estes utilizadores representam 64,2% do total dos acessos móveis efetivamente utilizadas.*

*Os utilizadores do serviço de acesso à Internet através de PC/tablet/pen/router aumentaram 6,8% e representam 6.8% do total dos utilizadores de Internet móvel. O crescimento registado*

*poderá ter sido influenciado pela entrada em vigor, em setembro de 2020, do Programa Escola Digital, previsto no Programa do Governo, e cuja implementação foi acelerada devido à pandemia COVID-19. Este programa consiste na distribuição a estudantes de um “kit do computador” e de um “kit da conectividade”. Este último inclui um hotspot de internet e um cartão SIM para ligação à rede móvel.*

• **Serviço Fixo**

*De acordo com o Relatório Trimestral — Serviço Telefónico Fixo (19 trimestre de 2021) da ANACOM6 o número de postos públicos instalados era de cerca de 15,8 mil, verificando-se uma redução de 7,5% face ao trimestre homólogo.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*O tráfego na rede fixa regista desde 2013 uma tendência de queda, por um lado, devido ao aumento da penetração dos pacotes “4P/SP” que incluem serviços móveis e chamadas gratuitas para todas as redes e, por outro lado, à crescente penetração de novas formas de comunicações suportadas na Internet. A ligeira subida que se verifica no tráfego da rede fixa, desde o início de 2020, tem a sua causa nos efeitos da pandemia.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*A corroborar esta tendência de decréscimo na utilização dos postos públicos, já se havia pronunciado, inclusivamente, a ANACOM, sustentando não haver lugar para a manutenção do serviço universal dos postos públicos, tal como se encontra implementado, sobretudo em freguesias predominantemente rurais, determinadas segundo indicadores de média etária da população e desemprego e a título transitório e em todas as insulares, até à alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas.*

*Foram definidos novos parâmetros relativamente à oferta deste serviço, por meio da fixação de novas regras quanto à sua penetração e densidade, e introduzindo os seguintes critérios:*

- *De dispersão geográfica e densidade populacional a todo o território nacional, avaliando, igualmente, a dispersão e a densidade de postos públicos em localidades com mais ou menos de 1000 habitantes (ou, em alternativa, um outro limiar de habitantes a definir);*
- *De utilidade pública, devendo ser estabelecidos indicadores e níveis específicos que assegurem a disponibilidade de postos públicos em locais de utilidade pública (eventualmente por diferentes categorias de locais);*
- *Acessibilidade ao serviço de postos públicos por pessoas com necessidades especiais, deverão ser fixados parâmetros e níveis relativos a postos públicos adaptados a pessoas com necessidades especiais.*

*Ainda a corroborar a referida tendência decrescente na utilização dos postos públicos atente-se nos gráficos infra, os quais ilustrando os elementos referentes ao parque nacional de postos públicos e respetiva evolução das desmontagens e das avarias, evidencia a tendência decrescente no que respeita ao volume do parque, assim: “menos avarias = menos parque”.*

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Concluindo, como se verifica da informação acima, ao longo dos últimos anos tem-se verificado um decréscimo acentuado quanto à utilização do serviço dos postos públicos, o que tem impactos diretos em termos da necessidade da sua oferta e das respetivas características. Ao presente existem 145 postos públicos a nível regional nos Açores, distribuídos da seguinte forma:*

- *Ilha Terceira —31 PP;*
- *IlhaS. Jorge —16 PP;*
- *Ilha do Pico—4PP;*
- *Ilha das Flores —5 PP;*
- *Ilha de Sta. Maria —2 PP;*

- *Ilha do Faial* —13 PP;
- *Ilha da Graciosa* —7 PP;
- *Ilha do Corvo* —1 PP;
- *Ilha de S. Miguel* —66 PP;

*Sucedede que, conforme o ilustra o quadro infra, também o plano anual de receita dos postos públicos tem sofrido uma variação decrescente acentuada, com o nível esperado de receita em 2021— Eur 13.664,98 a corresponder a menos de metade do valor de receita de postos públicos em 2018, para a mesma região, que ascendeu a Eur 29.900,00.*

#### **Valores Postes Públicos Região Autónoma dos Açores**

*- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Por conseguinte, ainda que, ao presente, se registe a relevância deste serviço em locais de interesse social — legitimando a sua utilidade e procura por este serviço - como são designadamente: os aeroportos; estabelecimentos de ensino; estabelecimentos prisionais; estações de metropolitano; hospitais e centros de saúde; hotéis; pensões e residenciais; terminais ferroviários; terminais rodoviários; tribunais e palácios de justiça, o decréscimo acentuado que se tem verificado ao longo dos anos na Região Autónoma dos Açores na utilização deste serviço — o qual se encontra em franco declínio -, e atenta a reduzida margem financeira existente pela prestação do mesmo, como enunciado acima, leva a Empresa a ter de reduzir o número de postos públicos ai disponibilizados.*

*A nível Regional nos Açores, nos últimos dois anos, fruto da não utilização deste serviço e dos custos associados à sua manutenção, a Empresa procedeu à seguinte redução do número de postos públicos:*

*Parque Postos Públicos a nível global na Região Autónoma dos Açores:*

- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

**Parque Postos Públicos na Região Autónoma dos Açores (por ilha):**

- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

*Prevendo-se desmontar, ainda, até ao final do ano, a nível regional nos Açores, com especial incidência na ilha de S. Miguel, mais 40 a 60 unidades.*

*Em concreto nas Ilhas do Faial e da Terceira — únicas que têm profissionais especificamente dedicados à gestão dos Postos Públicos - regista-se, no período que medeia 2020/2021, uma diminuição acentuada do número de postos públicos, por motivos relacionados com a sua não utilização:*

- *Ilha do Faial — para o período 2020/2021, foram eliminados 9 postos públicos ficando 13;*
- *Ilha Terceira—para o período 2020/2021:*

*(i) Foram eliminados 26 postos públicos;*

*(ii) Foi solicitada a eliminação adicional de 17 postos públicos, por contraponto ao número existente que é de 31.*

*Os profissionais afetos à gestão dos postos públicos devem:*

*(i) Proceder com a venda de cartões de chamadas (para utilização nos postos públicos);*

*(ii) Proceder com a recolha dos cofres de moedas existentes nos postos públicos, nos seguintes termos:*

- *A cada período de 2 meses, por posto público; ou*
- *Ao receber sinal de alarme de que o cofre está cheio e precisa de ser recolhido.*

*Ora, com a redução que se verifica no número de postos públicos na RAA, e em concreto nas ilhas do Faial e da Terceira que são, como se disse, as únicas que têm a si afetos profissionais especificamente dedicados à gestão dos postos públicos, a que se alia o menor volume de venda de cartões de voz (conforme quadro infra), diminui, também e drasticamente, o volume de trabalho a desempenhar pelos referidos profissionais, não se justificando a manutenção dos referidos postos de trabalho autónomos para a execução exclusiva das referidas tarefas.*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Atualmente estão 2 trabalhadores afetos à equipa de prestação de suporte à atividade e gestão dos Postos Públicos na RAA, distribuídos da seguinte forma pelo arquipélago, um na Ilha do Faial e outro na Ilha Terceira.*

*Ora, esta redução do número de postos públicos e, conseqüentemente, da necessidade de proceder com o suporte à atividade e gestão dos Postos Públicos nas ilhas do Faial e da Terceira, leva a que deixe de haver necessidade de proceder com a afetação de recursos humanos especificamente dedicados à tarefa de gestão dos postos públicos naquelas ilhas. Esta função deixa de ser necessária enquanto posto de trabalho autónomo, atenta a diminuição acentuada de utilização de postos públicos naquele local passando qualquer serviço de gestão esporádica que se venha a apurar ser necessário, a ser assegurado por meio de outros recursos que passam a acumular o exercício das referidas funções, sempre com caráter ocasional.*

*Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- É intenção da Empresa procederá redução do número de postos públicos existentes na RAA e, em concreto, nas ilhas do Faial e da Terceira, as quais passam a ter, apenas, 13 e 14 postos públicos, respetivamente, por contraponto ao número atual que é de 22 e 31;*
- As ilhas do Faial e da Terceira são as únicas na RAA que têm colaboradores especificamente afetos à gestão dos postos públicos aí existentes;*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- *A redução do número de postos públicos existentes nas ilhas do Faial e da Terceira reduz o volume de atividade inerente ao suporte à atividade e gestão de postos públicos e, nessa sequência, torna necessário proceder com um ajustamento ao quadro de pessoal afeto à realização das referidas atividades, por sobredimensionamento e redundância de funções.*

*Em função do exposto, proceder-se-á à seguinte reestruturação da organização produtiva:*

*Nesta medida, em virtude da redução do número de postos públicos existentes na RAA, em concreto nas ilhas da Terceira e do Faial, há necessidade de efetuar um ajustamento ao quadro de pessoal afeto à área PLA justificando-se, por sobredimensionamento e redundância de funções, a extinção dos seguintes postos de trabalho:*

**- Ilha do Faial:**

- *1 posto de Técnico Comercial de Posto Público com funções de garantir o suporte à atividade e gestão dos Postos Públicos da Região Autónoma dos Açores, em concreto, proceder com venda de cartões de chamadas e recolher os cofres de moedas procedendo ao seu depósito bancário; controlar a disponibilidade de serviço dos postos públicos.*

*Considerando que o posto identificado é o único posto em causa nesta área geográfica, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangida pelo despedimento a Sra. ...*

**- Ilha da Terceira**

- *1 posto de Técnico Comercial de Posto Público com funções de garantir o suporte à atividade e gestão dos Postos Públicos da Região Autónoma dos Açores, em concreto, proceder com a venda de cartões de chamadas e recolher os cofres de moedas procedendo ao seu depósito bancário; controlar a disponibilidade de serviço dos postos públicos.*

*Considerando que o posto identificado é o único posto em causa nesta área geográfica, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

### **3. DCM — Direção Comercial da Madeira**

*A DCM é uma Direção que tem como missão assegurar a representação da Organização a nível da Região Autónoma da Madeira, garantindo o desenvolvimento de negócios de acordo com os objetivos estabelecidos.*

*A DCM é composta por 4 áreas:*

- *B2B - Negócio Empresarial;*
- *PVD - Pré-Venda;*
- *82C - Negócio de Consumo;*
- *COP — Controlo Operacional e Assistência Comercial B2B.*

*Em face das alterações introduzidas no modelo de negócio da Empresa e na forma como o serviço passa a ser prestado, há uma manifesta otimização do tempo que os trabalhadores dependem no exercício da sua atividade, o que gera a necessidade de ajustar o número de trabalhadores afetos à execução das várias tarefas. Verifica-se a necessidade de proceder com a reestruturação interna em várias Direções da Empresa, centrando-se a reestruturação agora em curso, apenas nas áreas de B2B e COP.*

#### **(i) Área B2B — Negócio Empresarial**

*A área de B2B, dentro dos objetivos globais da Direção em que está inserida, centra a sua atividade e tem como objetivo assegurar a gestão comercial dos clientes dos segmentos Top Corporate, Corporate, SME, SMB e SOMO, da Região da Madeira; coordenar a atividade das equipas comerciais B2B da DCM: Gestores Comerciais Clientes Top Corporate e Corporate,*

*Gestores Comerciais Clientes Geográficos, Força de Vendas Direta (Clientes Sem Gestão Dedicada) e Agentes Empresariais.*

**A área de B2B subdivide-se em 3 estruturas:**

- B2B1 — *Clientes Top Corporate e Geográficos A;*
- B2B2 — *Clientes Geográficos Se Agentes Empresariais;*
- B2B3 — *Clientes Sem Gestão Dedicada.*

*No âmbito das funções adstritas à área da 525, as referidas estruturas centram a sua atividade procurando assegurar a gestão da conta e a relação comercial personalizada dos clientes empresariais; coordenar a atividade das equipas comerciais 525 da DCM: Gestores de Clientes; Clientes Top Corporate e Corporate, Gestores Comerciais Geográficos, Força de Vendas Direta (Clientes Sem Gestão Dedicada), Assistentes Comerciais respetivas e agentes empresariais; assegurar o cumprimento dos objetivos fixados para cada uma destas equipas; implementar medidas e processos que permitam melhorar a rentabilidade e operacionalidade das equipas comerciais; detetar oportunidades de crescimento de faturação, vendendo e negociando serviços e soluções integradas de comunicações, redes ou outros produtos de interesse estratégico para o desenvolvimento do negócio; assegurar o fornecimento dos elementos necessários para uma correta faturação dos produtos e serviços vendidos, bem como o acompanhamento do processo de recebimento.*

*Para o exercício da atividade acima descrita, e tendo em conta os objetivos de desenvolvimento de negócio que a cada ano são fixados para a Direção, a Empresa conta com um núcleo de comerciais, os quais estão divididos em várias equipas, com atuação geográfica circunscrita à Região Autónoma da Madeira, especializadas por canal comercial e que centram a sua atividade nas vendas a clientes dos segmentos B2C e 525.*

*Estes comerciais quando das visitas tradicionais aos clientes trazem, também, da rua a informação relativamente à abertura de novos estabelecimentos (clientes prospect), i.e., novas possibilidades de negócio.*

*No suporte à equipa de comerciais, existe nesta estrutura uma função que, com base na informação básica sobre os clientes prospect que é enviada pelos comerciais, procede com a sistematização dessa informação relativa aos referidos potenciais clientes, como seja a identificação do NIF; página de internet, entre outros, por forma a garantir o agendamento de visitas por parte dos comerciais.*

*Sucede que, numa lógica de busca pela eficiência e rentabilização dos seus profissionais, a Empresa verifica que a realização autonomizada desta tarefa não gera, nem confere qualquer valor adicional ao negócio, pelos motivos seguintes:*

- Os comerciais, mesmo sem aceder à referida informação sistematizada que é fornecida pela equipa de suporte acedem aos dados dos potenciais clientes durante a realização das visitas tradicionais (clientes já existentes);*
- Os comerciais estreitam conhecimento do cliente no terreno (algo que a equipa de suporte não pode fazer porque a função é assegurada, em permanência, no edifício);*
- É abreviado o período de tempo de apresentação dos elementos relativos aos potenciais clientes e, por vezes, de pré-venda, já que os comerciais conseguem na passagem pelo terreno com a recolha do contacto do cliente, realizar sumariamente a apresentação dos produtos e serviços disponíveis.*

*Assim, ainda que a sistematização de contactos de potenciais novos clientes continue a ser necessária, é tomada a decisão de que deixe de ser realizada de forma autonomizada e especificamente pela equipa com função de suporte, devendo os respetivos profissionais comerciais quando da realização das visitas tradicionais aos seus clientes aproveitar para) desde logo, identificar os novos estabelecimentos cuja abertura esteja em curso na região e obter os respetivos dados, para posterior abordagem comercial, com os inerentes ganhos de eficiência e rentabilidade.*

*Esta nova metodologia permite ganhos de eficiência, quer em termos de tempo despendido pelos profissionais, quer em termos de custo na realização da atividade, prevendo-se com a*

*eliminação da referida função de suporte uma poupança anual que se estima em [ur 34.885,39 (trinta e quatro mil oitocentos e oitenta e cinco euros e trinta e nove cêntimos).*

*Com a eliminação da referida função de suporte reduz-se, conseqüentemente, a necessidade de trabalho nesta área o que torna redundante e esvaziado de conteúdo o posto de trabalho afeto a esta tarefa, com a inerente redução de custos, sem que exista qualquer prejuízo para a prossecução da atividade pela estrutura referida.*

*Em linha com os objetivos de eficiência e rentabilização dos seus profissionais, e para o que se procede com a eliminação da atividade de suporte para sistematização da informação relativa a potenciais novos clientes com a conseqüente redução de necessidade de trabalho nesta área, verifica-se um sobredimensionamento de recursos afetos à área B2B.*

*Esta redução das necessidades, em virtude do que se expôs, materializa-se no único posto de Suporte Administrativo B2C, com funções de assegurar suporte à atividade comercial, nomeadamente, garantir a identificação de novos prospects e dados de clientes através da recolha de informação disponibilizada pelos comerciais quando estes verificam a abertura de novos estabelecimentos (potenciais clientes), de forma a garantir a marcação de visitas comerciais Considerando que o posto identificado é o único em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

***(ii) Área de COP — Controlo Operacional e Assistência Comercial BZB***

*A área de COP, dentro dos objetivos globais da Direção em que está inserida, centra a sua atividade em acompanhar o registo da atividade comercial em Leadtracking, controlando os resultados de acordo com os objetivos estabelecidos e a correta evolução das oportunidades/Funil de Vendas.*

A área do COP subdivide-se em 2 estruturas:

- CTL—Controlo;
- ACE — Assistência Comercial B2B;

É sobre a estrutura da CTL que incide a presente reestruturação.

A estrutura CTL — Controlo, no âmbito das funções que estão adstritas à Direção em que está inserida, é responsável por acompanhar o registo da atividade comercial empresarial em Leadtracking, controlando os resultados de acordo com os objetivos estabelecidos e a correta evolução das oportunidades/Funil de Vendas; pela elaboração de relatórios de performance individual dos gestores comerciais; por identificar, propor e acompanhar a implementação de medidas e processos que permitam melhorar a rentabilidade e operacionalidade das equipas empresariais; por realizar o acompanhamento da implementação de soluções, garantindo cumprimento de prazos e satisfação do cliente; e por identificar, propor e acompanhar a implementação de medidas e processos que permitam melhorar o serviço prestado ao cliente. Para o exercício da atividade acima descrita, e tendo em conta os objetivos de desenvolvimento de negócio que a cada ano são fixados para a Direção, a Empresa conta com um núcleo de controlo da atividade comercial (responsável pela realização da totalidade das tarefas supra mencionadas) e com uma função de suporte comercial B2B (administrativo), a qual tem como função a sistematização da informação de cariz comercial relevante para a equipa de vendas.

Em suma, a esta função de suporte comercial B2B (administrativo) compete aceder à ferramenta de leadtracking — onde são inseridos pelos vários profissionais comerciais os dados e feedback respeitantes às visitas que realizem aos clientes e/ou potenciais clientes — e proceder à sua sistematização em formato de ema!! que, posteriormente, envia às equipas de venda.

Sucede que, numa lógica de busca pela eficiência e rentabilização dos seus profissionais, a Empresa verifica que a realização autonomizada da atividade identificada de suporte comercial B2B (administrativo) não gera qualquer valor adicional ao negócio, pelos seguintes motivos:

(i) A informação é sistematizada com base nos dados enviados pelos comerciais, sendo posteriormente disponibilizada às mesmas equipas de venda;

*(ii) Os comerciais despendem tempo para proceder à reunião dos vários dados para entregar a esta função de suporte comercial B2B (administrativo), ao invés de procederem, desde logo, com a sua sistematização quando da realização das visitas (sejam visitas tradicionais, sejam visitas prospect) e respetiva partilha dos elementos relevantes com os colegas de equipa;*

*(iii) O gasto de tempo associado dos comerciais nesta atividade de envio de dados, recolha e interpretação da informação sistematizada, não tem justificação face ao modelo de negócio que se pretende ver implementado, pois desfoca a equipa de vendas da sua tarefa principal, que é vender.*

*Assim, ainda que as atividades de monitorização e sistematização da informação relevante para o negócio proveniente das reuniões e experiências com clientes realizadas pela equipa comercial continue a ser necessária, é tomada a decisão de que a mesma deixe de ser realizada de forma autonomizada pela equipa com função de suporte, passando a mesma a ser diretamente partilhada pela própria equipa de comerciais nas reuniões de Direção e/ou de Área, passando-se, dessa forma, o conhecimento relevante para toda a equipa e eliminando-se um passo intermédio que é o da passagem prévia da informação a esta função de suporte comercial 82B (administrativo), com os inerentes ganhos de eficiência e rentabilidade e eliminação dos custos associados à manutenção dos respetivos contratos de trabalho e que se cifram numa poupança anual de Eur 27.392,07 (vinte e sete mil trezentos e noventa e dois euros e sete cêntimos).*

*Esta nova metodologia permite ganhos de eficiência, quer em termos de tempo despendido pelos profissionais, quer em termos de custo na realização da atividade, na medida em que os comerciais passam a integrar a informação comercial nos briefings e de briefings da sua atividade quotidiana, esvaziando, conseqüentemente, de conteúdo de trabalho a área de suporte comercial B2B (administrativo) tornando redundante o único posto de trabalho afeto à realização da referida tarefa, com a inerente redução de custos, sem que exista, com a sua eliminação, qualquer prejuízo para a prossecução da atividade pela estrutura referida, o que exprime a redundância deste posto atualmente.*

*Existe nesta área apenas 1 posto de Suporte Comercial 82B (administrativo), com funções de garantir a sistematização de informação relevante para o negócio proveniente das reuniões*

*com clientes realizadas pela equipa comercial com vista a robustecer os endereçamentos aos clientes na Região Autónoma da Madeira;*

*Considerando que o posto identificado é o único em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangida pelo despedimento a ...*

#### **4. DCG — Direção de Clientes Corporate Geográficos**

*A DCG é uma Direção que tem como missão assegurar uma dinâmica de vendas, contacto e interação com os clientes empresariais que garanta o cumprimento dos objetivos estabelecidos para a carteira de cliente, garantindo a sua gestão através de uma relação personalizada e qualificada ou para o segmento de clientes na sua área geográfica e desenvolver e vender soluções que garantam o share of wallet dos clientes.*

*A DCG é composta por 8 áreas:*

- *APN — Administração Pública Norte;*
- *APS — Administração Pública Sul;*
- *MEN — Médias Empresas Norte;*
- *MEC Médias Empresas Centro;*
- *MÊS Médias Empresas Sul;*
- *FVN — Força Vendas Norte;*
- *FVC — Força Vendas Centro;*
- *FVS — Força de Vendas Sul;*

*Em face das alterações introduzidas no modelo de negócio da Empresa e na forma como o serviço passa a ser prestado, verifica-se a necessidade de ajustar o número de trabalhadores afetos à área de FVS, a qual, dentro dos objetivos globais da Direção em que está inserida, centra a sua atividade na dinamização da venda do portfolio de produtos e serviços aos clientes*

*do segmento e a potenciais clientes, assim como monitorizar o nível de cumprimento dos objetivos; garantir a realização das visitas agendadas aos comerciais em potenciais clientes; acompanhar as equipas no terreno assegurando o necessário coaching; controlar indicadores de venda e eficácia das equipas; acompanhar os processos de venda mais críticos e garantir articulação com áreas de pré-venda, approval, provisioning e pós-venda.*

*A área de FVS subdivide-se em 3 estruturas:*

- *FVS 1— Força Vendas Sul 1;*
- *FVS 2— Força Vendas Sul 2;*
- *FVS 3—Força Vendas Sul 3;*

*Estas estruturas, no âmbito dos objetivos da área em que estão incluídas desenvolvem, por área geográfica, a atividade de Vendas Diretas do Sul, que inclui dinamizar junto dos comerciais a venda do portfólio de produtos e serviços aos clientes do segmento e a potenciais clientes, assim como monitorizar o nível de cumprimento dos objetivos; coordenar a realização das visitas agendadas aos comerciais em potenciais clientes; promover ações de formação contínua e práticas de coaching adequadas à dinamização da atividade de venda; definir e gerir as necessidades de materiais de suporte à venda e acompanhamento do seu desenvolvimento; aumentar a penetração de produtos e serviços junto dos clientes; acompanhar as equipas no terreno assegurando o necessário coaching; controlar os objetivos de vendas das equipas e dos comerciais; controlar indicadores de venda e eficácia das equipas; garantir articulação com áreas de pré-venda, approval, provisioning e pós-venda e acompanhar os processos de venda mais críticos.*

- *FVS 1— cobre a área geográfica de Lisboa*
- *FVS 2— cobre a área geográfica dos distritos de Setúbal e Évora;*
- *FVS 3 — cobre a área geográfica dos distritos de Beja e Faro, este último incluindo os territórios de Aljezur; Vila do Bispo; Lagos; Monchique; Portimão; Lagoa; Silves; Albufeira; Loulé; Faro; São Brás de Alportel; Olhão; Alcoutim; Castro Marim; Vila Real de Santo António e Tavira.*

*É a FVS 3, aquela impactada pelo despedimento coletivo.*

*A atividade da field force, é de âmbito comercial presencial para o segmento B2B e é implementada no terreno através da atribuição de territórios aos vários comerciais, o que significa que os mesmos vão desenvolvendo a atividade que acima se descreveu nos territórios que lhes estejam atribuídos. Estes são, normalmente, fixados atendendo à proximidade da residência; conhecimento da(s) localidades e conhecimento das empresas da zona. A abordagem comercial da região do Algarve (Distrito de Faro) — integrada na FVS 3 — ao presente está organizada e segmentada por 16 zonas (territórios):*

#### **DISTRITO DE FARO MAIO-21**

*- Mapa que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*E são os seguintes os trabalhadores da Empresa que aloca levam a cabo as funções de vendas diretas sul:*

- *Monchique e Portimão — ...*
- *Albufeira - ...;*
- *Alcoutim, Castro Marim, Vila Real de Santo Antonio e Tavira - ...*

*Sucede que por motivos relacionados com o volume de faturação dos territórios e das necessidades verificadas quanto às abordagens comerciais a efetuar aos clientes a que corresponde a área geográfica da FVS 3, em concreto aos clientes dos distritos de Faro e de Beja, a Empresa, no 2 semestre de 2021, procede com uma reorganização da divisão dos territórios, na zona do Algarve — Distrito de Faro (que integra o FVS 3), a qual passa a estar subdividida em, apenas, 12 territórios*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

## **DISTRITO DE FARO - RESTRUTURAÇÃO**

- Mapa que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

*Passando a ser os seguintes os trabalhadores da Empresa que alocados aos territórios que se identificam levam a cabo as funções de vendas diretas sul:*

- *Monchique e Portimão - ...;*
- *Albufeira - ...;*

*Neste enquadramento, os territórios da região do Algarve de Alcoutim, Castro Marim, Vila Real de St Antonio e Tavira deixam de ter um trabalhador/comercial alocado, já que o volume de negócio dos referidos territórios — que atendendo ao seu valor residual não justifica o custo da abordagem presencial (ver gráfico) -, não justifica a necessidade de os mesmos manterem a si alocados um profissional específico, deixando, assim, de ter acompanhamento regular, por contraponto aos restantes territórios em que, pelo motivo de manterem forte atividade empresarial, se justifica o acompanhamento regular por parte de um profissional de vendas.*

- Gráfico que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.

*Mais, caso se verifique a necessidade de, esporadicamente, serem efetuadas visitas de prospeção aos referidos territórios para suporte comercial, estes podem ser assegurados pelos restantes profissionais afetos à equipa já existente, afetos originalmente a outros territórios. Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- *A abordagem comercial da estrutura FVS 3 — Força Vendas Sul 3 (região do Algarve Distrito de Faro) estava segmentada em 16 territórios e vai ser alvo de uma reorganização passando a ser considerados, apenas, 12 territórios.*

• Nesta sequência os territórios de Alcoutim; Castro Marim; Vila Real de Santo António e Tavira deixam de ter um comercial alocado e eventuais raides de prospeção que possa ser necessário executar aos referidos territórios, serão assegurados pela restante equipa de field force comercial da zona do Algarve;

Assim, na estrutura FVS — 3 (região do Algarve — Distrito de Faro) verifica-se um excesso de recursos afetos a estas funções.

Existem nesta estrutura 4 postos de Field Force Comercial Algarve (aqui se incluindo o posto afeto ao Distrito de Beja que também integra o FVS -3) com funções de assegurar a venda de produtos e serviços a clientes empresariais, cumprindo os objetivos de vendas definidos; estabelecer o relacionamento comercial com os clientes da zona geográfica da sua responsabilidade através de ações, nomeadamente, caracterização das necessidades do cliente e das perspetivas de evolução do negócio; acompanhar o processo de provisioning, de instalação no cliente de pós-venda.

Em face do que se expôs, decide-se extinguir 1 destes postos.

Pelos motivos indicados acima relacionados com o fraco volume de negócio dos territórios de Alcoutim; Castro Marim; Vila Real de Santo António e Tavira, que não justifica o custo da abordagem presencial, os mesmos deixam de ter a si afeto um posto de trabalho autónomo de comercial de field force Algarve, pelo que utilizando o critério da afetação do posto a extinguir, é abrangida a ...

#### **5. DSO — Direção de Serviços e Operações Empresariais**

A DSO é uma Direção que tem como missão executar a estratégia do segmento B2B nas operações comerciais, garantindo uma maior produtividade comercial, maior eficiência e eficácia, nomeadamente em termos de produtividade, custos e qualidade de serviço; garantir todos os processos de order entry do segmento, gerir o processo de assistência e BackOffice comercial do segmento e monitorizar, controlar e definir os processos e performance aplicacional de suporte do segmento (áreas de suporte e canais).

A DSO é composta por 5 áreas:

- MCR — *Modelo Comercial e Excelência Operacional*;
- APC — *Aplicações Comerciais*;
- GOE — *Gestão de Serviços Order Entry*;
- GAC — *Gestão de Serviços e Atendimento Comercial*;
- SEP — *Suporte Especializado*;

*Em face dos objetivos da Empresa de proceder com a implementação de um maior número de sistemas automatizados, a reestruturação agora em curso, centra-se apenas na área de APC, a qual, dentro dos objetivos globais da Direção em que está inserida, centra a sua atividade e tem por objetivo identificar e priorizar novas necessidades aplicacionais R2B e garantir a sua execução; assegurar os processos de parametrização das diferentes ferramentas de suporte e desenvolver mecanismos de resposta às necessidades de automatização de processos do segmento B2B.*

A área de APC subdivide-se em 2 estruturas:

- PAP — *Planeamento Aplicacional*;
- SPP — *Suporte à Performance de P86 e Reporting*.

*A estrutura do PAP, no âmbito dos objetivos da área em que está incluída desenvolve a atividade relacionada com o planeamento aplicacional, que inclui implementar as ações que suportam a programação da transformação digital e desmaterialização das atividades, do segmento bem como as ações de desenvolvimento de aplicações / especificação e acompanhamento dos desenvolvimentos aplicacionais; garantir a eficiência e eficácia operacional dos sistemas e infraestruturas que suportam a atividade do segmento 62B, garantindo uma efetiva redução de custos e melhorias de produtividade das equipas e dos colaboradores; definir e acompanhar a execução do plano de desenvolvimento aplicacional de forma alinhada com as necessidades do segmento e manutenção da Reference data das aplicações de negócio.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Por sua vez a estrutura do SPP, no âmbito dos objetivos da área em que está incluída desenvolve a atividade relacionada com a garantia de transversalidade de ações no segmento que suportam a parametrização de P&S (produtos e serviços) e campanhas para os diferentes canais e reference data, i.e., são tabelas com informação de referência para as aplicações, bem como a gestão dos portais de order entry; promoção e implementação de processos de controlo, E2E, de acordo com as melhores práticas no registo da venda; participação em projetos de disponibilização! alteração de oferta; garantir a 2 Linha de tratamento de trouble tickets nas aplicações de Order Entry e acompanhamento e priorização junto das equipas de sistemas; garantir a entrega de informação para Canais Comerciais e Serviços bem como o reporting de controlo da parametrização de P&S; gerir os acessos dos canais (internos e externos) às diversas aplicações, bem como a produção de indicadores referentes à sua utilização.*

*É a estrutura SPP, aquela impactada pelo despedimento coletivo.*

*O ... ..., em termos de abordagem ao mercado, subdivide a sua atividade em 3 Segmentos:*

- 82C - Segmento Consumo, Clientes Particulares;*
- B2B - Segmento Empresarial, Clientes Empresas;*
- Segmento Wholesale, Outros Operadores enquanto Clientes de Infraestrutura e Serviços de Operador.*

*A 01 de junho de 2021, por motivos relacionados com a procura por uma melhoria de eficiência, em concreto por via de uma concentração de funções e sua realização com um menor número de recursos e custos mais reduzidos, a ... levou a cabo uma reestruturação na estrutura da Direção DSO, a qual, a par de outras Direções, tal como a DGE/DCGIDCM e DCA (conforme resulta da informação supra), se encontra subjacente ao Segmento Empresarial.*

*A referida reestruturação implicou:*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- *A fusão da componente de reporting que dá suporte à atividade, principalmente de preparação de atividade Comercial, e que é responsável pela geração de relatórios e tratamento de informação, na DGE — Direção de Gestão de Segmento B2B, que pertence ao pelouro do B2B/DGE, também subjacente ao segmento empresarial, com o que se obtiveram as seguintes sinergias:*

*(i) Obteve-se uma otimização do potencial dos colaboradores, que passaram a estar integrados numa equipa especialista na matéria. A equipa de reporting da DGE possui um know-how mais avançado e tem acesso a software e hardware dedicado, o que permite produzir mais e de forma mais automatizada. São os especialistas, no segmento empresarial (B2B) em reporting;*

*(ii) Acesso a um maior número de recursos aplicacionais e know-how quanto à forma de otimização do Software e Hardware, com o que se pretende a geração de um maior número de outputs e com maior nível de automatização. A DGE, por contraponto ao sistema utilizado na DSO que é sustentado na construção de relatórios em Excel e Powerpoint, utiliza ferramentas específicas de reporting, e tem acesso a espaço de processamento em servidores indisponíveis à DSO;*

- *Reorganização aplicacional, por meio da adoção de medidas que se traduzem na simplificação dos recursos utilizados pelos vários profissionais no exercício das suas tarefas, a saber:*

*(i) Integração das funcionalidades ainda necessárias nas aplicações/ferramentas já existentes, em tecnologias mais atuais e com suporte da Direção de IT, que são o MyMO (My Mobile Office) em Outsystems e Micro5trategy que é uma plataforma de BI (Business Intelligence);*

*(ii) Descontinuação progressiva, e com maior visibilidade em setembro de 2021, do Portal de Informação Único (PIU) que é um agregador de acessos a aplicações e de reporting cada vez mais de difícil atualização e redundante, e integração das suas funcionalidades noutras aplicações já existentes como (MyMO e MicroStrategy).*

*A referida descontinuação do PIU alicerça-se no seguinte:*

- ✓ *Desnecessidade de manutenção e domínio da linguagem PHP, i.e., de linguagem interpretada livre, usada originalmente apenas para o desenvolvimento de aplicações presentes e atuantes no lado do servidor, capazes de gerar conteúdo dinâmico na World Wide Web;*

- ✓ O PIU é uma aplicação que está construída em linguagem PHP, a qual já não é utilizada no segmento empresarial B2B, levando à sua substituição por outras linguagens consideradas mais atuais e mais funcionais;
- ✓ As outras aplicações e ferramentas já existentes vão congrega, já, a maior parte da informação constante do PIU, inexistindo necessidade de manter a mesma informação em várias aplicações.

*Nesta sequência, pelos motivos descritos acima, em particular, a extinção e descontinuação do Portal PIU, a ... verifica que, ainda que não cesse a atividade de reporting, a qual continuará a existir, mas suportada em aplicações corporativas e integradas, reduzem-se significativamente as necessidades de trabalho nesta área, em particular deixa de ser necessário manter os postos de trabalho, com domínio nas valências da linguagem PHP, especificamente afeta à gestão do PIU, o qual é descontinuado.*

*Foram identificados dois postos de trabalho dentro da estrutura SPP, cujos profissionais têm competências nas valências da linguagem pF-IP, sendo eles os trabalhadores ... e ... No âmbito da presente reestruturação, e atendendo a que a trabalhadora ..., para além de reunir valências da linguagem PHP, também desempenha atividades de Base de Dados e de Scripting em SOL e My SOL, foi possível a afetação da mesma a um outro posto de trabalho, em concreto no exercício das funções de reporting da DGE.*

*Consequentemente, na atual estrutura SPP, e deixando de haver necessidade na manutenção de programação em linguagem PHP, por desnecessidade de gestão do Portal PIU, sem que exista, com a extinção do mesmo, prejuízo para a atividade prosseguida por esta estrutura, e tendo sido reorganizadas as funções de reporting de forma a gerar eficiência e sinergia com equipa já existente noutra Direção, tornando-se redundante o posto de suporte aplicacional B2B, com funções de assegurar a gestão no sistema PIU (Portal de Informação Único) no que respeita à gestão de login, criação de novas campanhas de elegibilidade e manutenção de tabelas fonte das informações disponibilizadas.*

*Considerando que o posto identificado é o único em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido o 5v. ...*

*Adicionalmente, acrescenta-se que mesmo que se considerasse haver necessidade de proceder com a comparação do referido trabalhador ..., com a trabalhadora ..., era o primeiro trabalhador identificado e incluído no presente despedimento coletivo, por meio da utilização do critério da pior avaliação de desempenho nos últimos 3 anos.*

### **Pelouro COO — Chief Operating Officer**

#### **a. Enquadramento Geral**

*Este pelouro reúne essencialmente direções com competências operacionais, como infra melhor se demonstrará.*

*Considerando a complexidade e dimensão das estruturas impactadas, as considerações gerais têm-se por melhor enquadradas no âmbito de cada uma das Direções em causa.*

#### **b. Enquadramento estrutural**

*O pelouro de COO, encontra-se dividido pelas seguintes Direções:*

- *DOS — Direção de Operações e Serviços Técnicos*
- *... — Direção ... Serviços Técnicos (como à frente se detalhará, a ..., apesar de ser enquadrada, em termos macro, como uma Direção, está integrada numa entidade jurídica autónoma: ... Serviços Técnicos de Redes de Comunicações Eletrónicas, SA)*
- *DWH — Direção de Wholesale*
- *DLG — Direção de Logística*
- *COO- Chief Corporate Officer*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete*

As Direções impactadas pelo presente despedimento coletivo são a DOS — Direção de Operações e Serviços Técnicos e ... -Direção ... Serviços Técnicos.

### **1. DOS — Direção de Operações e Serviços aos Clientes**

A Direção DOS tem como missão (i) desenvolver, implementar e gerir produtos e serviços de atendimento para clientes empresariais com foco na satisfação e fidelização; (ii) promover a excelência de serviço, atualização tecnológica e eficiência financeira; e (iii) garantir o serviço de atendimento técnico e não técnico, para os clientes do segmento de Consumo e Empresarial.

A DOS é composta por 11 áreas:

- ANT - Atendimento Não Técnico;
- AU - Atendimento Técnico; e
- DLV — Delivery Center;
- TSC — B2B Technical Support Center;
- TCO — Top Customer Operations;
- STS — Specialized Technical Services;
- BOO — B2B Operations Office;
- BPS — BPO services;
- BCS — BPO Customer Services;
- HCS — Healthcare Customer Services;
- DSO - Desenvolvimento e Otimização de Operações.

O atual modelo da DOS resulta da fusão, iniciada em fevereiro de 2020, de duas direções, anteriormente denominadas por DBO (Direção de Operações B2B) e DBS (Direção de Business Services).

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Posteriormente, em fevereiro de 2021, ocorreu a integração na DOS de uma outra direção, a DAC (Direção de Atendimento ao Cliente).*

*Atualmente, para além de trabalhadores da ..., encontram-se afetos à DOS e integrados nas respetivas áreas e subestruturas, como à frente se identificará 15 trabalhadores que tem vínculo laboral com a ... Contact Telemarketing E Serviços De Informação, S.A. (... Contact).*

*Estes trabalhadores têm uma integração funcional e encontram-se plenamente alocados a esta Direção, prestando o seu trabalho indistintamente em equipas com trabalhadores ..., na lógica do Grupo onde se insere e no qual, como acima se disse, a ... se assume como peça central.*

*Tais trabalhadores serão impactados com a presente reestruturação nos mesmos moldes que os trabalhadores da ..., e serão objeto, por este motivo, de inclusão no despedimento, conduzido pela ..., nos casos em que o impacto estrutural atinja postos desta estrutura por si ocupados.*

*Em consequência, em face da fundamentação organizativa aqui apresentada, constata-se a existência de uma congruente e racional fundamentação objetiva da extinção de postos de trabalho nesta estrutura, sendo que na ... não existem postos de trabalho que desenvolvam funções compatíveis a que se possam alocar estes trabalhadores, pelo que se extinguem os postos de trabalho destes trabalhadores, conforme infra descrito.*

*Em face do objetivo da Empresa de se centrar nas funções e tarefas que correspondem à atividade core, a reestruturação nesta Direção incide apenas nas estruturas anteriormente incluídas na DAC, que atualmente são constituídas pelas duas primeiras áreas acima referidas: ANT - Atendimento Não Técnico e ATE - Atendimento Técnico.*

*A atividade das áreas de Atendimento Não Técnico e Atendimento Técnico, por não fazer parte da atividade core, já hoje é em parte prosseguida fora da Empresa por prestadores externos*

*especializados — a ...- sendo que esse era, aliás, o modelo histórico da realização da atividade -das áreas de ANT e AU.*

*Tal objetivo visa manter sob o domínio da Empresa a atividade de controlo da gestão e opções estratégicas e desenvolvimento tecnológico e de eficiência procedimental, entregando a operadores especializados nas suas respetivas áreas a responsabilidade operacional.*

*Naturalmente, e considerando que os supervisores da operação desempenham uma importante missão no contacto entre o negócio e a operação os seus postos não são extintos, com vista a que possam assegurar a interação entre o negócio e os prestadores externos, controlar o cumprimento dos objetivos e desempenho contratual do prestador e transmitir as alterações, evoluções e enquadramento requerido pela evolução da atividade solicitada pela ... ao prestador externo.*

*Esse é, aliás, o modelo utilizado nas principais empresas concorrentes (... e ...).*

*Ocorre que, em virtude, das profundas reestruturações que a ... foi sofrendo, e não sendo opção à época o recurso a processos de redimensionamento unilaterais, a partir de 2015, verificou-se a existência de um crescente número de trabalhadores sem funções atribuídas tendo sido decidido iniciar um programa de requalificação e formação de quadros abrangendo cerca de 400 trabalhadores, com a sua afetação essencialmente à atividade de backoffice e integração nas áreas de Atendimento Não Técnico e Atendimento Técnico, sempre na parte da operação.*

*Apesar de um crescimento significativo desta Direção com recursos internos, ainda assim tais recursos nunca asseguraram mais do que cerca de 30% das necessidades operacionais desta área, continuando o restante a ser assegurado por prestadores externos.*

*No entanto, a experiência dos últimos 5 anos demonstrou de forma clara e inequívoca a ineficiência deste modelo de internalização da operação. Os obstáculos à boa execução da missão reconduzem-se, essencialmente, aos seguintes fatores:*

- *Grande variação nas necessidades de trabalho destas áreas, assistindo-se por vezes a variações de 30% entre o número de clientes atendidos;*
- *A variabilidade de necessidades de trabalho nas áreas é duplicada pela variação entre necessidades na área de c. Efetivamente, cada nova campanha gera usualmente novas necessidades de acompanhamento dos clientes que recorrem à campanha e cujas novidades desencadeiam dúvidas e problemas de implementação. Assim, assiste-se a uma grande dificuldade de qualificação e formação de recursos internos para ajustamento a campanhas que se antecipe terem um cariz mais exigente para uma das duas áreas em causa;*
- *Os operadores externos, com especialização e dimensão crítica, conseguem uma melhor alocação de recursos a diversos clientes e projetos, conseguindo responder melhor e de forma mais eficiente perante as variações de necessidades e de solicitações da ... e de forma mais eficiente às variações das necessidades entre o Atendimento Técnico e o Atendimento Não Técnico, podendo alocar trabalhadores para outros projetos e aproveitar outros trabalhadores já qualificados e formados em determinado perfil para responder ao aumento de necessidades numa das áreas sem que se registre a necessidade de requalificação dos profissionais; Evolução Tecnológica — a digitalização e automatização do atendimento vem reduzindo as necessidades de recursos afetos a estas áreas, desta forma o movimento de expansão da área que se registou na ... após 2015 surgiu em contraciclo com as necessidades de recursos humanos nesta atividade;*
- *A necessidade de chefias intermédias — supervisores — e coordenadores na Empresa para gestão da atividade dos trabalhadores afetos a tarefas da produção cria uma duplicação e ineficiência com supervisores do prestador externo;*

*Estes fatores contribuem para que se registre atualmente um nível de produtividade significativamente inferior (20%) entre a atividade desenvolvida internamente nestas duas áreas e a atividade operacional executada externamente por operadores especializados.*

*Esta atividade interna, regista assim uma grande redundância e ineficiência.*

*Note-se que a necessidade de reformulação e reestruturação destas duas áreas é reconhecida já há algum tempo, sendo que, desde 2019, no âmbito do Programa Pessoa, se verificou a desvinculação de cerca de 100 trabalhadores às mesmas afetos.*

*Adicionalmente, sublinhe-se que, inserida na área de Atendimento Não Técnico, se encontram a subestruturas de SIC — Serviços Informativos e Campanhas, onde se inclui as equipas de Estudos de Mercado e Serviços Informativos.*

*No âmbito da estrutura de serviços informativos, os motivos em nada divergem da lógica e racional já apresentados para a redução da restante operação dado que os serviços informativos prestam atendimento em moldes similares aos referidos para o Atendimento Não Técnico e Atendimento Técnico.*

*No fundo, recorrendo já a empresa em parte a um prestador externo, vai simplesmente deixar de assegurar também esta operação internamente, na mesma lógica de manutenção e foco na atividade core e fim da execução da operação.*

*Já no caso dos Estudos de Mercado verifica-se uma desnecessidade da manutenção da atividade decorrente da automatização dos meios de operacionalização do processo de inquéritos a clientes para medição do nível de satisfação, que tornou redundante a sua execução por trabalhadores.*

*Com a cessação da atividade interna nas estruturas Atendimento Técnico e Atendimento não Técnico, estima-se a obtenção de poupanças na ordem de Eur 1.300,000,00.*

*Em suma, em congruência com a fundamentação geral apresentada:*

- *A DOS apresenta duas áreas — ANT e ATE — que reúnem funções de operação, que passarão a ser asseguradas por empresas externas, mantendo-se na empresa as competências core de gestão e decisão estratégica;*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- *A subestrutura de Estudos de Mercado, inserida na SIC — Serviços Informativos e Campanhas (também pertencente à área de ANT), torna-se redundante e extinguir-se-á integralmente, em face da informatização e automatização das atividades que se encontram hoje sob a sua responsabilidade,*

*Em função do exposto, proceder-se-á a seguinte reestruturação da organização produtiva:*

**a. Atendimento Não Técnico**

*Atualmente, a área de Atendimento Não Técnico tem uma atividade substancial no atendimento e tratamento dos assuntos de natureza não técnica, apresentados pelos clientes dos segmentos Consumo e Empresarial (ENI, SOHO e PME); bem como gerir e executar operacionalmente o Atendimento e Backoffice não técnico destes segmentos em coordenação operacional com as várias áreas da empresa; definir o modelo do serviço de atendimento e garantir o interface com o Parceiro que gere operacionalmente os Centros de Relacionamento com Cliente; definir, gerir e controlar os objetivos a cumprir pelo Parceiro; identificar ações de melhoria na gestão da operação com impacto nos custos e na qualidade de serviço aos clientes.*

*A área subdivide-se nas seguintes estruturas:*

- *NTC -Atendimento Não Técnico Consumo;*
- *NTE - Atendimento Não Técnico Empresarial;*
- *BNC - Backoffice Não Técnico Consumo*
- *BNE - Backoffice Não Técnico Empresarial*
- *SIC — Serviços Informativos e Campanhas*

*Com a presente alteração estrutural, a Empresa deixará, por inteiro, de executar operacionalmente as atividades afetas às estruturas acima elencadas, sendo que a NTE - Atendimento Não Técnico Empresarial não reúne já hoje qualquer trabalhador da Empresa em funções operacionais, pelo que nenhum posto de trabalho é impactado pela presente reestruturação.*



- 8 postos de Técnico de Móvel, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza não técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do segmento consumo.

Com a presente reestruturação são extintos 8 destes postos.

Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ....

- 17 postos de Técnico de Canal Lojas, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza não técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do segmento consumo.

Com a presente reestruturação são extintos 17 destes postos.

Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ...

Destes trabalhadores, 2 têm vínculo laboral com a ..., os Srs. ...e ...

• **BNE- Backoffice Não Técnico Empresarial:**

Nesta estrutura existem 32 postos de Técnico de Reclamações assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza não técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do segmento empresarial.

Com a presente reestruturação são extintos 32 destes postos.



*Os estudos de mercado levados a cabo deixarão de ser realizados por telefone, como habitualmente ocorria, devido à automatização dos meios de operacionalização dos processos de inquéritos a clientes para medição do nível de satisfação, assistindo-se, assim, à mudança dos estudos realizados por entrevista telefónica para a plataforma ..., que recolhe e realiza os inquéritos automaticamente através de ..., que substituem integralmente e tornam redundantes as tarefas que eram prosseguidas pelos trabalhadores afetos a esta área.*

*São assim extintos 8 postos de Técnico de Estudos de Mercado com a função de realizar inquéritos telefónicos a clientes dos segmentos B2C e B2B com o objetivo de medir a qualidade do serviço prestado pela .*

*Considerando que os postos identificados representam a totalidade dos postos operacionais em causa na subestruturas identificadas, o critério de seleção é o da afetação ao posto a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... Destes trabalhadores, 4 têm vínculo laboral com a ..., os Srs. ...; ... e ...*

#### **b. Atendimento Técnico**

*Atualmente, a área de Atendimento Técnico tem como atividade a gestão e execução operacional do serviço de apoio técnico a clientes B2C+B2B com soluções ..., nomeadamente o atendimento técnico móvel, o atendimento técnico fixo a clientes 2P e 3P, o atendimento a clientes em processo de provisão de serviço e os identificados para migração para suporte fibra, assim como o Backoffice técnico especializado, em coordenação operacional com as áreas de operações técnicas da empresa; gerir o contrato com os Parceiros detentores da prestação de serviço e nomeadamente definir, gerir e controlar os objetivos a cumprir pelos mesmos.*

*No seguimento e em coerência com os fundamentos já apresentados, esta área manterá apenas o objetivo e missão de gestão e estratégia e controlo de gestão, extinguindo-se todas*

*as funções de execução operacional no apoio técnico e relacionadas com a execução operacional do Backoffice técnico especializado.*

*Assim, as estruturas integradas na referida área vêm todas as suas funções de operação ser extintas (efetuadas pelos postos abaixo elencados), passando a atividade, à semelhança do que ocorre na área de Atendimento Não Técnico a ser prosseguidas integralmente em outsourcing.*

*A área subdivide-se nas estruturas de (i) Atendimento Técnico 2P; e (ii) Atendimento Técnico 3P, em linha com o que antecede, com a presente reestruturação extinguem-se todos os seguintes postos abaixo descritos relacionados exclusivamente com a operação.*

**Atendimento Técnico 2P:**

*Considerando a fundamentação transversal a estas áreas acima descritas, nesta estrutura são extintos os seguintes postos:*

- *11 postos de Backoffice Técnico Especializado - Canal Loja, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do canal ao qual está assignado.*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ...*

- *3 postos de Backoffice Técnico Móvel, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do canal ao qual está assignado;*

*Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os ...; ... e ...;*

- 2 postos de *Backoffice Técnico Fixo Voz e Internet*, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do canal ao qual está assignado.

Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ... e ...;

- **No Atendimento Técnico 3P:**

Considerando a fundamentação transversal a estas áreas acima descritas, nesta estrutura são extintos os seguintes postos:

- 10 postos de *Backoffice Técnico Fixo ...*, com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do canal ao qual está assignado.

Considerando que os postos extintos representam a totalidade dos postos em causa, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que são abrangidos pelo despedimento os Srs. ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ...; ... e ...

## **2. Direção ...— ... Serviços Técnicos**

A ... tem como missão assegurar a denominada atividade de *Field Force* que consiste na construção, provisão e manutenção de redes e serviços, passando por gerir operações e soluções tecnológicas, de referência internacional, promovendo a excelência técnica, a sustentabilidade e satisfação dos clientes.

### **a. Breve enquadramento geral**

Em 2019 foi determinado pelo Acionista que a área de atividade denominada *Field Force*, até então assegurada pela denominada *Direção de Operações e Infraestruturas (DCI)* da ..., deveria ser assegurada por uma nova empresa do Grupo.

*Tal decisão teve como fundamento dotar a aérea de atividade de field force e a respetiva equipa interna (que abrangia cerca de 1921v trabalhadores) de uma gestão autónoma e verticalizada com vista a atingir os seguintes objetivos:*

- (i) Implementar as melhores práticas junto das equipas de trabalho, dada a sua especificidade, e potenciando a motivação e o desempenho individual;*
- (ii) Melhorar o impacto na qualidade de serviço através do reforço da autonomia de gestão e agilidade das operações, almejando a excelência operacional;*
- (iii) Diversificar áreas e projetos, com rigor financeiro, adequação de orçamentos e políticas de investimento próprias que permitirão o crescimento no médio prazo, tornando a nova empresa a referência de base portuguesa na área das telecomunicações;*
- (iv) Endereçar potenciais novos clientes internos e internacionais, alargando o âmbito de atuação, após a verticalização da atividade que engloba a expansão, manutenção e instalação da rede. neste contexto que é criada, nesse mesmo ano, a ... que passou a assegurar a atividade de Field Force, antes sob a responsabilidade da DCI e a partir de então na denominada Direção ....*

*Por não se tratar de uma transmissão definitiva da área de negócio, a solução encontrada para enquadrar juridicamente a movimentação da força de trabalho entre as duas empresas do universo ..., assentou na celebração de acordos de cedência ocasional com os trabalhadores afetos à atividade, sendo essa, aliás, a figura normalmente utilizada nos movimentos entre as empresas do Grupo tendo, aliás, consagração expressa no ACT.*

*Assim, foram celebrados acordos de cedência ocasional com 1653 trabalhadores, sendo certo que houve um número reduzido de 86 trabalhadores, ainda hoje integrados na atividade de Field Force, que se recusou a assinar tais acordos. Tal circunstância criou algumas dificuldades administrativas adicionais, mas nem por isso impediu a plena integração destes trabalhadores na atividade de Field Force na Direção ..., que aí estão cedidos e prestam trabalho desde então.*

## **b. Evolução e metodologia**

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Em virtude das constantes alterações tecnológicas e da afinação do modelo de negócios entretanto implementado a que à frente se voltará, tem-se vindo a acentuar a redundância de postos de trabalho na atividade de Field Force.*

*De referir que, neste enquadramento, no âmbito do Programa Pessoa, atrás mencionado, aceitaram desvincular-se da ... 300 trabalhadores afetos à atividade de Field Force.*

*Tal número de saídas, ainda assim, é insuficiente face ao modelo de negócio estabelecido pela ... e pela ... à luz das instruções do acionista comum e às suas necessidades de trabalho atuais, verificando-se a existência de um número significativo de postos de trabalho excedentários.*

*Será, pois, necessário, nos termos que à frente melhor se explicitarão, proceder à cessação de 50 contratos de trabalhadores afetos à atividade de Field Force.*

*A circunstância de grande parte dos trabalhadores que - após a aplicação dos critérios organizacionais e de seleção, à frente definidos - serão abrangidos no presente processo de despedimento coletivo estarem cedidos, fará com que seja necessário proceder previamente à cessação da cedência por forma a que, ultimamente, o vínculo preexistente na ... se extinga.*

*Ou seja, apesar de o referencial ao racional organizativo dever ser encontrado na atividade desenvolvida na empresa irmã, será na subsequente constatação da inexistência de funções na ..., empresa com a qual os trabalhadores em causa detêm o vínculo original, que se consumará o juízo da impossibilidade da subsistência do vínculo laboral.*

*No caso dos trabalhadores que se recusaram a assinar o acordo, ainda que a sua identificação e seleção passe, rigorosamente, pela sujeição a este mesmo racional organizativo, tornar-se-á redundante proceder à formalização da cessação da cedência, sendo os mesmos) pela presente, informados da sua desafetação a tal atividade, fim de cedência funcional à ... ST, e subsequente constatação da inexistência de funções na ....*

No fundo, em face da fundamentação organizativa aqui apresentada, constata-se a existência de uma congruente e racional fundamentação objetiva da extinção de postos de trabalho nesta estrutura, sendo que na ... não existem postos de trabalho que desenvolvam funções compatíveis a que se possam alocar estes trabalhadores, já que a atividade de Field Force é prosseguida integralmente pela Direção ....

### **c. Enquadramento Estrutural**

A Direção ... é composta por 9 áreas, que se estruturam da seguinte forma:

- OCR 1— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 1;
  - OCR 11— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 11
- OCIBG - Operações Cliente e Infraestruturas Braga
- OCIVF — Operações Cliente e Infraestruturas Viana Castelo e Famalicão
- ORD — Operação Rede 11
  - OCR 12— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 12
- OCIP1 - Operações Cliente e Infraestruturas Porto 1
- OCIP2 - Operações Cliente e Infraestruturas Porto 2
- OCIGP - Operações Cliente e Infraestruturas Caia Penafiel
  - OCR 13— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 13
- OCIVR — Operação Cliente e Infraestrutura Vila Real e Régua;
- OCIBM — Operação Cliente e Infraestrutura Bragança Mirandela
- ORD 13 — Operação Rede 13
  - ODS — Despacho e Suporte
- GPP — Gestão Postos Públicos e Provisão

- *SUP1—Suporte1*
- *D...1 — Despacho 1*
  - *OCR 2— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 2;*
    - *OCR21 - Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 21*
- *OCIAV — Operação Cliente e Infraestrutura Aveiro*
- *DCIVS — Operação Cliente e Infraestrutura Viseu*
- *ORD21 — Operação Rede 21*
  - *OCR22 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 22*
- *OCICO — Operação Cliente e Infraestrutura Coimbra*
- *OCICB — Operação rede e Infraestrutura Castelo Branco*
  - *ORD22 — Operação Rede 22*
- *ORDDC — Edifícios Críticos Data Center Covilhã*
  - *OCR23 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 23*
- *OCILR— Operação Rede Cliente e Infraestrutura Leiria*
- *OCITN — Operação Rede Cliente e Infraestrutura Torres Novas*
- *ORD23 — Operação Rede 23*
- *ODS2 — Despacho e Suporte 2*
  - *OCR 3—Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 3;*
- *OCR31 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 31*
  - *OCIST— Operação Cliente e Infraestrutura Santarém*
  - *OCIVX — Operação Cliente e Infraestrutura Vila Franca de Xira*
  - *ORD31 — Operação Rede 31*
  - *ORDTP — Operação Rede Tagus Parques Picoas*

- *OCR32 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 32*
  - *OCILU — Operação Cliente e Infraestrutura Loures*
  - *OCISN — Operação Cliente e Infraestruturas Sintra*
  - *OCICS — Operação Cliente e Infraestruturas Cascais*
- *OCR33 - Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 33*
  - *OCIL1 — Operação Cliente e Infraestrutura Lisboa 1*
  - *OCIL2 — Operação Cliente e Infraestrutura Lisboa 2*
  - *ORD33 — Operação Rede 33*
- *ODS3 — Despacho e Suporte 3*
  - *SUP3—Suporte3*
  - *D...3—Despacho3*
- *OCR 4—Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 4;*
- *OCR41*
  - *OCIAB — Operação Cliente e Infraestrutura Almada Barreiro*
  - *OCISB — Operação Cliente e Infraestrutura Setúbal*
  - *ORD41 — Operação rede 41*
- *OCR42*
  - *OCIEV — Operação Cliente e Infraestrutura Évora*
  - *OCIBJ — Operação Cliente e Infraestrutura Beja*
  - *ORD42 — Operação Rede 42*
- *OCR43*
  - *OCIPM — Operação Cliente e Infraestrutura Portimão*
  - *OCIFR - — Operação Cliente e Infraestrutura Faro*

- *ORD43 — Operação Rede 43*
  
- *ODS4*
  - *D...4—Despacho4*
  - *SUP4—Suporte4*
  
- *OCRA — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas Açores;*
  
- *OCI — Operações Clientes e Infraestrutura*
  - *DIS - Dispatching*
  - *SMG — Operações Clientes e Infraestrutura —5. Miguel*
  - *TER - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Terceira*
  - *FAI — Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Faial*
  - *GRC — Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Graciosa*
  - *ORC - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Corvo*
  - *OCE - Operações de Clientes Empresariais*
  - *SMA - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura —5. Maria*
  - *SiS - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura —5. Jorge*
  - *PIC - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Pico*
  - *FLR - Operações de Rede, Clientes e Infraestrutura — Flores*
  
- *PCR — Projeto e construção de Rede*
  
- *ORS — Operações de Rede e Sistemas*
  - *ORR — Operações de Rede Rádio*
  - *ORT — Operações de Rede de Transmissão*
  
- *OSE — Operações de Sistema de energia*
  
- *SUP — Suporte Operacional*

• OCRM — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas Madeira;

- OCL - Operações de Clientes
  - DIS — Dispatching
  - OCL1 — Operação Clientes 1
  - OCL2 — Operação Clientes 2
  - POS—Operação Porto Santo
- SUP — Suporte Operacional
- OGI — Operações e gestão de Infraestrutura
  - OPI — Operação Infraestruturas
- OGR — Operações e gestão de Rede
  - OPE — Operação Energias e Sistemas Auxiliares
  - POR — Operação Rede Rádio
  - O...— Operação Transmissão

• OCS — Operações de Customer Assurance;

- GPI —Gestão Processo Instalação
  - PRS — Provisão de Serviços
  - BCM — Atualização Cadastro Moradas
- QRC — Qualidade resposta cliente
  - QRC1 — Qualidade Resposta Cliente 1
  - QRC2 — Qualidade Resposta Cliente 2
  - QRC3 — Qualidade Resposta Cliente 3
- STO — Suporte técnico
  - STO1 — Suporte Técnico

- *STO2 — Avarias Comuns e SAT*
  
- *PVC - Provedoria Cliente*
  
- *PCO — Previsão Capacidade Otimização*
  - *CMO — Capacidade e Monitoria WF*
  - *GCN — Gestão Configuração Negócio*
  - *PRO — Previsão e Otimização WF*
  
- *GDC — Gestão, Desenvolvimento e Certificação:*
  - *COP — Certificação das Operações*
    - *SCT— Sistemas de Controlo Técnicos*
    - *CNT — Comunicação e Normativos Técnicos*
    - *SGR — Segurança de Rede*
    - *PNE — Processos de Negociação*
  - *ADT— Auditorias Técnicas*
    - *PCD — Planeamento, Controlo e Desenvolvimento*
    - *ADT1 — Auditorias Técnicas 1*
    - *ADT2 — Auditorias Técnicas 2*
  
- *CLE Calibração e Logística de Equipamentos*
  
- *DOO — Diagnóstico e Otimização das Operações*
  - *MPS — Monitoria Processo de Provisão! Manutenção de Serviços*
  - *MPR - Monitoria Processo de Provisão Manutenção de Rede*
  - *GPD— Gestão de Projetos Digitais*
  
- *G50 — Gestão e Suporte Operacional*
  - *GCO — Gestão Contrato FFT e Orçamento*

- *GCF — Gestão Contrato e Faturação SP's*
- *MOP — Monitoria Operacional*
  - *CR0— Controlo Reporting Operacional*
- *GSE — Gestão de Sistemas de Energias*
  - *PSE — Projeto de Sistema de Energia*
- *OPS — Operações de Suporte*
  - *LPO — Logística e Processos Operacionais*
  - *OSM — Operações de Suporte Manutenção*

*A Direção ... reúne, assim, uma enorme estrutura que, conjuntamente com um grande número de operadores externos, assegura a gestão, manutenção, desenvolvimento e construção da rede e das infraestruturas associadas.*

*A evolução da atividade, contínuos ganhos de eficiência e rentabilidade dos recursos bem como inovações tecnológicas, têm vindo a tornar redundante uma parte dos postos de trabalho desta Direção, tendo esvaziado ou significativamente diminuído um conjunto relevante de funções.*

*Em consequência, registam-se atualmente subestruturas da Direção ... com excesso de capacidade instalada, geradora de ineficiências e perdas de rentabilidade.*

*Assim, em coerência com os objetivos apresentados na fundamentação genérica de procura de rentabilidade, eficiência e ajustamento da capacidade das empresas do Grupo às necessidades de trabalho que efetivamente regista, existe a necessidade de uma reestruturação da organização produtiva da Direção ..., que impacta todas as 9 áreas.*

#### **A. As OCR — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas**

*As 6 áreas OCR — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas acima identificadas reconduzem-se, essencialmente, a uma divisão geográfica, encontrando-se estruturadas de forma similar, como acima se pode constatar.*

*As áreas OCR têm como principais funções:*

- i. Assegurar a provisão, operação e manutenção B2B e B2C;*
- ii. Assegurar a provisão, operação e manutenção de rede rádio;*
- iii. Assegurar a provisão, operação e manutenção de edifícios e energia;*
- iv. Assegurar a provisão, operação e manutenção de transmissão;*
- v. Assegurar a provisão, operação e manutenção de infraestruturas;*
- vi. Assegurar as funções de Dispatching e gestão de avarias e gestão de provisão de investimento; e*
- vii. Garantir o suporte operacional.*

*As OCR- Operações Cliente, Rede e Infraestruturas estão essencialmente divididas em duas grandes áreas:*

- A operacional, que é constituída pelas subestruturas QCR mais pequenas; e*
- O suporte, que são as ODS — Operações de Despacho e Suporte.*

*Estas OCR integram, também, a área de operação Rede que não é afetada pela presente reestruturação.*

*Existem duas estruturas OCR nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira que, pelas especificidades geográficas que reúnem, integram outras valências mas, no essencial, não divergem desta estruturação em duas áreas críticas, uma operacional de execução no terreno, coadjuvada por estruturas de despacho e suporte.*

*Nestas áreas, as maiores necessidades de trabalho e recursos centram-se precisamente em assegurar toda atividade de operação, provisão e manutenção B2B e B2C. Esta tarefa, é tradicionalmente designada de operação Cliente, Rede Cliente e Postos Públicos.*

*É nesta tarefa de operação Cliente, Rede Cliente e Postos Públicos, vulgarmente designada por “RC — Rede Cliente” (sigla doravante utilizada para facilitar a compreensão da reestruturação descrita), que se verifica o maior número de postos excedentários da Direção*

....

*Com efeito, a operação RC — Rede Cliente é já hoje assegurada em 70% por prestadores externos, num modelo, aliás, seguido pelas principais empresas concorrentes, precisamente por não corresponder à atividade core de uma empresa de telecomunicações, o que gera uma diminuição da execução destes serviços internamente pois as empresas externas especializadas têm vindo a apresentar melhores parâmetros de execução.*

*Pelo que, em subestruturas onde se registem residuais necessidades de trabalho em RC — Rede Cliente a Empresa e às quais se encontra alocado apenas um trabalhador da ... (abaixo identificadas), esta operação ficará totalmente externalizada.*

*Acresce que nesta operação se regista uma substancial redução da lista de espera por manutenção! migração Fibra, reduzindo-se as necessidades de intervenção e de serviços de provisionamento e manutenção.*

*Por fim, como fatores contribuintes para a redução das necessidades de trabalho nesta operação, regista-se que as lojas físicas e estafetas passaram a prestar apoio na troca de equipamentos para reparação de avarias que eram exclusivamente asseguradas pela operação RC — Rede Cliente e houve, ainda, uma redução significativa do parque de serviço de postos públicos que é servido pelas OCR's.*

*Assiste-se, por isso, na Operação RC — Rede Cliente a uma redução generalizada de necessidades de trabalho, que torna desadequado o número de postos atualmente alocados a esta operação.*

*Noutro plano, a descrita redução das necessidades de trabalho na operação RC — Rede Cliente, gera também numa redução da necessidade de tarefas de suporte e apoio desenvolvidas pelas estruturas OD Operações de Despacho e Suporte acima referidas e que também integram as áreas OCR.*

*As ODS — Operações de Despacho e Suporte asseguram a função de (i) Dispatching, que consiste em assegurar o despacho e gestão das atividades de field force, nomeadamente de avarias, provisão, soluções empresariais, investimento, oferta reguladas, desvios de traçados e tratamento de reclamações técnicas; (ii) e a função de Suporte, que se centra na análise e tratamento das encomendas de atividades de provisão e operação da rede, que necessitam de tratamento de back-office (desvios de traçados, sites-survey, etc).*

*Genericamente, a área ODS — Operações de Despacho e Suporte dá apoio aos técnicos internos da Direção ... que executam a atividade Field Force, nomeadamente distribuindo manualmente as atividades que vão ser executadas pelos técnicos, quando careçam dessa distribuição manual, ou redistribuindo atividades alocadas pelo sistema informático aos técnicos mas que, por qualquer motivo, deveriam ter sido distribuídas a técnico diverso, nomeadamente porque o técnico em causa tem competências diversas das que são requeridas na intervenção em causa.*

*Ora, com a redução do número de técnicos de Field Force que se descreverá, devido aos motivos que antecedem, as tarefas de despacho e suporte reduzem-se em proporção semelhante, o que torna redundante os postos de trabalho abaixo discriminados sob a descrição da reestruturação das ODS — Operações de Despacho e Suporte.*

*Por último, para o que aqui releva, as estruturas OCR congregam funções no âmbito da denominada operação SE - Suportes Físicos, centrada na atividade de assegurar a provisão, operação e manutenção de infraestruturas acima referida, executando essencialmente a instalação, reparação e manutenção de cabos de fibra e cabos de cobre. Neste domínio, a migração crescente para a rede fibra e o facto de esta apresentar cerca de um terço das avarias em relação à rede cobre, leva a uma redução das necessidades de trabalho nesta operação.*

*A necessidade de redução de postos, neste domínio SE - Suportes Físicos, verifica-se apenas nas regiões autónomas: na ilha de São Miguel nos Açores (cfr. infra - SMG - Operações de Clientes e Infraestruturas Açores) e na ilha da Madeira (cfr. infra OPI — Operação Infraestruturas), dado que as demais zonas eram no passado ligeiramente deficitárias em recursos humanos na operação para a rede de cobre pelo que, com a redução da rede de cobre, acabaram por ficar com um quadro de pessoal ajustado às necessidades atuais.*

*Em resultado, passa-se a descrever a reestruturação das OCR's:*

### 1. OCR -1— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 1

#### *1. Operação de RC — Rede Cliente*

*Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:*

*OCR11 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 11:*

*o OCIBG — Operações Cliente e Infraestruturas Braga:*

*Nesta subestrutura existem 18 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

**OCR12 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 12:**

o OCIP1 — Operações Cliente e Infraestruturas Porto 1:

*Nesta subestrutura existem 7 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

o OCIP2 — Operações Cliente e Infraestruturas Porto 2:

*Nesta subestrutura existem 9 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo*

*despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

*o OCIGP — Operações Cliente e Infraestruturas Gaia - Penafiel:*

*Nesta subestrutura existem 15 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido pelo despedimento os Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na MED funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

*II. ODS1 — Operações de Despacho e Suporte*

*Em linha com a fundamentação introdutória relativa às áreas OCR, são impactadas também as respetivas estruturas de suporte, nas quais se extinguem os postos de trabalho que se tornam redundantes devido à diminuição do número de técnicos a que dão apoio:*

*o SUP1—Suporte 1:*

*Nesta subestrutura existem 9 postos de Técnicos de Despacho e Suporte, com as funções de gerir a atividade de suporte operacional da OCR.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

*o D...1 — Despacho 1:*

*Nesta subestrutura existem i3 postos de Técnicos de Despacho e Suporte, com as funções de gerir a atividade de suporte operacional da OCR.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

*2. OCR -2— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 2*

I. Na operação de RC— Rede Cliente

Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:

• **OCR21 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 21:**

o OCIAV — Operações Cliente e Infraestruturas Aveiro:

Nesta subestrutura existem 6 postos de *Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.

Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.

Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.

o OCIVS — Operações Cliente e Infraestruturas Viseu:

Nesta subestrutura existem 4 postos de *Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.

Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

**OCR2Z — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 22:**

*o OCICO — Operações Cliente e Infraestruturas Coimbra:*

*Nesta subestrutura existem 6 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido pelo despedimento o Sr. ... conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

**• OCR23 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 23:**

*o OCILR — Operações Cliente e Infraestruturas Leiria:*

*Nesta subestrutura existem 14 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

## II. ODS2 — Operações de Despacho e Suporte 2

*Em linha com a fundamentação introdutória relativa às áreas OCR, são impactadas também as respetivas estruturas de suporte, nas quais se extinguem os postos de trabalho que se tornam redundantes devido à diminuição do número de técnicos a que dão apoio.*

### o D...2 — Despacho 2:

*Nesta subestrutura existem 10 postos de Técnicos de Despacho e Suporte, com as funções de gerir a atividade de suporte operacional da OCR.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento as Sras. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Como fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

### **3. OCR -3—Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 3**

#### I. Operação de RC — Rede Cliente

*Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:*

#### **OCR31 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 31:**

##### o OCIST— Operações Cliente e Infraestruturas Santarém:

*Nesta subestrutura apenas existe 1 posto de Técnico de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

##### o OCIVX—Operações Cliente e Infraestruturas Vila Franca de Xira:

*Nesta subestrutura existem 7 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 3 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento os Srs. ..., ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

**OCR32 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 32:**

*o OCISN — Operações Cliente e Infraestruturas Sintra:*

*Nesta subestrutura existem 10 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

**OCR33 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 33:**

*o OCIL2 — Operações Cliente e Infraestruturas Lisboa 2:*

*Nesta subestrutura existem 6 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

#### *IV. 0—Operações de Despacho e Suporte 3*

*Em linha com a fundamentação introdutória relativa às áreas OCR, são impactadas também as respetivas estruturas de suporte, nas quais se extinguem os postos de trabalho que se tornam redundantes devido à diminuição do número de técnicos a que dão apoio:*

*o D...3—Despacho3:*

*Nesta subestrutura existem 11 postos de Técnicos de Despacho e Suporte, com as funções de gerir a atividade de suporte operacional da OCR.*

*Com a presente reestruturação são extintos 1 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidos pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

#### **4. OCR —4—Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 4**

##### **1. Operação de RC — Rede Cliente**

*Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:*

##### **OCR41 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 41:**

##### **o OCISB — Operações Cliente e Infraestruturas Setúbal:**

*Nesta subestrutura existem 7 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangido pelo despedimento o Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo li ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

### **OCR43 — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas 43:**

#### *o OCIFR — Operações Cliente e Infraestruturas Faro:*

*Nesta subestrutura existem 10 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC — Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 4 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento os Srs. ..., ..., ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo li ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

#### *II. ODS4 — Operações de Despacho e Suporte 4*

*Em linha com a fundamentação introdutória relativa às áreas OCR, são impactadas também as respetivas estruturas de suporte, nas quais se extinguem os postos de trabalho que se tornam redundantes devido à diminuição do número de técnicos a que dão apoio:*

*o SUP4 — Suporte 4:*

*Nesta subestrutura existem 18 postos de Técnicos de Despacho e Suporte, com as funções de gerir a atividade de suporte operacional da OCR.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar a trabalhadora abrangida pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangida pelo despedimento a Sra. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

**5. OCRA— Operações Cliente, Rede e Infraestruturas Açores**

*I. Operação de RC — Rede Cliente*

*Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:*

• **OCI — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas:**

o FAI — Operações de Rede, Clientes e Infraestruturas - Faial:

*Nesta subestrutura existe apenas 1 posto de Técnico de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho.*

*Considerando que o posto identificado representa a totalidade dos postos em causa nesta subestrutura, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ... Com afim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

o SMA—Operações de Rede, Clientes e Infraestruturas—S. Maria:

*Nesta subestrutura existe apenas 1 posto de Técnico de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho.*

*Considerando que o posto identificado representa a totalidade dos postos em causa nesta subestrutura, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

*o OCE — Operações de Clientes Empresariais:*

*Nesta subestrutura existem 6 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

*o PIC — Operações de Rede, Clientes e Infraestruturas — Pico:*

*Nesta subestrutura existe apenas 1 posto de Técnico de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Em função da redução de atividade descrita e o conjunto de tarefas necessário nesta subestrutura não se justifica a manutenção de qualquer posto de trabalho.*

*Considerando que o posto identificado representa a totalidade dos postos em causa nesta subestrutura, o critério de seleção de trabalhadores é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir, pelo que é abrangido pelo despedimento o Sr. ...*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

## *II. Operação SE. Suportes Físicos*

*A operação de SF — Suportes Físicos está descentralizada pelas estruturas regionais, sendo que em São Miguel, nos Açores, e pelos motivos aduzidos quanto a este âmbito no enquadramento descrito inicialmente, se regista uma redução das necessidades de trabalho.*

*Na subestrutura SMG — Operações de Clientes e Infraestruturas — S. Miguel, existem 6 postos de Técnico de SF — Suportes Físicos com as funções de operação em suportes físicos com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

## **6. OCRM — Operações Cliente, Rede e Infraestruturas Madeira**

I. Operação de RC— Rede Cliente

*Em linha com o exposto, a operação RC será impactada da seguinte forma:*

**OCL — Operações de Clientes:**

o CCL 2— Operações Clientes 2:

*Nesta subestrutura existem 3 postos de Técnicos de Operação Cliente, Rede Cliente e Postos Público, com as funções de operação, reparação e manutenção de RC— Rede Cliente.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verificas e que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

**II. Operação SF. Suportes Físicos**

*A operação de SF — Suportes Físicos está descentralizada pelas estruturas regionais, sendo que na ilha da Madeira, e pelos motivos aduzidos quanto a este âmbito no enquadramento descrito inicialmente, se regista uma redução das necessidades de trabalho.*

*Na subestrutura OPI — Operação Infraestruturas, existem 5 postos de Técnico de SF — Suportes Físicos com as funções de operação em suportes físicos*

*Com a presente reestruturação é extinto 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Como fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

### **B.OCS - Operações de Customer Assurance**

*A área de OCS — Operações de Customer Assurance tem como atribuições (i) dar suporte às operações de provisão e reposição, garantindo o cumprimento dos compromissos assumidos pela empresa; e (ii) otimizar a capacidade produtiva e a correta distribuição dos trabalhos pela força de Field Force, promovendo a eficiência das operações.*

*Ao contrário das OCR acima descritas, esta é uma estrutura nacional e, por isso, centralizada, dando suporte à atividade operacional de Field Force.*

*As funções desta área são:*

- *Prestar suporte ao técnico*
- *Assegurar validação de clientes em Avarias comuns*

- *Gerir a certificação de moradas*
  - *Gerir a cativação e configuração de acessos de cliente*
- Assegurar suporte e gestão da operação ... SAT*
- *Garantir e assegurar o Interface com outros Operadores (NOC)*
  - *Assegurar o tratamento de solicitações CRM*
  - *Gerir o (CLICK) Previsão, Capacidade e otimização de Field Force*
  - *Interface fora da ... e gestão transversal do projetos*
  - *Assegurar Tratamento e Controle das Solicitações da DPR à ... ST*

*A melhoria generalizada da eficiência da área e, essencialmente, a venda da rede de fibra à Fast Fiber, aliada às reduções de atividade de departamentos específicos (que se descrevem infra) levam à necessidade de reestruturação da área, sempre em linha com a motivação geral do presente procedimento de redução dos custos, busca de eficiência e adequação da estrutura de recursos humanos.*

*Assim, nesta área são impactadas as estruturas de GPI — Gestão Processo Instalação e STO - Suporte Técnico.*

• **GPI — Gestão Processo Instalação**

*Esta estrutura assegura, nomeadamente, o controlo do processo de Provisão de Serviços garantindo o menor tempo médio de entrega a FF para Instalação; garante a certificação de novas moradas e atualização do cadastro de moradas, incluindo o tratamento de moradas de clientes empresariais; a atualização do cadastro de rede, moradas e áreas de influência (AI), promovendo o aumento da taxa de localização automática, o apoio das equipas que contraíam a fraude e moradas de risco; assegura a localização e viabilidade de novos serviços, assim como a sua configuração e ativação nas plataformas, gere o tratamento das pendências durante a provisão.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Para prosseguir a sua missão a GPI — Gestão Processo Instalação, organiza-se nas seguintes subestruturas:*

- *PRS — Provisão de Serviços*
- *8CM — Atualização Cadastro Moradas*

*Ora, é processo de cadastro de moradas que se regista atualmente um número excedentário de trabalhadores face às necessidades de trabalho registadas, pelo que o impacto da reestruturação se verifica apenas na subestrutura BCM — Atualização de Cadastro Moradas.*

*A subestrutura 8CM — Atualização de Cadastro Moradas, em termos genéricos, gere todo o processo de cadastro, atualização e correção de moradas; garante o suporte/ análise de viabilidade de fibra nas moradas, garante atualização do cadastro de rede cobre; gere os insucessos de instalação com necessidades de acertos cadastrais.*

*Ocorre que se regista uma redução desta atividade devido à venda da fibra à Fast Fiber que conduziu à transferência de tarefas associadas ao tratamento do cadastro para aquela empresa gestora da rede Fibra, ao que acresce a redução da rede de cobre que tornou quase inexistente a necessidade de tratamento de cadastro do ponto de vista de construção desta rede.*

*Existem nesta subestrutura, 29 postos de Técnico de Operação Suporte, com as funções de 8CM. Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidas pelo despedimento as Sras. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

• **STO — Suporte Técnico**

*A estrutura de STO — Suporte Técnico tem como atribuição, genericamente, assegurar o suporte ao técnico 1. e 2 linha; acompanhar os projetos especiais na rede serviço ..., assegurar a análise /ensaio e retirada de avarias FF e reincidências técnicas, dar suporte à provedoria do cliente.*

*Para o efeito organiza-se nas seguintes subestruturas:*

- *STO1 — Suporte Técnico*
- *5T02 — Avarias Comuns e SAT*
- *PVC - Provedoria Cliente*

*É nas funções de suporte ao provedor do cliente que se verifica um número excedentário de postos de trabalho pelo que é a subestrutura de PVC — Provedoria do Cliente impactada. A subestrutura de PVC — Provedoria do Cliente tem como funções a centralização dos pedidos com origem na DPR para a ...ST; o acompanhamento das solicitações e resposta dentro das regras e SLA's acordados; e a garantia de competências de resposta autónoma à DPR para temas de BKO, sem necessitar de questionar internamente à ... ST.*

*Na verdade, regista-se uma redução da atividade de suporte à Provedoria de Cliente, decorrente da melhoria generalizada da qualidade de serviço prestada ao cliente pela ..., que tem levado a uma redução significativa no número de reclamações junto da Provedoria, cerca 30% entre janeiro de 2021 e maio de 2021.*

*Existem nesta subestrutura, 8 postos de Técnico de Operação e Suporte com as funções de Provedoria.*

*Com a presente reestruturação são extintos 2 destes postos.*

*Para apurar os trabalhadores abrangidos pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos, sendo, em função deste, abrangidas pelo despedimento os Srs. ... e ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência destes trabalhadores à ...e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possam ser alocados.*

## **B. GDC — Gestão Desenvolvimento e Certificação**

*Esta estrutura tem, entre as suas atribuições, a identificação e desenvolvimento de ações de melhoria que potenciem funcionalidades de self care e conseqüente aumento da sua utilização com redução de custos e melhoria da satisfação do cliente; a realização de análises estruturadas em domínios eleitos pela operação e identificar ações de otimização operacional, no domínio de Operações de Serviços e de Infraestruturas; garantir a interlocução do SGI na ..., acompanhando o tratamento de oportunidades de melhoria e não conformidades com as Operações; e garantir a gestão integrada do modelo de certificação de competências com o intuito de avaliar, em ambiente real, as competências a nível técnico, a nível de segurança e de interação com o Cliente, dos técnicos de Field Service (Internos e Outsourcing).*

*Entre as suas atribuições, avultam tarefas relacionadas com auditoria aos serviços, cuja atividade se decidiu reduzir em face da melhoria generalizada dos serviços.*

*Assim, nesta área é afetada apenas a estrutura de ADT - Auditorias Técnicas.*

*Esta estrutura leva a cabo as auditorias ao SP relativas ao contrato FFT (Rede de Cliente e Suportes Físicos); a aceitação da rede FTTH (Fibra Ótica); as auditorias às instalações ... SAT (satélite) realizadas pelos agentes; verificação de postes de madeira instalados; e as auditorias logísticas (equipamentos, materiais, imagem e procedimentos) aos técnicos SP entre outras atividades complementares.*

*Para esse efeito, a estrutura de ADT -Auditorias Técnicas subdivide-se nas seguintes subestruturas:*

- *PCD — Planeamento, Controlo e Desenvolvimento;*
- *ADT1 — Auditorias Técnicas 1;*
- *ADT2 — Auditorias Técnicas 2.*

*Em face da decisão de reduzir o número de auditorias a realizar, fundada na melhoria generalizada da ... existem uma óbvia e direta redução das necessidades de trabalho nas duas subestruturas de Auditoria Técnica, pelo que são estas as impactadas (ADT1 e ADT2), o...ando-se por reduzir um posto em cada uma destas subestruturas.*

*A Empresa vinha efetuando 4.000 auditorias técnicas por mês, sendo que se estima passarem a realizar-se 3600 auditorias.*

*Existem na subestrutura ADT1 — Auditorias Técnicas 112 postos de Técnico de Auditoria Técnica, a executar funções de auditoria técnica.*

*Com a presente reestruturação são extintos 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos e, em resultado, é abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

*Existem na subestrutura ADT2 — Auditorias Técnicas 2 10 postos de Técnico de Auditoria Técnica, a executar funções de auditoria técnica.*

*Com a presente reestruturação são extintos 1 destes postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos e, em resultado, é abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

### **C. GSO — Gestão e Suporte Operacional**

*A área GSO — Gestão e Suporte Operacional tem, entre as suas atribuições, a gestão e operacionalização dos contratos dos fornecedores (contrato, regulamento de operações e preço); gestão de faturação dos fornecedores, assegurando a gestão de erros, bloqueios e penalidades; gestão logística da operação B2C, 82B e Infraestruturas (materiais, equipamentos, ferramentas, EPI's, fardamento, viaturas e edifícios); garantia de todo o suporte administrativo à operação B2C, B2B e Infraestruturas.*

*Esta área dá, assim, apoio centralizado à gestão da operação de Field Force localizadas nas regiões, sendo que, com a redução significativa da atividade nas regiões e técnicos no terreno, nomeadamente, como acima se descreveu, na operação RC — Rede Cliente, existe uma menor necessidade de trabalho da equipa de suporte de manutenção.*

*Assim, o impacto da reestruturação nesta área localiza-se na estrutura de OPS — Operações de Suporte.*

*A estrutura de OPS — Operações de Suporte assegura, entre outras, assegura a logística de materiais de manutenção e reserva de equipamentos estratégicos: gestão e controlo das reservas de manutenção; controlo dos processos DOA; a receção e envio para reparação e controlo de entrega dos equipamentos de reserva pós-reparação, incluindo o equipamento privado de clientes com orçamento aprovado para reparação e materiais/senados para postos públicos; assegurar a especificação e acompanhamento dos projetos de desenvolvimento aplicacional de suporte à operação logística e outros processos de suporte.*

*Para esse efeito, assenta em duas subestruturas:*

- LPO— Logística e Processos Operacionais
- OSM — Operações de Suporte e Manutenção

*Neste caso, a redução de atividade, como se antecipou, materializa-se na menor necessidade de suportar os técnicos da operação de RC — Rede de Clientes, apoiando os seus trabalhos de manutenção, pelo que a subestrutura impactada é a OSM — Operações de Suporte e Manutenção.*

*A OSM — Operações de Suporte e Manutenção, tem as operações distribuídas por 9 Centros de Manutenção (Vila Real, Braga, Porto/Gaia, Coimbra, Leiria, Lisboa, Setúbal, Beja e Faro), funcionando cada um deles com 1 trabalhador alocado, com exceção do centro de Lisboa que*  
RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*serve toda a OCR 3, ao qual, devido à concentração de clientes críticos (Hospitais, Ministérios, Institutos Públicos etc...) estão alocados 3 Técnicos de Despacho e Suporte com funções de logística de materiais e equipamentos.*

*Ocorre que, com a redução de atividade, um número de 3 postos de trabalho de Técnico de Despacho e Suporte no centro de manutenção de Lisboa revela-se excessivo.*

*Assim, no centro de manutenção de Lisboa, na subestrutura de OSM — Operações Suporte e Manutenção é extinto 1 desses postos.*

*Para apurar o trabalhador abrangido pelo despedimento foi utilizado o critério de menor avaliação de desempenho nos últimos 3 anos e, em resultado, é abrangido pelo despedimento o Sr. ..., conforme informação que pode ser consultada no Anexo II ao presente documento.*

*Com o fim da cedência deste trabalhador à ... e da inerente alocação Direção ..., verifica-se que não existem na ... funções ou postos disponíveis aos quais possa ser alocado.*

## **ANEXO II - Indicação dos Critérios que servem de base à seleção dos trabalhadores abrangidos no processo de despedimento**

### **1. Razão de Ordem**

*A reestruturação descrita no Anexo 1 conduz à extinção de postos de trabalho específicos pelos motivos aí apresentados, tendo-se tornado redundantes na estrutura da ..., ou, nos casos aplicáveis, em Empresas com estruturas comuns com a ..., como é o caso da ....*

*Nos casos em que sejam extintos todos os postos de trabalho de conteúdo funcional idêntico na mesma estrutura/subestrutura, o critério a utilizar é o da afetação dos trabalhadores aos*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*postos extintos, protegendo-se a objetividade do procedimento e não havendo necessidade de comparação desses trabalhadores com quaisquer outros. Assim, esses postos não serão mencionados no quadro infra, bastando-se com a referência constante do Anexo 1.*

*Nos casos em que, de entre um conjunto de postos de conteúdo funcional idêntico numa mesma área! estrutura/ subestrutura, se extinguem apenas alguns desses postos, é necessário adotar critérios destinados a selecionar os trabalhadores a abranger.*

*Neste sentido, tendo a ..., bem como as empresas com estruturas comuns referidas na fundamentação e na descrição da reestruturação, em vigor um sistema de avaliação de desempenho dos seus trabalhadores, baseado em parâmetros previamente conhecidos pelos destinatários, que se encontra instituído há vários anos, foi identificado, por se revelar justo, objetivo e ajustada, a ponderação dos resultados dessa avaliação como critério de seleção no presente despedimento coletivo.*

*Mais foi decidido, pela estabilidade que incorpora, considerar a menor média ponderada da avaliação dos três últimos anos (2020, 2019, 2018), com as seguintes ponderações: 2020 50%; 2019 30%; 2018 20%. Na mesma lógica, quando apenas existem 2 avaliações por ausência temporária ou incorporação recente na subestrutura, o peso é superior na avaliação mais recente (70%) e menor na avaliação mais antiga (30%). Nos casos excecionais em que se verificou apenas 1 ano de avaliação, assumiu-se essa nota. No caso em que o trabalhador entrou para a empresa este ano e, por isso, não possui avaliação assumiu-se a nota média de 3.*

*Assim, os trabalhadores que constam da coluna dos “Trabalhador(es) abrangido(s)” infra, registaram uma avaliação de desempenho inferior comparativamente com o conjunto dos trabalhadores que ocupam postos de conteúdo funcional idêntico numa mesma área! Estrutural subestrutura e que se encontram identificados na coluna “Trabalhador(es) Comparáveis”.*

## **II. Demonstração**

*O quadro seguinte demonstra a aplicação do critério da avaliação de desempenho e trabalhadores comparáveis, no âmbito do presente despedimento coletivo:*

*- Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Anexo III - Quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais da Empresa*

*Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

*Anexo IV - Indicação dos trabalhadores abrangidas pelo despedimento e respetivas categorias profissionais*

*Quadro que consta do processo remetido à CITE, para o qual se remete.*

**1.3.** Por correio eletrónico datado de 01.07.2021, a empresa comunicou à Comissão de Trabalhadores a intenção de proceder ao despedimento coletivo, nos termos que, a seguir se transcreve:

*“ Exmo(a). Senhor(a),*

*Anexamos a comunicação enviada ontem á Comissão de Trabalhadores que dá início ao processo de despedimento coletivo, no qua V. Exa. se encontra abrangido.*

*Juntamos ainda, para seu conhecimento, os Anexos 1 e II á referida comunicação onae consta a fundamentação geral do despedimento, bem como a descrição da reestruturação da organização produtiva que lhe subjaz.*

*RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)*

*Mais se informa V. Exa. que a partir da presente data fica temporariamente desobrigado(a) do dever de assiduidade e, em consequência, dispensado(a) de prestar trabalho e de comparecer ao serviço, sem perda de remuneração, até à data da comunicação da decisão final.*

*V. Exa. será contactada pela DRH, que prestará informação adicional sobre o procedimento e passos seguintes.*

*Informamos, também, que a Comissão de Trabalhadores é a estrutura representativa dos trabalhadores que, nos termos da lei, representa todos os trabalhadores no processo e que acompanhará a fase de informação e negociação. (...)*

**1.4.** Por carta datada de 08.07.2021 foi efetuada a comunicação à DGERT, nos termos a seguir transcritos:

*“ (...)*

*Exmos. Senhores,*

*Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 360.º, n.º 5 do Código do Trabalho, aprovado e publicado em anexo à Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, junto se envio cópia da comunicação de intenção de despedimento e documentos anexos nesta data enviadas à Comissão de Trabalhadores da ...*

*Mais se informa que, como referido na comunicação, e após prévia confirmação com V. Exas, foi designado o dia 2 de julho, pelas 10h, na sede da Empresa, ..., para uma reunião de informações e negociação.*

*(...)”*

**1.5.** Foram descritos os motivos invocados para o despedimento coletivo, foi ainda esclarecido o período de tempo no decurso do qual se pretende efetuar o despedimento e qual o método de cálculo de compensação a atribuir aos/às trabalhador/as abrangidas pelo procedimento de despedimento coletivo.

**1.6.** Consta ainda, do processo remetido à CITE, o quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais da entidade empregadora, com a indicação e identificação dos trabalhadores/as a despedir, as respetivas categorias profissionais.

**1.7.** Foram indicados quais os critérios de seleção dos/as trabalhadores/as a despedir.

**1.8.** Em 06.07.2021 foi efetuada a 1.<sup>a</sup> reunião de informações e negociação, nos termos que a seguir se transcrevem:

*“Participantes:*

*DGERT — ...*

*..., — ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da .... — ... e ...*

*Comissão de Trabalhadores da .... — ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da Comissão de Trabalhadores da ... - ... e ...*

*Assessor económico da Comissão do Trabalhadores da .... - ...*

*A reunião teve início às 10h.*

*A ..., informou que a presente reunião tem por objetivo prestar esclarecimentos e informação à Comissão de Trabalhadores no âmbito do processo de despedimento coletivo.*

*A DGERT informou que esta é a fase que os trabalhadores têm para esclarecer quaisquer dúvidas sobre os critérios e fundamentos. Mais informou que estas reuniões são da responsabilidade da entidade empregadora, que lidera.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*A Comissão de Trabalhadores referiu que as próximas reuniões devem continuar a ser realizadas presencialmente. mas têm de ser criadas as condições adequadas para se proceder à negociação. Informou que os relatórios e contas foram entregues ontem, em mão, e os relatórios únicos. via ..., com exceção do referente a 2020, pelo que necessita de tempo para analisar documentos.*

*Acrescentando que as reuniões devem ser agendadas com o mínimo de 7 dias após a entrega de documentação solicitada à empresa.*

*Questionou o papel / intervenção da DGERT nesta reunião.*

*A DGERT esclareceu que compete á empresa garantir as condições adequadas para a realização das reuniões, esclareceu que o papel da DGERT é o de acompanhar esta fase de informação e negociação, verificar a regularidade do processo em termos substantivos e procedimentais e procurar a conciliação.*

*A Comissão de Trabalhadores questionou sobre a possibilidade de ter a presença de perito da Segurança Social, atendendo a que por razões históricas existem diferentes regimes de previdência. A DGERT informou que pode solicitar a presença de perito da Segurança Social. Aproveitou para questionar a empresa sobre o número total de trabalhadores abrangidos pelo processo de despedimento coletivo e se existem trabalhadores abrangidos pela proteção da parentalidade no despedimento.*

*A Comissão de Trabalhadores:*

- 1. Solicitou informação referente à proteção na parentalidade nos últimos 3 anos, com indicação anual.*
- 2. Considerou não ter sido cumprido o disposto no artº 423º/1/c) e 425.º do Código do Trabalho.*
- 3. Questionou se há reestruturações em curso na empresa entendendo que é obrigatório o pedido de parecer prévio.*
- 4. Questionou sobre a composição do conselho consultivo para as relações laborais e se este deu parecer relativamente a este processo, solicitando a partilha do mesmo em caso afirmativo ou emissão de parecer por parte deste conselho.*

*O perito da ... informou que o próprio regime legal, ao prever que a comunicação de intenção do despedimento deva ser dirigida à Comissão de Trabalhadores, quando exista, contém um regime*

*especial para o Despedimento Coletivo dispensando, nestes casos, o pedido de emissão de parecer prévio.*

*A ..., informou que o Conselho Consultivo para as Relações Laborais é constituído pelos seguintes elementos: ... e ...; ...; ..., ..., e, não tendo emitido parecer, está informado e a acompanhar este processo.*

*A Comissão de Trabalhadores manifestou a sua indignação relativamente ao seguinte:*

*1, O facto de ter sido informada da intenção de despedimento coletivo no dia 30 de junho, às 21h04, por email, e no dia 1 de junho a empresa ter informado dessa mesma intenção todos os trabalhadores envolvidos pelo processo de despedimento coletivo, enviando um conjunto de documentação, no qual se inclui a carta enviada à Comissão de Trabalhadores e os anexos, com informação sobre os outros 231 trabalhadores que estão na listagem para despedimento coletivo. Informou que os trabalhadores manifestaram desconforto na receção desta informação e entendem terem sido desrespeitados os princípios do RGPD, acrescentando que alguns transmitiram a intenção de apresentar uma queixa á CNPD para que esta se pronuncie.*

*2. Terem tido conhecimento que os trabalhadores cedidos receberam uma comunicação. 3 em 1, a informar da intenção de despedimento dos trabalhadores, a comunicação de cessação da cedência ocasional e da dispensa de assiduidade, tendo solicitado o envio de cópia e solicitaram que a mesma seja anexada á ata, bem como uma cópia do contrato de cedência tipo da ... para a ... Referiram ainda que há um trabalhador cedido à ... na listagem e da ... para a ...*

*3. Por fim, referiram que a empresa cancelou todos os acessos a aplicações, correio eletrónico, portal do colaborador, a instrumentos de trabalho, viaturas e portáteis aos trabalhadores da área técnica envolvidos neste processo, e retirou as funções a partir de 1 de Julho a todos os 232 trabalhadores envolvidos, situação que entendem que configura uma violação do dever de ocupação efetiva, tendo inclusive já existido uma reunião com a Sr. Inspetora Geral do Trabalho e com a ACT ontem, dia 5 de Julho.*

*No que concerne aos trabalhadores que se encontravam a exercer funções na ... Serviços Técnicos (...). por acordo de cedência ocasional e que viram estes acordos revogados pela Empresa encontrando-se abrangidos pelo presente processo de despedimento coletivo, a DGERT solicitou à Empresa que esclarecesse se estes trabalhadores se encontravam a desempenhar funções e quais. ou se, atualmente se constatava a inexistência de funções para todos estes trabalhadores (esvaziamento de funções)*

*A este respeito o perito da ..., afirmou o seguinte*

*1. Recordou a Comissão de Trabalhadores que a Empresa enviou por email, no dia 25 de junho, pelas 16h, a proposta de realização de reunião presencial com a Comissão de Trabalhadores no dia 30 de junho, tendo a mesma informado não ter disponibilidade para esse dia e hora.*

*Foi por essa razão que a informação teve de seguir por e-mail, mas, ainda assim, foi agendada reunião para o dia imediatamente seguinte e de acordo com a disponibilidade de agenda da Comissão de Trabalhadores.*

*Esclareceu que nesta fase de informação e negociação, a empresa adotou uma postura de total transparência com os trabalhadores envolvidos, estranhando que a Comissão de Trabalhadores entenda que o trabalhador com informação a mais pode ser prejudicado neste processo.*

*2. Esclareceu que a denúncia dos acordos de cedência ocasional foi realizada em conformidade com as características específicas da implementação desta reestruturação.*

*3. Referiu que apesar de a lei prever que só após a comunicação da decisão final o trabalhador possa ser dispensado de comparecer ao serviço, é compreensível que o envolvimento de um trabalhador num despedimento coletivo possa causar transtorno. Por outro lado, é natural que os trabalhadores queiram, nesta fase ter disponibilidade para se aconselhar junto dos seus representantes; o próprio direito de ocupação efetiva tem que ser lido à luz deste contexto específico. É com este enquadramento que a Empresa decidiu dispensar os trabalhadores de comparência ao serviço.*

*A Comissão de Trabalhadores referiu que, na sua ótica, a reunião que esteve agendada para dia 30 de junho não tinha como assunto a entrega de documentação sobre o despedimento e que foi solicitada pela CT com vista a definir os apoios necessários ao papel que a lei lhe atribui neste processo e estava marcada para as 16h, por isso não é entendível a resposta pois a DRH enviou o email à CT às 21.04h e à DGERT às 21.12 do dia 30 de junho.*

*Referiu ainda que a empresa sabe muito bem que quando necessita entregar documentação à CT em mão é só fazer um telefonema e agendar a entrega.*

*Quanto à cessação do contrato de cedência ocasional a CT referiu que empresa sabe que a denúncia tem de ser feita com 90 dias de antecedência quando é feito por uma das partes e 30 dias quando há acordo entre a cedente e a cessionária e que neste caso os trabalhadores receberam uma carta da ..., assinada só pela ... a comunicar a cessação no mesmo dia que a ... pretendia que produzisse efeitos.*

*Quanto a situação de retirada das funções. o perito da ... referiu que no caso de despedimento coletivo, após a comunicação final, a empresa pode dispensar os trabalhadores da comparência ao serviço, tendo a CT questionado qual a norma do CT que suporia tal situação, foi pelo perito referido que oportunamente daria notícia da mesma.*

*A Comissão de Trabalhadores questionou se na base de outras medidas que reduzem o número de trabalhadores a despedir se foi analisada apresentada a possibilidade de reconversão ou reclassificação profissional, pré-reforma e reforma antecipada*

*A Comissão de Trabalhadores questionou a DGERT sobre quem tem poderes para reverter este processo.*

*A DGERT informou que este processo só pode ser revertido pela empresa ou em sede judicial. Não tendo competência para reverter este processo.*

*A Comissão de Trabalhadores questionou qual o valor que é devido por lei e qual o valor que a empresa está a pensar propor aos trabalhadores.*

*O perito da ... em relação ao cálculo das indemnizações prevista nas Lei referiu que poderia facultar um documento que explica de forma fácil esse cálculo*

*A CT referiu que as Fundamentações usadas no despedimento não se confirmam como reais dado que pela via da 'Perda de Receita/Financeira constata-se precisamente o contrário, com a empresa apresentar melhores resultados e a consolidar a liderança de todos os segmentos negócio.*

*Por outro lado, relativamente ao fundamento "Tecnológico" do mesmo modo não se confirma. Sendo que os trabalhadores visados por diversas vezes foram colocados pela Gestão perante reconversão de funções, sempre respondendo com sucesso na sua adaptação às novas funções e novas tecnologias introduzidas.*

*Por outro lado, se ainda estes trabalhadores fossem colocados, de novo "à prova" no âmbito das aqui novas, invocadas no despedimento, alteração tecnológicas em preparação pela Gestão, como podem afirmar que estes trabalhadores não vão conseguir enquadrar-se, sendo certo que sempre provaram essa adaptabilidade/versatilidade?*

*Mais referiu a CT que entende que na parte dos Critérios de escolha dos trabalhadores, a empresa usou argumentos discricionários, injustos e na prática aparentemente diversos dos invocados na fundamentação para atingir determinados trabalhadores de forma cirúrgica.*

*Mais urna vez foi colocada a questão sobre a possibilidade de os trabalhadores abrangidos poderem voltar a desempenhar as funções enquanto o processo corre, o que poderá durar meses, tendo o assessor da ... referido que tal cenário não se irá verificar pelos motivos já expostos.*

*A ..., através do seu representante e do seu perito, informou que se está numa fase de informação e negociação e que a empresa já se mostrou disponível para apresentar valores mais favoráveis que os previstos na lei. Esclareceu que os Recursos Humanos já estão a reunir individualmente com os trabalhadores abrangidos por este processo e a informar das condições previstas na lei para a compensação por despedimento coletivo e as condições que a empresa está disponível para oferecer durante esta fase para quem aceite o despedimento.*

*Detalhou a proposta da empresa: para trabalhadores com 63 anos ou mais está a apresentar o valor de compensação definido na lei; para trabalhadores com idade entre os 60 e os 63 anos de idade, está a ser proposto um fator 1 para trabalhadores com menos de 60 anos de idade está a ser proposto um fator 1.2. Mais esclareceu que, para efeitos de pagamento da compensação, são considerados a remuneração base, IHT e as componentes fixas pagas 14 vezes ano.*

*Relativamente aos planos de saúde, informou que a empresa está disponível para garantir um ano de manutenção de plano de saúde e, para trabalhadores com mais de 60 anos idade e com plano de saúde clássico, manter o plano vitalício. Relativamente a benefícios de comunicações, a empresa está disponível para manter os benefícios de comunicações durante um ano, ceder o equipamento telemóvel e atribuir o voucher para a substituição do equipamento, no valor de 300€. de acordo com as regras em vigor.*

*Relativamente a medidas de responsabilidade social, como os apoios ao estudo: a empresa está disponível para aceitar candidaturas durante o próximo ano. Por fim esclareceu que, mesmo que se chegue a acordo com o trabalhador é importante que o mesmo se mantenha no processo de despedimento coletivo para ser garantido o subsídio de desemprego, porque a empresa atualmente não dispõe de quotas para subsídio de desemprego.*

*A DGERT questionou que medidas a empresa tem pensadas que podem ser aplicáveis para reduzir o número de trabalhadores envolvidos neste processo.*

*A ..., esclareceu em resposta á Comissão de Trabalhadores que para os trabalhadores que se inscreverem atempadamente no Programa Pessoa II, e tiveram por essa ocasião o “not ok” da empresa para sair, a empresa equaciona a possibilidade de beneficiar das condições previstas no Programa Pessoa, num universo de 26 pessoas.*

*A Comissão de Trabalhadores solicitou a presença de perito do IEFP.*

*A DGERT considerou relevante a presença do perito do IEFP para apresentar à ... o catálogo de formação disponível, ou a possibilidade de encontrar formação “á medida. indo ao encontro das necessidades da ..., para a requalificação/reconversão dos trabalhadores. podendo, desta forma, contribuir para a diminuição do n.º de trabalhadores a despedir.*

*No que concerne aos critérios de seleção, a DGERT solicitou que fosse disponibilizada. no caso dos trabalhadores a quem foi aplicado o critério da ponderação dos resultados da avaliação de desempenho (menor média ponderada), informação que permita, a esses trabalhadores constatar com mais objetividade esse mesmo critério.*

*A Comissão de Trabalhadores, através de um seu perito, questionou se a empresa equaciona melhorar os fatores previstos para cada grupo etário e qual o impacto financeiro e custos operacionais do Programa Pessoa e do despedimento coletivo.*

*A DGERT questionou se os trabalhadores da ... que estão incluindo noutro despedimento coletivo e que não estão abrangidos por esta representação terão direito às mesmas compensações/condições.*

*A .... esclareceu que os trabalhadores da ... já se constituíram numa comissão representativa e que, da parte da empresa, não há inconveniente em se realizarem as reuniões conjuntamente.*

*A DGERT referiu não ver impedimento na realização conjunta destas reuniões, caso exista concordância das partes.*

*A Comissão de Trabalhadores informou que irá avaliar esta proposta.*

*A Comissão de Trabalhadores, através do seu perito. solicitou a informação económica e financeira relativamente a 2021 e questionou se a empresa avaliou a aplicação de programas de elevação das competências. designadamente os financiados pela UE.*

*A Comissão de Trabalhadores referiu ter conhecimento que existem cerca de 150 trabalhadores que se irão reformar até ao final do ano com impacto positivo nas contas da empresa e que, por*

*ano, cerca de 300 pessoas se reformam na empresa, entre os que estão no ativo e os que estão em casa na pré-reforma.*

*Solicitou também o número de trabalhadores que integram ERCT que estão incluídos na listagem.*

*A .... confirma que 27 trabalhadores são membros de ERCT, esclarecendo que esta informação foi enviada por email à Comissão de Trabalhadores*

*A ... SA informou que não poderia continuar a reunião para além das 12.00h.*

*A CT informou que ainda tinha um conjunto de informações para solicitar.*

*A DGERT sugeriu que a CT enviasse as restantes questões/pedido de informação adicional à empresa com o conhecimento da DGERT por email.*

*A CT comprometeu-se a enviar as restantes questões e pedidos de informação adicional até á próxima reunião.*

*Ao longo da reunião a Comissão requereu um conjunto de informação, a qual se encontra detalhada no documento anexo, tendo a .... S.A. esclarecido disponibilizaria a informação que considerasse pertinente antes da realização da próxima reunião.*

*A reunião terminou às 12h30.*

*(...)"*

Consta anexa à ata da reunião:

- informação solicitada pela Comissão de Trabalhadores à ...

- Cópia da minuta da Cessação do acordo de cedência ocasional / comunicação da intenção de despedimento coletivo / dispensa do dever de assiduidade

- Cópia da minuta de ACORDO DE CEDÊNCIA OCASIONAL entre a ..., e a ...,

- Cópia da minuta de ACORDO DE CEDÊNCIA OCASIONAL entre a ... e a ...

**1.9.** Em 19.07.2021 foi efetuada a segunda reunião de informações e negociação, nos termos que a seguir se transcrevem:

“(…)

*Participantes:*

*DGERT - ...*

*Segurança Social — ..., ... e ...*

*IEFP — ...*

*..., — ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da .... — ... e ...*

*Comissão de Trabalhadores da ..., — ..., ..., ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da Comissão de Trabalhadores da ..., - ... e ...*

*Assessor económico da Comissão dos trabalhadores da ..., - ...*

*Comissão Representativa dos Trabalhadores da .... — ...*

*A reunião teve início às 10h17.*

*A Empresa deu início á reunião, procedendo á apresentação dos presentes.*

*De imediato, a Comissão de Trabalhadores da ... (doravante, CT ...) interveio alegando que o que tinha ficado combinado na última reunião seria a análise, pela CT ..., sobre a possibilidade destas reuniões serem conjuntas — ..., e ...—, sendo que a CT ... não chegou a pronunciam-se sobre essa possibilidade, tendo ainda a CT ... alegado que, pela importância que estas reuniões têm, haveria toda a conveniência das mesmas serem presenciais, não sendo adequado a participação dos colegas da ... via plataforma learus.*

*Nosso momento, a Empresa questionou se a CT ... aceitaria a participação dos colegas da Comissão Representativa dos Trabalhadores da ... (doravante, CRT ...), tanto por via presencial, com a presença da trabalhadora ..., como por Teams, com a presença dos restantes membros da CRT ....*

*A CT ... replicou que ainda não tinha tido oportunidade de decidir sobre o assunto pelo que pediu interrupção dos trabalhos para se poder pronunciar.*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*Retomada a reunião, a CT ... informou que entende que a Empresa desrespeitou o que tinha sido combinado na última reunião e, ainda, que o processo não se encontra na mesma fase para as duas Empresas, uma vez que a CT ... já tem informação que a CRT ... Contact ainda não possui.*

*Declarou, ainda, a CT ... discordar da reunião conjunta por Teams, na medida em que a metodologia utilizada para estas reuniões é presencial e não quer correr o risco de uma qualquer gravação poder circular nas redes sociais nem mal-entendidos.*

*Neste ponto, a reunião foi interrompida para que a Representante da Empresa pudesse conferenciar com os membros da CRT ... que se encontravam ligados via Teams.*

*Foi desligada a reunião via Teams com os representantes da CRT ..., ligados por essa via.*

*De regresso à reunião, a Representante da Empresa informou que, para que não sejam efetuadas mais interpretações errôneas, a decisão da Empresa é de que as reuniões entre a Empresa e a CT ... e a CRT ... passariam a decorrer separadamente, questionando, contudo, a CT ... sobre a aceitação da presença de ... nesta reunião, já que a mesma se encontrava presente.*

*A CT ... declarou, para que não subsistissem dúvidas, não se opor à presença da representante da CRT ... nem tão pouco dos demais trabalhadores que a integram. Aliás, até vê nisso uma mais valia para todos os trabalhadores envolvidos já que os recursos, embora muito parcos em comparação com os da Empresa, que a CT ... tem à disposição — recursos humanos, administrativos e logísticos bem como a assessoria pericial pro bono fornecida pelas organizações da frente sindical. O que a CT ... faz questão é que a metodologia a que se auto impôs e que colocou à Gestão, como condição a vigorar no presente processo, convicta de que assim melhor desempenhará o seu trabalho e defenderá os justos interesses dos trabalhadores da ..., sobretudo daqueles que foram incluídos pela ... na lista de intenção para despedimento, é que as reuniões sejam participadas de forma presencial, ou seja com a presença física dos diversos intervenientes.*

*A Empresa apresentou, então, os pontos da agenda da presente reunião:*

*1.º ponto — esclarecimentos a solicitar ao Instituto de Segurança Social (ISS) e ao Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP):*

*2.º ponto — proposta da empresa, que já partilhou com a CT ..., sobre as compensações por despedimento coletivo;*

3.º ponto — outros esclarecimentos pertinentes

*A CT ... solicitou a apreciação de um ponto prévio relativo às medidas que a empresa estaria disposta a tomar com vista à redução do número de trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo, antes de se discutir a compensação. Mais solicitou a apreciação de outro ponto prévio, relativo à intenção da Empresa em manter os trabalhadores em violação do dever de ocupação efetiva, sem acesso às instalações e ferramentas de trabalho.*

*A Empresa referiu que a definição da agenda das reuniões é uma responsabilidade da Empresa e que os pontos prévios referidos poderiam ser esclarecidos no 3.º ponto da agenda (outros esclarecimentos pertinentes), acrescentando, que por uma questão de respeito pelo tempo despendido pelos peritos do ISS e IEFP deveriam aproveitar a presença dos mesmos para solicitar os esclarecimentos devidos, inclusivamente, porque a presença dos mesmos foi suscitada e solicitada pela própria CT ..., na última reunião.*

*A CT ... insistiu sobre os pontos prévios não aceites, o que implicou uma intervenção do Perito da Empresa na indicação da responsabilidade da empresa cru conduzir a reunião, lembrando que é prezo respeitar esta dinâmica e que, no final, se discutiriam os pedidos de esclarecimentos.*

*Não conformada, a CT ... solicitou a intervenção da DGERT sobre a pertinência destes pontos prévios.*

*A DGERT confirmou que a condução das reuniões é da responsabilidade da Empresa e que nada obsta a que a conduza como entende, sendo que, no seu entendimento, o importante é que a CT ... fique esclarecida quanto a todos os temas, e a eles não restem dúvidas sobre questões menos claras.*

*A CT ... procedeu à leitura da convocatória enviada por e-mail para a presente reunião, tendo a Empresa reiterado a importância de se aproveitar a presença dos peritos.*

*A representante do ISS, Dra. ..., pediu, inclusivamente, aos intervenientes para serem céleres a pedir os esclarecimentos pretendidos, porque também esta tem uma agenda para cumprir, apenas podendo estar presente até às 12.30.*

*Neste âmbito, a CT ... começou por endereçar ao ISS o tema de trabalhadores em situação precária de insolvência familiar, situações de parentalidade e com filhos menores de 12 anos.*

*A Representante do ISS Dr.ª. ..., indicou que a proteção no âmbito do desemprego depende das medidas adotadas no despedimento coletivo. Na que respeita à parentalidade, indicou que a proteção conferida pela Segurança Social depende do prazo de garantia (6 meses) e que os trabalhadores com carreiras contributivas insuficientes poderão aceder à parentalidade social, desde que preencham as condições de recurso.*

*A CT ... referenciou casos sociais que fazem parte desta lista, em que os trabalhadores são o sustento da família, têm crianças menores de 12 anos, alguns com mais de 3 filhos e solicitou esclarecimentos sobre a potencial intervenção da SS numa fase prévia à decisão de despedimento coletivo.*

*Os Representantes do ISS esclareceram a eventualidade do nascimento é que é determinante para a aplicação do regime da parentalidade, e que a aplicação de cada um dos regimes da parentalidade depende da verificação da carreira contributiva do trabalhador; no caso das regimes sociais (aceder à parentalidade social) são aferidos em função do valor do IAS, atualmente de € 438,33, não dependendo da carreira contributiva. E que na eventualidade de um nascimento e, conseqüentemente, de uma situação de parentalidade, esta suspende a atribuição do subsídio de desemprego, enquanto o trabalhador estiver a beneficiar do regime da parentalidade, retomando, posteriormente, o período de subsídio de desemprego remanescente. Relativamente às assistências, essas não determinam a suspensão da atribuição do subsídio de desemprego.*

*A CT ... questionou se, nesta fase, existe algum mecanismo do apoio que impeça o despedimento coletivo de trabalhadores nestas situações.*

*Os Representantes do ISS esclareceram que esse é um tema de direito laboral, da responsabilidade da DGERT, e não da SS.*

*Neste âmbito, a DGERT interveio para esclarecer que a presença de um representante deste organismo pretende esclarecer sobre a regularidade substantiva e procedimental do procedimento de despedimento e não para esclarecer aquelas matérias.*

*A CT ... indicou então que a Empresa e os seus trabalhadores têm especificidades, com vários regimes de proteção social, referindo que esta intenção de despedimento coletivo inclui 102 trabalhadores subscritores da CGA, questionando, no caso concreto destes trabalhadores, qual a proteção que têm em termos de subsídio de desemprego, e qual a proteção social a que têm direito no final do penado correspondente á atribuição do mesmo.*

*A Representante do ISS indicou que a questão da CGA é só para efeitos de proteção nas prestações diferidas (ie, pensão por reforma). Nas prestações imediatas, tais como as de parentalidade e de desemprego, os trabalhadores que descontaram para a CGA integraram o regime da Segurança Social. No desemprego, os trabalhadores da CGA têm a proteção do regime geral da Segurança Social, a partir de 01.01.2011, passando, a partir daquela data, a ter direito a subsídio de desemprego dentro das regras existentes para o respetivo acesso (ou seja, o prazo de garantia é contado a partir de 01.01.2011), entendendo que não havendo norma transitória, não existe outra disposição aplicável.*

*Continuou a Representante do ISS a explicar que o Dec Lei n.º 64/2012 alterou as regras do desemprego e colocou a problemática da norma mais favorável. O legislador veio estabelecer que, a partir de 1 abril de 2012 o trabalhador pode optar pelo regime mais favorável, para que possa aceder ao subsídio de desemprego, podendo ter o prazo de garantia de 360 dias e o período de concessão associado à idade (novo regime do Dec.-Lei n.º 64/2012), ou o regime aplicável à datado 31.03.2012 — mais favorável em relação ao número de dias, não relativamente ao valor diário do subsídio do desemprego.*

*A Empresa esclareceu que o entendimento resulta da aplicação das tabelas práticas. Esta população, por não ter proteção imediata no desemprego, só está inscrita na Segurança Social desde 2011, pelo que na primeira situação de desemprego que ocorrer após esta data, está numa situação mais desfavorável, mas fez os seus descontos à luz da Lei em vigor ao longo da sua carreira contributiva. Não há, por isso, respaldo nessa situação no Dec.-Lei n.º 64/2012.*

*A Representante do ISS explicou que se entende que aquela foi opção do legislador, e poderá gerar injustiças; indicou ainda a possibilidade de aplicação do regime mais favorável, incluindo o regime que estava em vigor no dia anterior à data da entrada em vigor do diploma.*

*O Perito da Empresa acrescentou que, em contrapartida, os subscritores da CGA descontaram menos que os outros (1%).*

*A Representante do ISS indicou ainda que o Dec-Lei n.º 140-B/2010 não estabeleceu que o período de descontos para a GGA é relevante para a aplicação do regime de desemprego. Disse ainda que poderia suscitar a questão, mas que, face ao quadro legal vigente, não pode dar outra solução.*

*O outro Representante do ISS indicou ainda que é a data do diploma que conta para a aplicação do regime, a partir daquela data, pois não há normas transitórias.*

*Perante os esclarecimentos dados, a CT ... questionou se, neste enquadramento legal, há proteção destes trabalhadores, no fim do período relativo ao recebimento do subsídio de desemprego, ou seja, se podem pedir a reforma antecipada.*

*A Representante do ISS indicou que só conta o período que tem no regime geral, se isso permitir o requerimento antecipado da pensão de velhice, é um ponto que pode avaliar e posteriormente responder. Contudo, esclareceu também que o ISS não domina os temas respeitantes à CGA. Mais acrescentou, que poderão também ter acesso ao subsídio social de desemprego, e que de acordo com o Dec.-Lei n.º 220/2006, a aplicabilidade do regime está dependente da idade do trabalhador. Quanto ao período que conta para a formação do direito ao subsídio de desemprego, está estabilizado que apenas conta o período de aplicação do Dec.-Lei n.º 140-B/2010.*

*A CT ... questionou a possibilidade da presença de um perito da CGA para o esclarecimento destes temas e se a DGERT pode diligenciar nesse sentido. Questionou ainda se o ISS pode fazer um balanço quanto ao valor que vai custar ao Estado este despedimento coletivo, ao que a Representante do ISS aquiesceu.*

*A CT ... questionou ainda os representantes do ISS sobre a reforma unificada nas Regiões Autónomas — se há hiato entre os descontos para SS e CGA, não há reforma unificada, mas apenas a soma das prestações autónomas, o que é penalizador face ao regime da reforma unificada.*

*Questionou ainda sobre a possibilidade de serem informados na próxima reunião sobre este tema.*

*Quanto aos residentes nas regiões autónomas dos Açores e Madeira, a Representante do ISS informou que são temas da competência dos Institutos Regionais autónomas, recomendando que insistam com esses Institutos sobre o esclarecimento dos pontos que não entendem, para obterem respostas. Mais recomendou que fosse solicitada uma reunião presencial com os Institutos locais.*

*A CT ... indicou ainda dois universos que suscitam dúvidas, e que envolvem 45 trabalhadores ex ... e 4 trabalhadores ex ..., cujo enquadramento em caso de despedimento envolver direitos adicionais em caso de morte, apoio domiciliário ou internamento em lar, e ainda apoio em caso de carência financeira decorrente do fundo especial dos ..., bem como um fundo de melhoria da Segurança Social para os ex-... que prevê a atribuição de um fundo de 15% sobre o valor da pensão estatutária.*

*Perante estas questões específicas os Representantes do ISS informaram que, neste momento, não estão preparados para prestar esclarecimentos sobre os ... e Fundos, pelo que sugeriram o envio das questões por escrito, para que lhes seja dada a resposta correio.*

*Após algum debate dos participantes sobre a forma como as questões deveriam ser colocadas ao ISS, tendo a DGERT referido que entendia que o circuito da informação a prestar pelo ISS constitui uma questão meramente formal, não estando em causa o direito de informação á CT ..., devendo a CT ... e a Empresa encontrar a melhor solução, não vindo ainda inconveniente em ser a CT ... a endereçar as questões diretamente ao ISS, ficou definido que a CT ... iria endereçar as suas questões, diretamente e por escrito, aos Representantes do ISS, com conhecimento da ..., tendo a Representante do ISS indicado o endereço de correio eletrónico para o efeito (...), pela ..., foi referido que não carece de esclarecimentos sobre esta matéria e que, por conseguinte, as comunicações devem prosseguir diretamente entre a CT e o ISS à margem deste processo.*

*Não havendo mais questões a colocar, presencialmente, pela CT ... aos Representantes do ISS, os mesmos, com os devidos cumprimentos, abandonaram a reunião pelas 12h05.*

*De seguida, a CT ... agradeceu a presença e participação do perito do IEFP, para que pudesse apresentar á Empresa o catálogo de formação disponível para a requalificação dos trabalhadores. como medida para permitir a retirada de alguns trabalhadores do procedimento de despedimento coletivo. Solicitou ainda o contributo daquele Instituto, com a panóplia de apoios e formação disponíveis. Neste ponto, a CT ... alegou que solicitou á Empresa a formação disponibilizada a cada um dos 220 trabalhadores envolvidos no despedimento coletivo. Mais referiu a CT ... que, no âmbito do controlo de gestão, pediu à Empresa o enquadramento profissional, com indicação das categorias profissionais de cada um aos trabalhadores abrangidos (entendendo que as categorias profissionais atuais não correspondem ao percurso profissional dos trabalhadores, e não reflete o potencial de cada um dos deles).*

*Os Representantes da Empresa informaram a CT ... que informação solicitada, relativa à formação dos trabalhadores envolvidos no procedimento de despedimento coletivo, foi efetivamente prestada.*

*A CT ... discordou que tenha sido prestada a informação solicitada, insistindo na necessidade da empresa disponibilizar a formação profissional efetivamente ministrada a cada trabalhador de acordo com o Código do Trabalho, isto é, formação relacionada com a atividade profissional do*

*trabalhador, podendo abranger formação em Segurança e Saúde no Trabalho, Tecnologias de Informação e Língua Estrangeira.*

*A CT ... afirmou que esta informação é muito relevante e não abdica que seja efetivamente prestada.*

*O Representante do IEFPP aproveitou para informar que a avaliação da formação não é da responsabilidade do IEFPP, explicando que o IEFPP pode facultar dois níveis de apoio.*

*Primeiro, estando as pessoas em exercício de funções, poderá ser feita uma análise da requalificação possível. Segundo. Concretizada a situação de desemprego, existem respostas, dirigidas ao público em geral, sem especificidades para a ..., tais como, estágios profissionais, contratação por empresas com apoios financeiros para a contratação, e encaminhamento para oferta formativa para desempregados que a rede formativa do IEFPP disponibiliza.*

*Relativamente ao primeiro cenário, acrescentou que as opções não são muito alargadas, havendo a possibilidade de formação profissional à medida. Para o efeito, a Empresa apresenta ao IEFPP um plano de formação ao IEFPP, identificando as áreas de formação pretendidas, e a forma como pretende requalificar os trabalhadores. As formações poderão constar do Catálogo Nacional de Qualificações, mas também fora dele.*

*Esclareceu ainda que as Regiões Autónomas dos Açores e Madeira têm Institutos Regionais próprios, pelo que o IEFPP apenas tem jurisdição no território continental. Poderá existir uma duplicação de grande parte das medidas, mas com especificidades regionais cuja aplicação está a cargo de cada um dos Institutos Regionais, que extravasa a competência do IEFPP.*

*Após a intervenção do Representante do IEFPP, a DGERT questionou se a Empresa pondera a reconversão profissional dos trabalhadores e tenciona apresentar algum plano de formação.*

*A Empresa respondeu que não tenciona aplicar essa medida, pois já teve vários programas e iniciativas, antes de decidir pelo despedimento coletivo, tal como o Programa Pessoa! que decorreu de cessações voluntárias e a pedido dos trabalhadores. Mais referiu que 26 trabalhadores que não tinham tido aprovação das respetivas chefias para sair no Programa Pessoa II e que ficaram, entretanto, abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo, foram contactadas e vão celebrar acordos de suspensão do contrato de trabalho ou pré-reforma, saindo do processo de despedimento coletivo.*

*Mais declarou a Empresa saber que este processo é doloroso para os trabalhadores envolvidos, mas foi muito pensado antes de se avançar e foram estudadas todas as possibilidades, pelo que não é uma alternativa, neste momento, a requalificação dos trabalhadores. A extinção dos postos de trabalho em causa decorre da evolução de processos e da evolução tecnológica, sabendo todos que a Empresa tem trabalhadores a mais, e que o despedimento coletivo poderia abranger mais trabalhadores que já foram excluídos do procedimento*

*A CT ... referiu que estranha a resposta que a Empresa deu à DGERT, pois um dos pontos do artigo 361.º do Código do Trabalho (361.º/1, c) é a requalificação profissional, pelo que estranham que estando o IEFP disponível para definir formação à medida e existindo um mecanismo de reconversão dos trabalhadores, a Empresa exclua essa possibilidade, alegando, assim, que a Empresa não está de boa fé nestas negociações.*

*O Assessor jurídico da CT ... abordou, a este propósito, o tema da reorientação de carreiras, conforme consta da cl.ª 21.º do ACT em vigor, que alterou a filosofia das carreiras, após extinção das progressões automáticas. Procedeu à leitura da referida cl.ª 21.ª do ACT, entendendo que a implementação do mecanismo da reorientação da carreira constitui uma obrigação da Empresa, referindo ainda que a filosofia do atual modelo do carreiras leva a que a pessoa seja orientada, avaliando-se o que contribui para a baixa avaliação de desempenho. Neste procedimento de despedimento coletivo as pessoas são escolhidas com base em três avaliações de desempenho, acrescentou que o ACT é legal, e deve ser cumprido.*

*A Empresa referiu em primeiro lugar, que a retirada de 26 pessoas do procedimento de despedimento coletivo é uma medida de redução das pessoas a abranger. Mais referiu que a Empresa refuta as acusações da CT ... de “a Empresa não está de boa fé nas negociações”, na medida em que a Empresa transmitiu com clareza e transparência os fundamentos do despedimento quanto aos trabalhadores que se mantêm no mesmo. Quanto à reorientação das carreiras, a empresa já requalificou mais de 500 trabalhadores, pelo que a Empresa já avaliou todas as possibilidades de reorientação da carreira. Mais acrescentou que a possibilidade de recorrer ao despedimento coletivo encontra-se consagrada na Lei, tendo a Empresa apenas exercido essa faculdade. nos termos legais.*

*A CT ... insistiu na obrigatoriedade da empresa de reorientação de carreira e no incumprimento da cláusula acima. Acrescentou que se a empresa não tem vontade de fazer um programa específico para estes trabalhadores dá um sinal muito negativo do que devem ser as relações laborais a gestão da empresa. O Assessor económico da CT ... questionou a razão de a Empresa*

*não dar informação á CT ... sobre os aspetos relacionados com a cláusula 21.<sup>a</sup> do ACT e referiu que o papel da DGERT é verificar o cumprimento.*

*A Empresa voltou a esclareceu o âmbito da cláusula 21.<sup>a</sup>, a qual indica que 'A reorientação de carreira pode ser desencadeada nas seguintes situações (...), pelo que não é verdadeira a alegação da CT ... de que Empresa não pode lançar mão de um procedimento de despedimento coletivo sem antes de proceder à reorientação da carreira de todos os trabalhadores.*

*Entretanto, e não obstante a reunião estar programada para a parte da tarde, a CT ... informou que às 15:00 tem agendada urna reunião com o Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações, reunião que estava agendada e que foi confirmada já no decorrer na presente reunião de negociação, o que impede a CT ... de continuar esta reunião. A CT referiu que não tinha compreendido que esta 2.<sup>a</sup> reunião seria o dia todo e que essa informação não estava explícita na convocatória enviada pela DRH.*

*Entretanto, e para finalizar, o Representante do IEFP facultou também o seu endereço eletrónico (...), para o qual poderão ser dirigidos os pedidos de esclarecimentos adicionais que se pretendam.*

*A CT ..., ainda, interpelou o perito do IEFP para questionar até que ponto este Instituto conseguiu reduzir os trabalhadores envolvidos no despedimento coletivo da ... e quais as soluções que ali foram apresentadas.*

*O perito do IEFP respondeu que não foram apresentadas medidas específicas e que foram apresentadas as medidas gerais que enunciou. Acrescentou que foram tomadas outras medidas relacionadas com a própria política da empresa, com saídas que resultaram em acordos. Reiterou ainda que o IEFP se encontra disponível para prestar esclarecimentos, e esclareceu que quando há desempregos com alguma dimensão numa determinada área geográfica, o IEFP agenda o atendimento da inscrição do desemprego para evitar demoras no recebimento dos subsídios de desemprego. Pelo que, em articulação com a CT ... ou com a Empresa, estão disponíveis para arranjar forma de atender de forma programada os trabalhadores visados, com vista a minimizar os impactos e demoras no atendimento.*

*A CT ... enalteceu a postura exemplar e disponibilidade do IEFP, em contraponto com outra representação de um organismo do Estado.*

*Com os devidos agradecimentos, o perito do IEFP saiu da reunião, pelas 13h. que, posteriormente à reunião, também encaminhou por escrito e que infra se transcrevem:*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*“Despedimento Coletivo ...,*

*Reunião de 19/07/2021*

### **Nota prévia**

- **Comunicado da CT(e-mail)**

*Na sequência de e-mail enviado á DGERT pela Comissão de trabalhadores (CT), no passado dia 15 do Judia, demonstrando o seu desagrado pela pressão inadequada sobre os trabalhadores envolvidos no processo de intenção de despedimento coletivo exercida pela ..., através de contactos, via e-mail, enviados individualmente a cada trabalhador, onde constam os valores da compensação a pagar para além de outros benefícios a atribuir a esses trabalhadores em caso de aceitação da proposta apresentada pela entidade empregadora*

*A DGERT pretende sublinhar o seguinte:*

- 1. Encontra-se a decorrer fase de informações e negociação.*
- 2. Os trabalhadores em causa são representados pela CT a quem cabe esclarecer/clarificar - questões rotativas ao DC, bem como negociar, em nome dos trabalhadores, os valores a — pagar no que se refere à compensação a atribuir pela cessação do contrato de trabalho resultante do DC;*
- 3. A Entidade Empregadora (E.E.) tem demonstrando abertura para encontrar soluções — medidas alternativas para que trabalhadores possam ser retirados deste processo, assim como negociar a referida compensação para aqueles que permaneçam abrangidos pelo despedimento coletivo (DC) — posições que a DGERT regista como positivas.*

*Desta forma parecem, salvo melhor opinião, prematuros estes contactos, até porque parte destes trabalhadores, pelos motivos invocados, poderão deixar de estar abrangidos pelo DC, assim como os valores da compensação apresentados individualmente poderão, eventualmente, não ser os finais, urna vez que a negociação não se encontra concluída.*

*Desta forma poderá evitar-se que a CT fique com a impressão que estes contactos “diretos e repetitivos” constituem uma forma de pressão sobre os trabalhadores.*

### **Questões**

*Na sequência do envio pela E.E. da informação solicitada pela CT a DGERT gostaria de tecer algumas considerações:*

1. A DGERT, tal como já referiu, congratula-se com a possibilidade que parece existir por parte da EE, em encontrar medidas alternativas que possibilitem retirar trabalhadores do DC, facto que é sempre muito positivo, designadamente:

- A existência de 26 trabalhadores que tinham submetido e sua candidatura ao PROGRAMA PESSOA II, tendo á data obtido ‘NO OK’ da ..., podendo agora beneficiar dessas medidas,
- A existência de situações particulares que possam ser equacionadas através de boas práticas de responsabilidade social interna (RSI):
- A existência de trabalhadores com casos sociais que possam vir a ser retirados deste processo.

1.1. A DGERT questiona novamente a EE. sobre a possibilidade do trabalhadores serem objeto de requalificação/reconversão profissional, aproveitando a presença do perito do IEPP, IP que poderá ajudar a encontrar soluções para o efeito

1.2. De referir que as medidas alternativas que vieram a ser encontradas deverão ficar referidas em ata, bem como os trabalhadores por elas abrangidos.

2. Foi possível aferir da informação prestada pela E.E. não existirem trabalhadores com contratos a termo nos setores organizacionais abrangidos pelo DC.

3. De novo questiona a DGERT se a EE consegue agora informar se existem trabalhadores ao abrigo do art. 63.º do CT (Proteção da Parentalidade) obrigando a ..., a solicitar parecer prévio à CITE.

4. Ainda no seguimento das informações prestados á CT e não pretendendo a DGERT pôr em causa as opções gestionárias da EE que estarão na base dos fundamentos da decisão de realizar este DC, ponderações que resultam de considerações de diversas naturezas (económica e outras), e que mesmo cobertas pela garantia de liberdade económica, gostaria, no entanto, de esclarecer algumas matérias, a saber:

4.1, Grande parte desta reestruturação pretendida pela ..., SA resulta da adoção de soluções de externalização/outsourcing para as funções desempenhadas pelos trabalhadores a despedir.

Assim, solicita-se que a E.E. clarifique melhor esta opção de forma a que não exista a ideia da ... pretender uma substituição direta destes trabalhadores a despedir pelas empresas de outsourcing (substituição indevida de trabalhadores) que poderá conduzir à declaração judicial de ilicitude do despedimento desses trabalhadores.

4.1.1. *Em vários pontos é referido que existem atividades feitas, em simultâneo, por recursos internos e externos, sendo que a ... prefere soluções de externalização, porque se revelaram mais eficientes e com maior produtividade.*

- *A questão que se impõe é: antes da decisão de despedimento, foram adotadas estratégias para melhor a produtividade desses trabalhadores? P. ex. formação.*
- *Se não foram porquê?*

4.2. *A ..., na informação prestada à CT refere a contratação de 267 trabalhadores nos últimos três anos.*

- *Algum destes trabalhadores foi admitido para setores organizacionais agora abrangidos por este DC?*

4.3. *No Anexo 1 onde constam os trabalhadores abrangidos pelo DC com o respetivo sector organizacional a que pertencem e data da sua inserção desse setor verifica-se que alguns desses trabalhadores (cerca de 10) foram integrados já em 2021, sendo que a maioria o foi em abril e maio do ano em curso.*

- *O porquê da integração tão recente destes trabalhadores em setores organizacionais onde a ... já tinha identificado a necessidade de reestruturação?*

*Se estes trabalhadores poderão retornar aos seus setores de origem dado a transferência tão recentes para os setores onde se encontram atualmente?*

4.4. *No que respeita o Sector Organizacional ... - ... Serviços Técnicos*

*Na informação prestada pela EE á CT a ... refere que em janeiro de 2021 contratou dois (2) trabalhadores para a área ... (Field Force) que não se encontram abrangidos pelo DC.*

- *Para que funções foram contratados estes trabalhadores (sendo que o Field Force não constitui atividade core da Empresa)?*
- *Não poderiam estas funções serem desempenhadas por trabalhadores da mesma área que agora se encontram abrangidos por este DC?*

4.4.1 *A DGERT questiona de novo a E.E., tal como tinha feito na 1.ª reunião:*

- *No que concerne aos trabalhadores que se encontravam a exercer funções na ... Serviços Técnicos (...), por acordo de cedência ocasional, e que viram estes acordos revogados pela E.E. encontrando-se abrangidos pelo presente processo da despedimento coletivo, solicita-se que à*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000 • E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

... esclareça se estes trabalhadores se encontravam a desempenhar funções, e quais, ou se, atualmente, se constatava a inexistência de funções para todas estes trabalhadores (esvaziamento de funções)?

- Se são estes os trabalhadores a que a ACT já tinha identificado como estando sem funções atribuídas?

- Se sim, desde quando?

4.4.2. A ... refere que existe um número de trabalhadores que se recusou a realizar acordos de cedência ocasional encontrando-se, ainda hoje, integrados na atividade F 1 Force. Para estes trabalhadores que se encontram integrados neste DC não foi necessário a revogação de contrato de cedência ocasional.

- Ora sendo necessário, por questões jurídicas, recorrer à figura do acordo de cedência ocasional para os trabalhadores exercerem funções na ..., como foi possível a estes trabalhadores fazê-lo sem terem consentido nestes acordos? (Ad.º 289.º/1 c))

4.4.3 Como se processou a revogação dos acordos de cedência para os outros trabalhadores incluídos neste DC?

- A ... afirmou, relativamente a esta questão, que “os acordos de cedência ocasional” foram realizada em conformidade com as características específicas da implementação desta reestruturação.

Poderia a EE, esclarecer melhor esta afirmação?

4.4.4. O processo de reestruturação era absolutamente incompatível com a manutenção da cedência uma vez que os trabalhadores poderiam ter o...ado pela permanência ao serviço cessionário?

#### **4.5 — Critérios do Seleção**

Para os trabalhadores a quem foi aplicado o critério da ponderação dias resultados da avaliação de desempenho (menor média ponderada) o que constam do anexo disponibilizado, solicita-se o seguinte:

- O processo de avaliação de desempenho referente ao último ano do triênio tida em consideração para aplicação deste critério já se encontrava concluído?

- Os trabalhadores já conheciam, em data prévia á sua inclusão no DC, a última avaliação atribuída?

*Neste âmbito, a Empresa comprometeu-se, igualmente, a responder, por escrito, ás questões colocadas por aquele organismo, ficando as respetivas respostas também anexas à presente ata, constituem o Anexo 1.*

*Foram, entretanto, efetuadas observações pela CT ... relativamente a documentos que forma solicitados aos representantes da Empresa e que não foram ainda entregues, tais como, contratos de cedência dos trabalhadores para a ... e ... Ficou para constar em ata que tais documentos foram entregues, naquele momento, e por mão própria ao coordenador da CT ..., ...*

*Mais foi solicitado pela CT ... à Empresa:*

*- Carta enviada aos trabalhadores com comunicação da intenção de despedimento e como a comunicação da cessação do contrato de cedência — documento que foi entregue neste momento pela Empresa à CT ...;*

*- Carta entregue aos trabalhadores cedidos à ..., assinada pelo CEO, em julho de 2019. Tendo procedido à leitura desta comunicação, a CT ... solicitou que a minuta da carta compromisso ficasse arquivado junto à presente ata, o que fica como Anexo II.*

*A CT ... leu uma informação sobre a ilegalidade de colocar os trabalhadores sem funções após a comunicação da intenção do despedimento, texto da Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Juiza Paula Roberto, Juíza do Tribunal de Trabalho de Coimbra, que está plasmado num documento do CEJ, que entregou para apensar à Ata (Anexo III).*

*Mais solicitou a CT ... que constasse da ata que considera desadequado o ilegal o contacto que a Empresa terá efetuado diretamente com os trabalhadores, no passado dia 8 de julho, e do qual deu nota diretamente ao CCO, endereçando-lhe uma comunicação que leu em voz alta, bem como a respetiva resposta do CCO, comunicações essas que se dão por reproduzidas e constam como Anexos IV e à presente ata.*

*A CT ... referiu, ainda, que no passado dia 12 endereçou pedidos de informação á Empresa, designadamente, sobre situações sociais, tais como, bombeiros voluntários, grandes doentes, trabalhadores estudantes, pessoas com deficiência, trabalhadores protegidos pelas responsabilidades familiares, com penhoras judiciais ou pensões de alimentos, apoios aos*

*estudos, etc., que ainda não recebeu e das quais não prescinde no âmbito do direito de controlo de gestão que assiste à CT e da relevância que a referida tem para si.*

*A Perita da Empresa questionou se a CT ... pretende que se revise a informação que foi enviada, na medida em que a Empresa respondeu a todos os pedidos de informação concretizados pela CT ....*

*A CT ... indicou ainda que há serviços nas Regiões Autónomas e no território continental interior que fazem polivalência de funções, trabalham em diversos setores fazem diversas atividades, e foram incluídos no despedimento coletivo indicando uma só dessas atividades e questiona se a Empresa querará ter isso em conta.*

*A CT ... indicou, igualmente, uma situação que lhe foi relatada, e que vai apurar melhor. Num serviço de reclamações empresariais (serviços da antiga OAC, agora DOS), no edifício da Rua ..., foram colocados em março de 2021, 7 trabalhadores da Intelcia que tiveram formação em conjunto com os trabalhadores da ..., postos a trabalhar lado a lado, e no dia 30 de junho, mudaram-nos de serviço, ao mesmo tempo que comunicaram aos trabalhadores da ... a intenção do despedimento e a retirada de funções e do acesso às aplicações informáticas e ferramentas de trabalho,*

*Respondendo corretamente à questão colocada pela Perita da Empresa, a CT ... referiu que pretende visitar a informação facultada pela Empresa relativa à avaliação de desempenho dos trabalhadores visados, especialmente no desvio face à média, bem como saber quem foram os avaliadores, com vista a avaliar o equilíbrio e Justiça da decisão da empresa.*

*Os Peritos da Empresa explicaram quais os critérios utilizados, pelo que a informação não será devida.*

*A CT reafirmou que ficasse em ata que dá muita relevância a essa informação e que não abdica da mesma.*

*O Assessor jurídico da CT ... referiu ainda que há técnicos administrativos abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo, mas que não consegue entender o conceito de categoria de técnico especialista e reforça que é importante perceber as reconversões, o passado da empresa, o motivo pelo qual as pessoas foram contratadas e para que categorias*

*A Empresa explicou que o que foi valorizado foi o que os trabalhadores fazem efetivamente, as funções que efetivamente desempenham.*

*Quanto às situações de Responsabilidade Social, a Empresa referiu que já anteriormente tinha comunicado, por escrito, à CT ... que ia proceder à avaliação casuística desses casos.*

*A Reunião terminou da parte da manhã pelas 13h44m com indicação de retoma pelas 14h45.*

*A CT ... informou novamente que a meio da manhã foi-lhe confirmada a reunião com o Governo, que já estava agendada, mas aguardava confirmação para as 16 horas, e como tal referiu que não poderia estar presente da parte da tarde.*

*A Empresa tomou nota, com desagrado, que aquela comunicação só ocorreu a meio da reunião, sabendo a CT ... que a presente reunião se prolongaria para parte da tarde e tendo assumido uma outra agenda para as 16 horas.*

*Ficou, desde já, agendada a próxima reunião para 5.ª feira, dia 22 de julho. todo o dia.*

*A reunião foi interrompida pelas 14h00 e foi retomada a reunião pelas 14h45, verificou-se a ausência da CT ... e respetivos assessores/peritos, tendo os mesmos comunicado, via email, a sua indisponibilidade para participar, pelas 14h47, conforme e-mail que se anexa (Anexo VI).*

*A DGERT aproveitou para informar da sua indisponibilidade para reunião na próxima quinta-feira na parte da manhã, pelo que ficou agendada a 3.ª reunião da fase de informações e negociação para a próxima 5.ª feira, dia 22.07. a partir das 15h. e sem hora de término, conforme comunicação que a Empresa se comprometeu a endereçar à CT ..., uma vez que esta já não se encontrava presente.*

*A reunião terminou às 15h30.*

*(...)"*

**\*\*\***

Consta anexo à ata:

- O pedido de informação adicional por parte da Comissão de Trabalhadores.
- Anexo II – Informação a prestar à Comissão de Trabalhadores ...,
- Informação sobre os trabalhadores abrangidos pelo processo de despedimento coletivo,

- Informação sobre a avaliação de desempenho dos trabalhadores abrangidos pelo processo de despedimento coletivo;
- Anexo III – Pedidos de esclarecimento da DGERT;
- Anexo IV – Carta Informativa da ...-;
- Compilação de textos de CEJ;
- Anexos VI, VII, VII - E-mail datado de 20.07.2021

**1.10.** Em 22.07.2021 foi efetuada a 3.<sup>a</sup> reunião de informações e negociação, nos termos que a seguir se transcrevem:

“(…)

*Participantes*

*DGERT — ...*

*..., S.A — ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos ..., — ...*

*Comissão de Trabalhadores da ..., — ..., ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da Comissão de Trabalhadores da ..., - ... e ...*

*Assessor económico da Comissão de Trabalhadores da ..., — ...*

*A reunião teve início pelas 15h11 m.*

*A Empresa começou por apresentar os pontos da agenda da reunião, a saber;*

*1.º - Análise dos casos enquadrados como sociais pela Empresa;*

*2.º - Apreciação pela CT da proposta de compensação pela cessação do contrato de trabalho apresentada pela empresa;*

*3.º Outros temas.*

*A Empresa alertou para a necessidade de os intervenientes lerem e assinarem as atas da primeira e segunda reunião de informações e negociação solicitando a devolução da ata da primeira reunião assinada pelos presentes e que a ata da segunda reunião fosse analisada e assinada logo que possível.*

*Previamente á análise dos pontos da agenda, a CT ... pediu esclarecimentos á Empresa sobre o horário de funcionamento destas reuniões, pedindo inclusivamente a intervenção da DGERT, no sentido de saber se é adequado estabelecer a hora de inicio da reunião, não informando da hora de termino. Mais referiu a CT ... que estas reuniões devem ser enquadradas, com hora de inicio e fim, tal como sucede quando a empresa marca as reuniões mensais com a gestão. Acrescentou, ainda, que as atas de cada reunião deveriam ser elaboradas, analisadas, lidas e assinadas no final de cada reunião. Solicitou, então, o entendimento da DGERT sobre estes temas.*

*A este propósito, a Empresa ressaltou a incongruência da atuação da CT ..., na medida em que na primeira reunião de informações e negociação realizada, na qual se previu a hora de término, a CT ... elencou no final um conjunto de questões que teria ainda para colocar; contudo, agora, que a Empresa se disponibiliza totalmente para a reunir o tempo que se revelar necessário, a CT ... pretende uma hora de encerramento, fazendo notar que a CT ... não deveria alterar o seu entendimento quanto a esta temática de reunião para reunião.*

*A CT ... reiterou o desagrado por não haver hora de encerramento da reunião e referiu que o facto de competir á Empresa dirigir as reuniões e elaborar as atas, não significa que o possam fazer a seu belprazer. Mais referiu a CT ... que, no âmbito deste procedimento de despedimento coletivo, tentou agendar reuniões com a Acionista e, posteriormente, com a Administração, que indicaram que as reuniões se deveriam realizar com as pessoas mandatadas para o efeito.*

*A DGERT referiu que estas reuniões são da responsabilidade da Entidade Empregadora e que a DGERT está disponível durante todo o período de duração da reunião. Mais referiu que, da sua experiência, as reuniões em processos de despedimentos coletivos têm hora de início e não é comunicada a hora de fim, pelo que a DGERT está sempre disponível, para que os trabalhadores e as estruturas de representação coletiva dos trabalhadores sejam inteiramente esclarecidos das suas questões, fundamentos, e critérios, e possam negociar as compensações resultantes do despedimento coletivo.*

*Para finalizar o tema, a Empresa referiu que tem todo o tempo necessário para a reunião e que, atendendo ao tempo já decorrido, a reunião deveria ser de imediato iniciada com o debate do primeiro ponto da agenda, relativo à análise dos casos sociais.*

*Iniciando-se os trabalhos, a Empresa referiu que recebeu um pedido da CT ... com questões e comentários, no dia 21 de julho, ao qual respondeu no mesmo dia, por escrito, sendo que estas questões e as respetivas respostas da Empresa deverão constar como anexo à presente ata (Anexo 1)*

*A CT ... referiu ainda que tendo tomado conhecimento das questões endereçadas à Empresa pela DGERT, que constam como anexo à ata da segunda reunião de negociação, gostaria de conhecer respostas da empresa. A Representante da Empresa comprometeu-se a efetuar esse envio.*

*Relativamente aos casos sociais, a CT ... referiu que o conceito de incapacidade igual ou superior a 60% deverá ser abstrato e de conhecimento geral.*

*A Empresa remeteu, então, para os oito casos sociais identificados, e que foram comunicados à CT ... através de e-mail, referindo, a este propósito, que na verificação das oito situações de incapacidade igual ou superior a 60%, devidamente comprovadas, não se verificou se a incapacidade é permanente ou temporária. Explicou a Empresa que se procurou criar um critério de análise objetivo e equitativo. Referiu ainda que nestes 8 casos há trabalhadores com idade igual ou superior a 50 anos. Explicou que, para este grupo de trabalhadores, o pacote de compensação por despedimento coletivo, no caso de aceitarem a sua manutenção no mesmo, incluirá benefícios de comunicações e saúde, havendo ainda a alternativa, no caso de trabalhadores com idade igual ou superior a 50 anos, de aderir a um acordo de SCT/PR em idênticas condições ao do Programa ... Para os restantes trabalhadoras, dentro deste grupo, com idade inferior a 50 anos, que não pretendam ficar abrangidos pelo despedimento coletivo, a empresa vai diligenciar pelo respetivo enquadramento noutras funções.*

*A CT ... questionou então se aqueles trabalhadores, dentro do mesmo grupo de 8 trabalhadores, que tenham mais de 55 anos e que considerarem que ainda têm contributos a dar á sociedade através da sua atividade profissional, poderão ficar na empresa, ao que a Empresa respondeu afirmativamente.*

*Neste âmbito, a CT ... questionou se a Empresa aceitará ainda a apresentação do mais atestados de incapacidade pelos trabalhadores abrangido pelo despedimento coletivo, tendo a Empresa respondido negativamente.*

*A CT ... referiu também que poderiam existir casos de incapacidade que a Empresa não tivesse detetado. A esta questão a Empresa respondeu que verificou todos os casos registados, mas que, obviamente, se tiver existido algum lapso da Empresa, este será corrigido.*

*A CT ... referiu ainda a possibilidade de existirem situações concretas de trabalhadores que permitam a reforma por invalidez. A Empresa referiu que efetivamente existiu um caso de um trabalhador que solicitou integração nu Programa Pessoa I apesar de não preencher o requisito de idade. Sendo um caso de doença comprovada, celebrou-se uma RMA com o pagamento de compensação quando esse trabalhador teve a aprovação de reforma por invalidez. Mais referiu a Empresa estar atenta e disponível para a melhor resolução estas situações.*

*A CT ... identificou o caso concreto de uma trabalhadora, que estava na portaria de ... - como sendo um caso social, bem como uma situação muito complicada do ponto de vista psicológico. A Empresa concordou na existência de alguns casos de foro psíquico, e que são difíceis de tratar, referindo também que, no âmbito deste procedimento de despedimento coletivo, a Empresa teve de fixar critérios objetivos e inequívocos, tendo o...ado pelo critério do certificado de incapacidade multiusos.*

*Neste âmbito, a CT ... referiu que os serviços de medicina do trabalho deveriam detetar e acompanhar os trabalhadores com este tipo de perturbações.*

*Ainda nos âmbito da responsabilidade social, a Empresa indicou que, para as situações de incapacidade, não do próprio trabalhador, mas sim dos seus dependentes filhos (havendo casos acompanhados pelo departamento de Responsabilidade Social Interna, com recebimento de um apoio financeiro mensal), a Empresa está disponível para manter estes apoios financeiros, bem como a manutenção, vitalícia, do Plano de Saúde Clássico, extensivo ao agregado familiar que, neste momento, se encontre também inscrito.*

*Questionada pela DGERT, a Empresa clarificou que são dois os casos acima indicados com filhos com incapacidade >60%*

*A CT ... questionou se, ainda assim, estes trabalhadores continuarão abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo.*

*A esta questão, a Empresa respondeu afirmativamente, acrescentando ainda que tem conhecimento que alguns destes trabalhadores não têm interesse em manter o vínculo laboral.*

*A Empresa indicou ainda uma situação particular de uma trabalhadora que, por ter regressado de uma baixa médica, devendo evitar situações de stress até à sua integral recuperação, foi colocada, a pedido da mesma, temporariamente noutra departamento, o qual veio a ser depois abrangido pelo despedimento coletivo. Por esta razão, a trabalhadora irá ser reafectada à sua unidade organizacional de origem e, conseqüentemente, retirada do procedimento de despedimento coletiva.*

*A Empresa e a CT ... acordaram que se deveria informar rapidamente a trabalhadora.*

*A Empresa informou ainda que foram avaliadas as situações individuais dos trabalhadores com dívidas e inerentes descontos sobre o vencimento (penhoras judiciais, incumprimento da pensão de alimentos, e dívidas à Empresa resultante de empréstimo), tendo informado da decisão de perdoar o valor remanescente das dívidas à Empresa resultantes de empréstimos. Em relação às penhoras de vencimento e incumprimento de pensões de alimentos, a Empresa não vai tomar qualquer ação, até por serem situações que não acompanha em sede de Responsabilidade Social Interna.*

*A CT ... pediu ainda a reavaliação, por parte da Empresa, da situação dos trabalhadores abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo com idade enquadrada para pré-reforma, dando-lhes a alternativa de poderem celebrar acordos de pré-reforma, com o compromisso de pedirem a reforma logo que possam fazê-lo sem penalização.*

*A este respeito, a Empresa informou que essa possibilidade estará excluída.*

*A CT ... retornou o tema dos trabalhadores com filhos com incapacidade superior a 60%, inscritos no plano clássico questionando a viabilidade de manutenção, para estes trabalhadores, do Plano de Saúde Clássico a título vitalício.*

*A Empresa respondeu que está disponível para a manutenção, nestes casos, do Plano de Saúde Clássico a título vitalício, para o trabalhador e respetivo agregado familiar, integrado no despedimento coletivo e desde que aceite as condições apresentadas pela empresa.*

*A CT ... questionou ainda se a Empresa está sensibilizada para os casos de trabalhadores que são a única fonte do rendimento do agregado familiar.*

*A Empresa referiu que está sensibilizada para todas as situações, mas que não tem soluções possíveis para todos.*

*A CT ... referiu, então, a situação de um trabalhador que ficou recentemente enquadrado no regime de parentalidade pelo nascimento recente de uma filha.*

*A DGERT esclareceu que a Empresa já comunicou as situações de proteção da parentalidade, prevista no artigo 63.º do Código do Trabalho, que seriam quatro situações, incluindo a do trabalhador que teve um filho recentemente, e que para estas situações é necessário pedir parecer prévio à CITE antes da decisão de despedimento coletivo.*

*A Perita da Empresa explicou que a Empresa irá atuar em conformidade com a Lei, a que a decisão de despedimento dos trabalhadores abrangidos pelo regime de proteção da parentalidade fixado no Código do Trabalho ficará suspensa até à emissão do parecer da CTE.*

*A CT ... solicitou ainda á Empresa que lhe enviasse a lista dos trabalhadores abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo, excluindo já os 26 trabalhadores que vão integrar o programa pessoa e a trabalhadora da DOS, acima indicada, que por estar a exercer funções transitoriamente na área abrangida pelo despedimento foi incluída no mesmo e que vai agora ser retirada do processo.*

*A DGERT clarificou que, no final da fase de informações e negociação, deverá ficar em ata o número inicial dos trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo e o número final de trabalhadores abrangidos, bem como a indicação dos trabalhadores que foram retirados do mesmo e os motivos indicados para essa exclusão.*

*A CT ... indicou a situação de dois trabalhadores com 65 anos que se ofereceram para sair da Empresa em substituição de outros colegas mais jovens com as mesmas funções.*

*A Empresa clarificou que o despedimento coletivo obedece a critérios legais e fundamentação. Mais esclareceu que a fundamentação do processo aponta para a função, e não para os trabalhadores em concreto.*

*A CT ... indicou, ainda, mais dois casos de trabalhadores afetos às ... da ... e da ..., um deles que aceitou exercer essas funções ao abrigo do programa de reorientação profissional denominado ..., e que se encontravam agora na lista dos trabalhadores abrangidos para o despedimento coletivo. Questionou ainda a CT ... se esses trabalhadores tivessem ficado nas portarias originais se seriam incluídos no despedimento coletivo, ou não.*

*A Empresa esclareceu que os trabalhadores seriam incluídos no despedimento coletivo, de qualquer forma.*

*A DGERT colocou essa mesma questão e, relativamente às portarias, partilhou um email que recebeu da Autoridade para as Condições de Trabalho (doravante ACT), e procedeu à leitura do mesmo, que aqui se transcreve “No anexo I da comunicação de intenção de despedimento, cujo enfoque é a necessidade de proceder a reestruturação da empresa, dá-se nota de as funções de portaria/receção, passarem a ser excluídas por via de recurso a sistema automatizado. Ora, das visitas inspetivas realizadas resultou que não se encontra implementado qualquer sistema automatizado. As funções de portaria/receção que até então, eram asseguradas por trabalhadores da ..., a par de vigilantes de empresa de segurança privada (...), passaram a ser realizadas somente por estes.”*

*Sobre este tema a DGERT referiu ainda que, apesar de não ser uma responsabilidade deste organismo verificar da veracidade dos fundamentos apresentados, vê-se na obrigação de debater este tema nesta sede, para que fique registado em ata, uma vez que a apresentação de fundamentos que não correspondam à realidade podem conduzir à declaração de legalidade da decisão de despedimento.*

*A Perita da Empresa referiu que a Empresa está a acompanhar esta questão e já respondeu à ACT informando que não se procedeu á substituição direta de qualquer dos trabalhadores com funções as portarias por serviços em outsourcing. Clarificou ainda que, nestes casos, ocorreu a extinção da função dos trabalhadores das portarias decorrente de automatismos implementadas, i.e., com recurso à utilização de sistema que permite o acesso ao edifício de forma autônoma, e que as atividades das empresas de vigilância são atividades relacionadas com a proteção de pessoas e bens e a monitorização do sistema de videovigilância do edifício, que continuarão tomo até agora a ser prestadas por essas empresas de segurança, devidamente credenciadas.*

*No âmbito dos casos sociais, o Perito da CT ... endereçou ainda casos de trabalhadores com dependentes com incapacidade ou que têm filhos a estudar e que ficarão numa situação econômica muito débil.*

*A Empresa referiu que não lhe é possível atender a todas as situações particulares e que, por isso, foram adotados os critérios objetivos que indicou. Mais referiu que, apesar destes trabalhadores se manterem no procedimento de despedimento coletivo, a Empresa está disposta a alargar a manutenção do apoio ao estudo durante mais tempo do que estava inicialmente pensado (inicialmente, seria um ano).*

*Seguidamente a Empresa apresentou as condições que está disposta a aplicar aos trabalhadores que aceitem o despedimento: à compensação por despedimento coletivo anunciada na 1.ª reunião de negociação o fator de ponderação da compensação que é de 1,2*

*do quadro retributivo para trabalhadores até 60 anos de idade, de 1 para trabalhadores dos 60 aos 63 anos de idade do quadro retributivo, e o equivalente à compensação legalmente fixada para trabalhadores com idade igual ou superior a 63 anos — acrescem os seguintes benefícios:*

- ✓ *Para os trabalhadores com incapacidade igual ou superior a 60%, comprovada por certificado multiusos, manutenção vitalícia do Plano de Saúde Clássico, ou manutenção até à idade legal de reforma do Plano de Saúde Corporativo tipo 1 e II;*
- ✓ *Para os restantes trabalhadores não abrangidos pelo ponto acima referido, a manutenção do Plano de Saúde durante 2 anos (Corporativo 1 e II, e Clássico):*
- ✓ *A extensão do plano de comunicações passa do 1 para 2 anos;*
- ✓ *A manutenção do apoio aos estudos e outras medidas relativas aos descendentes no âmbito da Responsabilidade Social Interna, incluindo as anunciadas hoje pelo CCC, durante 2 anos, ou seja, até 2023; e*
- ✓ *O pagamento do proporcional do prémio de aposentação. nas condições atualmente em vigor e pago em singelo, para trabalhadores com mais de 50 anos*
- ✓ *Acrescentou ainda a Empresa que, no que toca aos trabalhadores com filhos com incapacidade comprovada igual ou superior a 60%, assegurará o Plano de Saúde de forma vitalícia (Plano Clássico), ou até à idade legal de reforma (Plano Corporativo 1 e II), bem como a manutenção do apoio especial que tinham vinda a beneficiar.*
- ✓ *Mais esclareceu a Empresa estar disponível para conceder a isenção de pagamento de quota da AOS, durante um ano, para todos os trabalhadores envolvidos neste despedimento coletivo.*

*Este pacote de compensação e benefícios é exclusivamente oferecido para trabalhadores que adiram ao acordo no âmbito do procedimento de despedimento coletivo*

*A instâncias da CT ..., a Empresa esclareceu que está a elaborar um instrumento/documento de formalização deste acordo, cujos respetivos termos estão a ser finalizados, pelo que a Empresa partilhará a minuta com a CT ... com a brevidade que lhe for possível. Mais esclareceu a Empresa que este documento estabelece o valor da compensação global a auferir por cada trabalhador, bem como todos os benefícios já enunciados.*

*A CT ... solicitou ainda à Empresa a informação sobre o número de trabalhadores que se inscreveu no Programa Pessoa II antes de completaras 50 anos de idade.*

*A Empresa, após verificação dos dados informáticos ao dispor, informou a CT ... que foram 15 Trabalhadores.*

*A CT ... solicitou também informação à Empresa sobre a possibilidade de saída por SCT/PR dos trabalhadores que se inscreveram no Programa Pessoa 1 e que no puderam sair, e que, posteriormente, não se inscreveram no Programa Pessoa II.*

*A Empresa esclareceu que os trabalhadores que não se inscreveram não serão agora considerados, porquanto não estava vedada a sua inscrição no Programa Pessoa II.*

*Neste âmbito ainda, a CT ... indicou a situação concreta de um grupo de trabalhadores transmitidos que tinham sido integrados na ... por decisão judicial que transitou em julgado e que sem a referida sentença ser cumprida foram abrangidos no despedimento coletivo e que, pelo facto do não terem acesso ao Portal do Colaborador, não conseguiram inscrever-se no Programa Pessoa.*

*A Empresa refutou esta informação, na medida em que os trabalhadores tinham outros meios ao seu dispor que lhes permitia assegurar o contacto com a Empresa, e que inclusivamente para outros efeitos sempre utilizaram, como sendo, telefone e e-mail,*

*Sobre este universo de trabalhadores, mais referiu a Empresa que lhes foram propostas funções na ... ST (a única empresa no grupo que tinha enquadramento funcional para estes trabalhadores), através da celebração de cedência para aquela empresa, e que à semelhança do um trabalhador que o aceitou e que está a desenvolver normalmente a sua atividade profissional, os restantes não aceitaram, embora todos tivessem essa possibilidade. Mais uma vez a Empresa manifestou a disponibilidade para este universo de trabalhadores que, ao invés, recusou todas as propostas formuladas pela Empresa, e não se inscreveram no Programa Pessoa II aqueles que reuniam condições para tal, porque não viram nisso interesse, com exceção de um trabalhador que se inscreveu e que foi agora aceite no Programa Pessoa II.*

*A CT ... referiu que a empresa não tornou público as alterações de âmbito de alargamento de prazos do Programa Pessoa II, e que muitas pessoas souberam por contactos com outros trabalhadores e com as ERCT.*

*Sobre este tema a DGERT questionou a data da decisão judicial e se foi atribuída pela ... SA funções a este universo de trabalhadores.*

*A Empresa esclareceu a data da notificação da decisão judicial (21.01.2021) e explicou que deixou de existir na ... SA a atividade que os trabalhadores transmitidos exerciam e que, conseqüentemente, após a decisão judicial de reintegração, a Empresa procurou encontrar funções compatíveis que apenas na ... ST existiam e que, por essa razão lhes foram propostos*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*acordos de cedência ocasional para a ..., que os trabalhadores, com exceção de um trabalhador que aceitou e se encontra a trabalhar normalmente. Os restantes não aceitaram as propostas. Foram-lhes igualmente propostas RMA às quais nem responderam.*

*A Perita da Empresa clarificou que conforme consta da fundamentação do procedimento de despedimento coletivo, a atividade transitou para a ..., pelo que essa atividade não existe na ..., daí as pospostas de cedência ocasional, para manter o enquadramento funcional, que foram recusadas.*

*A CT ... insistiu que a ... não cumpriu a decisão judicial, invocando que aos trabalhadores não foram atribuídas funções na ...*

*O Representante da Empresa refutou esta acusação, reafirmando que a Empresa não poderia atribuir aos trabalhadores funções que já não existiam, razão pela qual foi proposta a cedência ocasional para a ... ST.*

*A CT ... questionou ainda se esses trabalhadores poderiam agora integrar o Programa Pessoa II, ao que a Empresa respondeu negativamente.*

*A reunião foi brevemente interrompida, para satisfação das necessidades essenciais dos intervenientes, sendo que, quando retomada, a CT ... procedeu à leitura de uma passagem de um documento da autoria do Dr. João Monteiro, Procurador da República, sobre a 'negociação construtiva, nesta fase de negociações no âmbito de um procedimento de despedimento coletivo. Nesta sequência, a CT ... pediu á Empresa que, relativamente a este universo de trabalhadores que impugnaram a transmissão de estabelecimento, lhes pudesse ser novamente oferecida a oportunidade de aceitar a cedência ocasional para a ... ST, ou a adesão ao Programa Pessoa II, ambas como propostas alternativas ao despedimento coletivo,*

*A CT ... voltou a referir novamente a questão, já anteriormente colocada por escrito, sobre o conflito de interesses entre os membros do Conselho Consultivo e a assessoria da Empresa neste processo,*

*A Empresa referiu que considera o tema do conflito de interesses encerrado e devidamente explicado à CT ....*

*Quanto ao alargamento do prazo de inscrições no Programa Pessoa e alteração de condições, a Empresa clarificou que efetivamente houve, por parte da Empresa, a comunicação do alargamento do Programa Pessoa II para os trabalhadores com 50 ou mais anos, e que apenas não houve uma comunicação massiva do alargamento dos 80% para os 90% de valor de remuneração por SCT/PR, para remunerações até um determinado limite, e que os*  
RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

*trabalhadores nas condições e inscritos receberam todos uma comunicação da Empresa sobre a melhoria das condições propostas.*

*Ainda relativamente aos benefícios melhorados pela proposta da Empresa face às condições iniciais apresentadas, a CT ... referiu que a manutenção do pacote de comunicações faz todo o sentido até para evitar que os trabalhadores recorram à concorrência, o que é mau para a Empresa por duas vias, já que, por um lado, perde receita e, por outro, perde clientes para a concorrência, além de que, o custo maior com o cliente, que decorre da instalação do serviço, já foi suportado pela ....*

*A CT ... pediu ainda unia majoração da compensação por despedimento para uma maior justiça Social.*

*A Empresa explicou que o mecanismo de fator de ponderação visou exatamente estabelecer essa equidade, na medida em que atende também á data provável de reforma, criando, conjuntamente com os períodos de atribuição de subsidio de desemprego e da data da reforma, uma estabilidade e equidade. Entende, assim, que, atendendo à população abrangida pelo despedimento coletivo, a solução proposta não gera assimetrias.*

*A CT ... questionou a Empresa sobre a possibilidade de trabalhadores com 50 ou 51 anos de idade beneficiários da Segurança Social poderem negociar com a Empresa a data da sua saída, de forma a garantirem a proteção prevista para os trabalhadores que entram no desemprego a partir dos 52 anos de idade e 22 anos de descontos possam, a partir dos 57 anos de idade, ter acesso à reforma antecipada por desemprego de longa duração — proposta enquadrável numa solução de responsabilidade social interna (RSI).*

*Consultados os registos informáticos, a Empresa confirmou a existência de 9 trabalhadores com idades compreendidas entre 50 e 51 anos, excluindo os que vão sair do procedimento de despedimento coletivo e integrar a solução do Programa Pessoa II.*

*Sobre o benefício de manutenção do plano de saúde, a CT ... referiu que, na Região Autónoma das Açores, são reduzidos os médicos convencionados com a ACS, logo, para os trabalhadores dessa Região Autónoma, a manutenção do plano de saúde não constitui uma mais-valia, assim, reclamou, para esses trabalhadores, uma majoração da compensação para compensar a impossibilidade de acesso aos serviços prestados pela ACS.*

*Efetuuou-se um pequeno intervalo, durante o qual se procedeu à transcrição para a ata da proposta do Perito da CT ...:*

**“Propostas da CT para serem respondidas de forma motivada pela empresa:**

1. Considerando que ainda no corrente ano de 2021, á semelhança do passado, foi passível celebrar acordos de SP/PR com trabalhadores com idade acima dos 50 anos, qual o motivo de não poderem ser celebrados idênticos acordos com os trabalhadores abrangidos pelo DC com idênticas condições da idade?

A CT propõe que a este universo de trabalhadores sejam aplicadas idênticas condições com critérios de razoabilidade;

2. Seja indicado de forma fundamentada se aos trabalhadores abrangidos pelo DC, com baixas avaliações nos anos de 2018, 2019 e 2020, poderá ser aferido quais os fatores que poderiam ter contribuído para a baixa avaliação?

Poderiam ser sujeitos ao programa do formação e reorientação?

3. Saber se aos trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo que anteriormente a 2007 tinha as categorias profissionais da carreira administrativa de TAD, TAG e TGP poderem ser colocados em funções administrativas noutras estruturas da empresa ou cedidos a empresas do grupo?

Reiniciada a reunião, a Empresa procedeu á leitura e resposta das propostas do Perito da OT  
....

Em resposta às questões acima transcritas, a Empresa referiu que, apesar da redução de trabalhadores resultante dos Programas Pessoa I e II, (cerca de 2000 trabalhadores), o número elevado de trabalhadores excede as necessidades da Empresa, enquadrados em áreas de reestruturação para potencial procedimento de despedimento coletivo. Ainda assim, a Empresa conseguiu reduzir o despedimento coletivo a cerca de 250 trabalhadores (significativamente abaixo do inicialmente previsto), pelo que não se equacionam mecanismos de reorientação profissional. Acresce, explicou a Empresa, que uma grande maioria destes trabalhadores foram, no passado, reorientados funcionalmente e a Empresa procedeu a programas de formação, pelo que já existiu um amplo trabalho no sentido da sua reorientação profissional. Continuou explicando que, quando se o...ou pela solução de despedimento coletivo, já linha sido percorrido um caminho de formação, de reorientação e de reenquadramento profissional, bem como programas de saída voluntários (Programa ...), pelo que não se vislumbram mecanismo de reenquadramento destes trabalhadores.

*A CT ... alegou, a este propósito, a aparente contradição entre a fundamentação do despedimento coletivo, fundado nas atividades extintas, verificando-se que este despedimento coletivo tem por objetivo atingir determinadas pessoas que já foram objeto de reorientação e requalificação, que não são uma mais-valia para a empresa. Quanto á necessidade da empresa reduzir, a CT ... entende - que se está a falar da empresa-mãe, a ... e que esta redução não atinge as atividades, pois os trabalhadores vão ser substituídos por outsourcing de uma empresa maioritariamente do grupo.*

*A CT referiu o facto de a Empresa ter encetado um processo de reestruturação global, em que concluiu ter em excesso, por lado património (edifícios) e por outros trabalhadores.*

*Tendo, quanto ao património encaixado na venda várias dezenas de milhões de euros, se consideramos a venda das torres e de 50% da rede de fibra, falamos em milhares de milhões, o que de facto foi uma reestruturação extremamente rentável.*

*Foi pedido à Empresa para apresentar, sobre esse amplo processo de reestruturação, os encaixes feitos só com a venda de imóveis.*

*Por outro lado, a Empresa, quanto ao excesso de trabalhadores, agora decide atirá-los para um despedimento, e, entregá-los a cargo do Estado português, seja, para ser o País a pagar através de subsídios de desemprego e reformas/aposentações antecipadas.*

*Acresce que a própria Empresa reconhece que os encargos anuais previstos com estes trabalhadores se mantidos na empresa, seria da ordem de 7 milhões de euros, o que no caso de saída em programa de SC ou PR, seriam da ordem de 5 milhões anuais. Valor perfeitamente enquadrável nos resultados consistentes e a subir que a empresa vem apresentando há mais de 9 trimestres consecutivamente.*

*Ora, as centenas/milhares de milhões de receitas extraordinárias da reestruturação e do património vendido, deveria permitir encaixar mais trabalhadores nas saídas através do Programa ... (Suspensão de Contrato de Trabalho e Pré-reforma) e na requalificação/reorientação dos trabalhadores que têm menos de 50 anos, para que a intenção de despedimento coletivo fosse retirada e assim encontrada urna solução em linha com o passado que permitiu a empresa fazer as adequações do número de trabalhadores à estratégia da gestão sem um único despedimento.*

*A Empresa refuta estas afirmações pois entende que o acima exposto não colide com a fundamentação apresentada no procedimento de despedimento coletivo, salientando que, o despedimento está de tal forma relacionado com a extinção ou redução de atividades em*

*sectores organizacionais que, inclusivamente, há trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo com avaliação muito positiva.*

*Neste âmbito, a CT ... passou a apresentar a avaliação dos dados económicos constantes da fundamentação do despedimento coletivo, apontando a incongruência do processo relativamente à informação financeira apresentada. O Assessor económico da CT ... apresentou ainda notas sobre a evolução recente da ... prevista nos relatórios de contas e relatórios únicos de 2018 a 2020, notas essas que a CT ... solicitou que constituíssem anexos a presente ata.*

*A CT ... acrescentou, contrapondo as rotas agora apresentadas com as 23 páginas de conteúdo financeiro constantes da fundamentação da Empresa no procedimento de despedimento coletivo. Indicando que considera demonstrada a incongruência dos números apresentados pela Empresa, não existindo fundamentação objetiva para a Empresa avançar para este despedimento coletivo entendendo que o peso deste despedimento é insignificante face aos números apresentados pela Empresa. Reiterou, ainda, que não existem funções que desaparecem, mas, na verdade, funções que passam a ser realizadas por outros trabalhadores de empresas de outsourcing, custando à CT MEQ admitir essa realidade. Mais entende a CT ... que a Empresa não tem trabalhadores a mais, tem apenas mais trabalhadores diretos que as empresas concorrentes.*

*A CT ... referiu ainda que a ... tem mais valências que as outras operadoras de telecomunicações, designadamente no que toca às infraestruturas e ao serviço a retalho a outros operadores, havendo trabalhadores na Empresa cuja função principal serve os serviços prestados a esses outros operadores.*

*Em resposta a todas estas considerações, a Empresa referiu que o que foi dito é a opinião de alguém de fora do ecossistema, que apesar de interessante e eloquente, deve ter um outro enquadramento e que só poderia ser refutado pelo diretor financeiro que não está aqui representado.*

*Sumariamente, a Empresa começou por lembrar que a CT ... recebe, de forma trimestral, uma informação sobre as contas onde constam os valores relativos aos custos com pessoal mas também as responsabilidades futuras da Empresa, no qual se enquadram os trabalhadores, que foram abrangidos por programas de saídas voluntárias e que continuam a constituir um custo muito elevado para a empresa, apenas deixando de ser considerados na rubrica 'custos com pessoal' para passar a constar como custo com responsabilidades futuras".*

*A Empresa lembrou, ainda, a sua história, com origens numa empresa pública e cujas políticas de recrutamento implicaram o recrutamento de muitas pessoas que não tinham qualificações, ou que desempenhavam funções que atualmente deixaram de existir. Esta realidade de que a Empresa teria demasiados trabalhadores foi, inclusivamente, admitida pelos diversos Governos que publicaram duas leis-medida de redução da população da Empresa. Por outro lado, a liberalização do setor a partir do ano 2000 e o aparecimento da concorrência e de novas tecnologias, a digitalização e webização, e a alteração do próprio negócio, que há apenas 16 anos assentava no serviço fixo de telefone e que agora ninguém usa.*

*Mais referiu que as operadoras concorrentes não têm este ecossistema. A evolução do negócio, as alterações tecnológicas e a concorrência são tendências que não se conseguem parar. A Empresa optou, desta vez, por uma reestruturação de forma diferente, com o despedimento coletivo de pessoas que estão integradas em setores organizacionais de que a Empresa já não precisa, não sendo, por isso, um critério financeiro.*

*Em resposta a esta intervenção, o Assessor Económico da CT ... salientou a responsabilidade social da própria Empresa, face à exiguidade do impacto do presente procedimento de despedimento coletivo.*

*Perante os temas que ainda são necessários discutir e dado o adiantado da hora, a CT ... solicitou a suspensão desta reunião e retoma na próxima 2.ª feira.*

*Apesar desta ter sido indicada como a última reunião de negociação, a Empresa anuiu na continuação da reunião para 2.ª feira, que é o deadline para o encerramento reuniões, desde que a DGERT tenha disponibilidade para tal.*

*A DGERT indicou a sua total disponibilidade para a reunião de 2.ª feira.*

*A CT ... desafiou a Empresa a apresentar uma proposta melhorada majorada para poderem analisar de forma global.*

*A Empresa referiu ainda que esta reunião, em comparação com a anterior, correu muito bem e enalteceu a intervenção de todos os participantes. Referiu também que o presente despedimento coletivo é uma medida de recurso para todos e que na 2.ª feira será a última reunião, para fechar a negociação.*

*Em relação à proposta da CT ..., a Empresa lembrou as melhorias de condições encontradas para os trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo, que acolheu a argumentação da CT ... relativa à manutenção das comunicações, para os trabalhadores que não contestarem o procedimento de despedimento e que este plano de comunicação é vitalício (conforme o RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)*

*programa em vigor a cada momento e conforme o plano de comunicações que cada um detém), bem como o apoio aos estudos (que continua por 2 anos após a saída até 2023) podendo os trabalhadores inscrever os seus descendentes, durante 2 anos, no apoios aos estudos. O prémio de aposentação em singelo e na proporção da antiguidade é outro benefício melhorado, bem como a manutenção do plano de saúde para os trabalhadores a partir dos 50 anos (vitalício para o plano clássico e a à idade de reforma para o plano corporativo), com um ano gratuito das respetivas quotas para todo o agregado inscrito.*

*A DGERT questionou a CT ... se mantinha a necessidade da presença do perito da CGA, solicitado na última reunião, uma vez que acabou por dirigir à representante da Segurança Social um conjunto de questões referentes a dúvidas relacionadas com trabalhadores subscritores do regime da CGA, perguntas essas que foram também endereçadas, via e-mail, ao ISS, IP. A esta questão a CT ... respondeu afirmativamente.*

*A CT ... solicitou, ainda, à Perita da Empresa a disponibilização da fórmula de cálculo e regras relativas ao apuramento da compensação prevista legalmente por despedimentos coletivos.*

*A Perita da .... bem como a DGERT, foram unânimes em concluir que o simulador da ACT é a melhor e mais fidedigna forma de efetuar os cálculos da compensação a pagar pelo despedimento coletivo*

*A CT ... ainda referiu que a Administração da Empresa reduziu em 40% a massa laboral e que a Empresa deverá procurar mecanismos para enquadrar estes trabalhadores abrangidos no despedimento coletivo noutras empresas do grupo.*

*A Empresa esclareceu que já está a fazer alguns contactos para enquadramento dos trabalhadores despedidos noutras empresas do grupo, mas que apenas os pode recomendar, na medida em que não há cedências ocasionais entre estas empresas.*

*Ficou, então, designada a próximo 2.ª feira, pelas 10horas, para a 4.ª reunião da fase de informações e negociação, sem hora de terminar.*

*A reunião terminou pelas 20h03.*

*(...)*

Foram anexos à presente ata:

- Anexo I – E-mail datado de 20.07.201

- Carta da CT datada de 12.07.2021 – Pedido de Informação Adicional

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

- Anexo – II – Quadro de Informações a prestar à CT ..., SA
- Anexo III – Email datado de 28.07.2021
- Anexo IV – Email datado de 23.07.2021
- Texto sobre o controlo jurisdicional do despedimento coletivo – texto de João Monteiro
- Anexo V – Documento sobre algumas notas sobre a evolução recente da ... (RU de 20118, 2019 e 2020)
- Anexo VI – Resumo sobre algumas notas sobre a evolução recente da ... (RC de 2018,2019 e 2020)
- Anexo VII – Texto sobre caducidade de contrato a termo
- Anexo VIII – Email datado de 21.07.2021
- Comentários às questões colocadas pela CT
- Anexo IX – Mensagem do Presidente Executivo da ...
- Anexo X – mensagem de 22 de junho de 2021
- Anexo XI – Email datado de 20.07.2021
- Anexo XII – Email datado de 23.07.2021
- Anexo XIII – Email datado de 20.07.2021
- Documento do IEFP
- Anexo XIV – Email datado de 23.07.2021

**1.11.** Em 26.07.2021 foi efetuada a 4.<sup>a</sup> reunião de informações e negociação, nos termos que a seguir se transcrevem:

“(…)

*DGERT* — ...

*CGA* — ...

..., — ..., ..., ..., ... e ...

*Assessores jurídicos da ..., — ... e ...*

*Comissão de trabalhadores da ..., — ..., ..., ..., ..., ..., ... e ...*

*Assessores jurídicos da Comissão de Trabalhadores da ..., ...- ... e ...*

*A reunião teve início pelas 10h15m.*

*A Empresa deu início à 4.<sup>a</sup> reunião da fase de informações e negociação do processo de despedimento coletivo da .... Começou por apresentar o Perito da Caixa Geral de Aposentações (CGA), Dr. ..., que aceitou o pedido da CT ..., formulado através da DGERT, para estar presente com vista a esclarecer todas as dúvidas relativas aos trabalhadores subscritores da COA, abrangidos no despedimento coletivo.*

*Assim sendo, a Empresa deu a palavra à CT ... para so citar ã COA os esclarecimentos que considerassem necessários.*

*A CT ... depois de agradecer a presença da CGA, começou por perguntar se um trabalhador subscritor da CGA, não estando no ativo, pode requerer a pensão de aposentação mesmo não tendo atingido a idade legal para esse efeito, e, ainda, caso o mesmo esteja a receber subsidio de desemprego, se tal período contabilizaria, ou não, para a majoração da pensão por aposentação. A CGA esclareceu que um trabalhador em situação de desemprego pode requerer a aposentação antecipada e com penalizações, ou a pensão não antecipada quando atingir a idade legal de aposentação (atualmente de 66 anos e 6 meses). Mais acrescentou que o acesso à pensão de aposentação se faz em função da idade e/ou da carreira contributiva. Na aposentação antecipada, por cada ano acima dos 40 anos de carreira, reduz 4 meses à idade normal de aposentação.*

*Quanto à bonificação/majoração da pensão, a CGA referiu que tal majoração se encontra relacionada com o tempo de serviço efetivo, e que o período de recebimento do subsidio de desemprego, apesar de relevar para o apuramento da carreira contributiva, não é contabilizado para efeitos de majoração.*

*Relativamente à entrada em vigor do Dec.-Lei n.º 140-B/2010, que procede à transferência para o Estado das responsabilidades com pensões dos trabalhadores da ... Comunicações oriundas dos CTT e CPRM, e a partir do qual os trabalhadores ficaram abrangidos pelo regime da*

*Segurança Social no que respeita às prestações imediatas, e permaneceram na CGA para efeitos de aposentação os trabalhadores oriundos dos CTT, a CT ... questionou qual a proteção destes trabalhadores após o fim do período de recebimento do subsídio de desemprego.*

*A CGA esclareceu então que o tempo de desemprego conta como tempo de serviço efetivo por equivalência á entrada de contribuições.*

*No que se refere ao pedido de aposentação, a CGA referiu que um trabalhador que esteja há menos de 5 anos no regime da Segurança Social e se encontre numa situação de desemprego, deve, ao final deste período, solicitar a aposentação diretamente junto da CGA.*

*A Empresa acrescentou que se o tempo de contribuições para a Seg. Social exceder os 5 anos, então o pedido de reforma deverá ser dirigido à Seg. Social. Pelo contrário, um trabalhador que só esteja há dois anos no regime de Seg. Social, apenas poderá requerer a aposentação junto da COA, ao abrigo do regime de pensão unificada, com encargos pela CGA. Se o tempo de Seg. Social já ultrapassou os 5 anos, então pedirá a pensão junto da Seg. Social, mas também no regime de pensão unificada, tendo a CGA confirmado este entendimento.*

*A CT ... questionou a OCA sobre a aplicação do regime do desemprego de longa duração a este universo de trabalhadores.*

*A CGA informou que não se aplica esse regime. Os ex-subscritores da CGA não poderão aceder ás condições da aposentação antecipada, e, igualmente, não poderão aceder ao regime de proteção decorrente do subsídio de desemprego prolongado. Então, entende-se que apenas poderão acederá aposentação antecipada em regime voluntário.*

*A Empresa expôs o exemplo de um trabalhador com 60 anos de idade e 36 anos de contribuições para CGA, abrangido pelo despedimento coletivo e, conseqüentemente, com direito a subsídio de desemprego, se poderia aposentar-se ao atingir os 62 anos de idade.*

*A CGA respondeu negativamente a esta situação. referindo que, neste exemplo, o trabalhador se não tiver 40 anos de serviço aos 60 anos de idade, não preenche a regra dos 60 anos de idade e 43 anos de serviço. Ainda sobre este exemplo e face à questão colocada, entretanto, pela CT ..., se o tempo de serviço se contabiliza em dias, a CGA esclareceu que o tempo de serviço é contabilizado em anos, meses e dias.*

*Ainda acrescentou a CGA que não se devem confundir as regras de cálculo da pensão de aposentação com as regras de formação do direito à aposentação, são temas diferentes.*

*A Empresa apresentou outro exemplo, de um trabalhador com 60 anos de idade, 38 anos de serviço e mais dois anos de subsidio de desemprego, findo os quais já terá 40 anos de serviço, questionando se o trabalhador se poderia aposentar nesta situação, ao que a CGA respondeu afirmativamente.*

*Ainda no âmbito do último exemplo exposto, a Empresa questionou sobre a aplicação dos fatores de penalização, a saber, 0,5% por cada mês de antecipação da aposentação, e fator de sustentabilidade.*

*A CGA referiu que ambos terão aplicação fator de penalização e o fator de sustentabilidade, esclarecendo que os fatores de penalização são sempre aplicados e não são levantados, ou seja, o valor da pensão é aquele que é apurado à data da aposentação, não sendo revisto quando o trabalhador atingir a idade legal de aposentação, ou seja, a pensão é calculada atendendo à idade pessoal da aposentação.*

*Esclareceu ainda que os trabalhadores subscritores da CGA que, aos 60 anos e 364 dias de idade, atinjam os 40 anos, ou mais, de carreira contributiva, apenas não é aplicado o fator de sustentabilidade, mantendo-se a aplicação do fator de penalização de 0,5% por cada mês de antecipação da aposentação, tendo em consideração a idade pessoal de reforma de cada trabalhador.*

*A Empresa expôs, então, o exemplo de um trabalhador com 62 anos de idade e 42 anos de Serviço, questionando se o mesmo se poderia aposentar e, se o...asse por não se aposentar nessa data, se poderia aguardar pela idade pessoal de aposentação, sem penalização, caso o...e pela aposentação antecipada, sofrerá as penalizações.*

*A CT ... acrescentou que nas designadas longas carreiras contributivas, só conta se começar a trabalhar antes dos 17 anos de idade, para poder usufruir do regime (60 anos de idade e 46 anos de serviço).*

*Sobre esta matéria, a CGA referiu que para o efeito de usufruir deste regime deveria ter iniciado as contribuições só aos 16 anos e 364 dias de idade. Para o efeito, basta comprovar que se encontrava inscrito e a trabalhar, podendo regularizar aquele tempo de serviço e pagar as quotas, caso não tenham sido pagas, mas que tem de provar corretamente a inscrição.*

*A Empresa indicou a inexistência de situações dessas no seu seio. O que se poderá verificar dentro da Empresa é a inexistência de inscrição na CGA (por exemplo, em alguns casos de*

*assalariados”), na medida em que todos os trabalhadores oriundos das empresas originárias da ... inscritos na CGA têm os descontos regularizados por essas empresas.*

*CT ... pediu novamente confirmação, para ficar claro, de que o tempo de desemprego conta como tempo de serviço efetivo. A essa questão a CGA respondeu afirmativamente, expressando, no entanto, as suas dúvidas para efeitos de bonificação, na medida em que serviço efetivo é serviço prestado e o subsídio de desemprego conta para preenchimento desse requisito, mas não para todos os efeitos.*

*A CT ... questionou também se é obrigatório o pedido de pensão unificada ou se esta pode ser pedida em separado para a CGA e Seg. Social. A esta questão, a CGA respondeu afirmativamente, acrescentando que a opção pela pensão unificada é de cada trabalhador, o que o regime da pensão unificada é, pois, voluntário e não obrigatório.*

*A CT ... questionou qual o período de subsídio de desemprego a que os subscritores da CGA têm direito, e se serão 720 dias, bem como, para quem tem descontos na Seg Social anteriores a 2012, qual o tempo necessário para ter direito a 38 meses/ 900 dias de subsídio de desemprego. Nesta matéria, a CGA referiu que deverá ser questionada a Seg. Social.*

*A CT ... referiu que entende existir uma falha legal, entre os dois regimes para efeitos de subsídio de desemprego, que cria uma desigualdade, e que falta uma norma habilitante para os subscritores da CGA.*

*A CGA referiu que é um problema que está já assinalado.*

*O Perito da CT ... referiu, ainda, que existe prejuízo nas pensões, que poderia ser compensado se o valor do cálculo fosse mais favorável na CGA relativamente á Seg. Social e existia. A este tema, a OCA referiu que as pensões de COA são, em média, mais Seg. Social, mas é uma análise casuística de difícil extrapolação.*

*CT ... voltou à questão da pensão de aposentação poder vir a ser bonificada/majorada se adiar o pedido de aposentação e continuar a contribuir. A CGA referiu que essa possibilidade está a ser judicialmente analisada e que haverá que aguardar pela decisão judicial, informando que, neste momento, não há norma que habilite a majoração/bonificação das pensões por efeito da equivalência à entrada de contribuições decorrente do subsídio de desemprego.*

*A CT ... referiu também que já foi analisada em sede judicial a situação dos trabalhadores admitidos antes de 1993 nos CTT que no caso do P1 lhes estavam a fazer a média dos últimos 36 meses de remunerações anteriores a 31.12.2005.*

*A CGA indicou que o entendimento está estabilizado, referindo a divergência das regras de cálculo do P1 e P2 nos regimes da CGA e da Segurança Social, sendo que, para a CGA, o P1 corresponde à remuneração à data de 31.12.2005, e não à média dos 30 meses anteriores a 31.12.2005.*

*Acrescentou o Perito da CT ... que existem, inclusivamente, posições divergentes sobre este tema nos tribunais, na medida em que poderão os trabalhadores ser considerados funcionários públicos ou com contrato individual de trabalho.*

*Relativamente à base de cálculo da pensão, a CT ... questionou o exemplo de um trabalhador que está a dois anos da idade de reforma, com 44 anos de contribuições, se estes 4 anos a mais vão majorar o cálculo da pensão, e se os dois anos que faltam para atingir a idade legal de reforma se aproveita esta majoração.*

*Sobre tal situação, a CGA confirmou apenas que os 4 anos são bonificados, se esperar pela idade normal de acesso à pensão de velhice. Se não esperar, abate á idade normal de acesso à pensão.*

*A CT ... expôs ainda o exemplo de um trabalhador com 61anos de idade, 38 anos contribuições para a CGA, e 6 anos de contribuições para a Seg. Social, se teria penalizações.*

*A CGA esclareceu que teria de ser analisado caso a caso, isto é, se serão anos completos de descontos para as duas entidades.*

*A Empresa referiu que, no pressuposto que são anos completos de contribuições, um trabalhador com 61 anos de idade e 46 anos de contribuições pode solicitar a reforma ao abrigo do regime aplicável às longas carreiras contributivas, desde que tenha iniciado as suas contribuições antes dos 17 anos de idade. Caso contrário, por cada ano de contribuições acima dos 40 abate 4 meses à idade normal de aposentação.*

*CT ... questionou, nas aposentações por incapacidade, qual a relação com a emissão de atestado médico de incapacidade multiusos. A CGA esclareceu então que não há uma relação direta entre a incapacidade certificada pelo atestado multiusos, sendo necessária a verificação efetuada pela junta médica, que avalia se o trabalhador está, ou não, incapacitado permanentemente para o trabalho, acrescentando que estas juntas não verificam qualquer grau*

*de incapacidade (apenas nos acidentes de trabalho), referindo por fim que toda esta informação se encontra no cite da CGA.*

*A CT ... referiu a dificuldade em contactar a CGA à distância nos Regiões Autónomas.*

*A CGA informou que está a ponderar criar um ponto de contacto na Madeira, junto do ISS e que poderá fazer o mesmo nos Açores. Neste âmbito, ficou acordado que a CGA irá contactar diretamente o membro da CT ... dos Açores para informar qual o contacto que poderá utilizar.*

*A CT ..., por fim, recapitulou o tema das penalizações para um subscritor da CGA com 55 anos de idade, mas 30 ou 31 de contribuições. A CGA referiu que, nesta Situação, terá fores penalizações. Não se colocando mais questões e após os devidos agradecimentos, o representante da CGA saiu da reunião pelas 11h04m.*

*Seguidamente, a Empresa passou para o segundo ponto da agenda — discussão da proposta compensação e benefícios.*

*A este propósito a CT ... questionou relativamente aos trabalhadores que à data da comunicação de Intenção de despedimento tinham 62 anos e que, na presente data, têm 63 se terão alguma alteração no fator de ponderação da compensação.*

*Sobre esta questão, a Empresa referiu que, para efeitos de compensação, manter-se-ão no escalão correspondente à idade que tinham quando foi comunicada a intenção de despedimento, não mudando o fator de ponderação.*

*A CT ... solicitou á Empresa um recordatório sobre a compensação e benefícios analisados na última reunião de negociação.*

*Referiu ainda a CT ... que a estabilização da redação das atas e anexos deveria ser feita na presente reunião.*

*Sobre este tema, a Empresa referiu que a ata da primeira reunião de negociação já se encontra assinada por todos os que estiveram presentes, que a ata da segunda reunião está do lado da CT ... para assinatura, sendo que se procedeu à maior parte das alterações solicitadas pela CT ...*

*A ata da terceira reunião será enviada ainda durante o dia de hoje e, por fim, a ata da presente reunião será elaborada e enviada logo que possível.*

Quanto ao recordatório da compensação e benefícios, a Empresa elencou os seguintes:

✓ **Compensação**

*o fator de ponderação 1,2 para trabalhadores com menos de 60 anos;*

*o fator de ponderação 1 para trabalhadores entre os 60 e os 63 anos:*

*o fator igual ao legal para trabalhadores com idade igual ou superior a 63 anos.*

*o Esta compensação inclui todo o quadro retributivo dos trabalhadores, ao momento existente, isto é, remuneração base, diuturnidades e todas as prestações acessórias pagas 12 ou 14 vezes ao ano (incluindo subsídio de turno, subsídio por isenção de horário de trabalho, etc.).*

✓ **Quanto aos cuidados de saúde - ACS:**

*o a manutenção dos planos de saúde por 2 anos rias condições atuais, incluindo agregado familiar;*

*o Durante os primeiros 12 meses, isenção total de quotas para todos os trabalhadores;*

*o Para trabalhadores com idade igual ou superior a 50 anos á data da cessação do contrato, a manutenção do Plano Clássico vitalício e dos Planos Corporativos I e II até à idade de reforma. Este mesmo benefício para trabalhadores com filhos com incapacidade igual ou superior a 60% (2 casos conhecidos).*

✓ **Comunicações:**

*o Manutenção do plano de comunicações ..., por dois anos, incluindo ... Energia, desconto nas lojas ...: equipamento telemóvel e voucher. Ficou, entretanto, acordado, no fim da última reunião, a manutenção deste plano de comunicações até à idade de reforma e aplicação, depois da reforma, do desconto que a cada momento estiver em vigor para trabalhadores reformados;*

✓ **Políticas de Responsabilidade Social Interna (RSI):**

*o Manutenção de todas as iniciativas associadas aos filhos dos trabalhadores, incluindo colónias de férias e apoios aos estudos, durante 2 anos. Considerando que em 2021 já receberam os apoios. este benefício será válido para 2022 e 2023.*

*A propósito das políticas de RSI, a CT ... questionou se o valor da compensação a receber por estes trabalhadores vai ser considerado no âmbito da aplicação das regras*

*das candidaturas aos apoios escorares, podendo determinar a respetiva perda, ao que a Empresa esclareceu que irá ter esse facto em consideração, para que o recebimento da compensação não determine a exclusão dos benefícios.*

✓ *Prémio de aposentação:*

*o Antecipação do pagamento do prémio de aposentação, em singelo, de forma proporcional, para trabalhadores com idade Iguar ou superior a 50 anos.*

*Foi ainda comunicado pela Empresa que, para efeitos de contagem da antiguidade, a mesma será contabilizada à data da cessação do contrato de trabalho, ou seja, a 31 de outubro de 2021.*

*A CT ... questionou também se a Empresa pensou em alguma solução para os trabalhadores com 51 anos de idade beneficiários da Segurança Social, para que possam usufruir do regime de reforma antecipada após desemprego de longa duração, ao que a Empresa respondeu negativamente.*

*A CT ... questionou ainda a Empresa sobre eventuais melhorias nos benefícios apresentados na última reunião, ao que a Empresa respondeu que tem vindo sempre a melhorar as condições ao longo das reuniões de negociação e que aguardava, da parte da CT ..., a apresentação de uma proposta.*

*A CT ... referiu as dúvidas que tem sobre a legalidade deste procedimento de despedimento coletivo, indicando ainda que não impedirá a celebração de acordos individuais entre os trabalhadores e a Empresa.*

*Sugeriu ainda a CT ... que a Empresa fizesse um período de transição relativamente ao plano de saúde, para trabalhadores que completem os 50 anos de idade até ao final dos 24 meses após a cessação do contrato de trabalho. Isto é, se atingissem os 50 anos durante a atribuição do plano de Saúde durante 24 meses estes seria disponibilizado nas mesmas condições que é disponibilizado para os trabalhadores do ativo. Indicou que os trabalhadores têm transmitido que valorizam muito o plano de saúde, que têm para si e para os filhos, e que tal devia ser reequacionado pela Empresa.*

*A Empresa explicou a dificuldade de avaliar o grau de complexidade das situações individuais e que, por essa razão, decidiram passar de 1 ano para 2 a manutenção dos planos de saúde.*

*A CT ... referiu, novamente, o descontentamento com as situações de pessoas incluídas no processo de despedimento a quem foi negada a saída voluntária no Programa ... Mais referiu que esta deveria ser uma situação a equacionar, contrapondo com todos os cenários existentes na Empresa, no âmbito da redução de mais de 40% da massa laboral desde que a ... adquiriu a ... ..*

*A CT questionou a possibilidade dos trabalhadores da ex-DAC irem para a ... em cedência ocasional, dado que a ... na fundamentação assume que este serviço vai deixar de ser feito na empresa e vai passar para outsourcing.*

*A Empresa voltou também a referir a impossibilidade de inscrição no Programa ... de trabalhadores que não se tenham inscrito na devida altura, no mesmo. Sobre a questão dos prestadores de serviços, referiu que nada impede que estes trabalhadores possam vir a trabalhar para empresas do grupo, mas que a Empresa não irá proactivamente procurar esses contactos.*

*Foi também amplamente analisada e debatida, entre a Empresa e a CT ..., a situação do trabalhador ..., considerando a CT ... tratar-se de um sinal de alarme, pelo que pediu para que se juntasse à ata o email do trabalhador e a resposta da Empresa indicando as diligências tomadas, que ficará como ANEXO 1 à presente ata. Neste âmbito, a Empresa expôs todas as diligências tomadas, bem como que pediu o acompanhamento desta situação por uma psicóloga da ...*

*Voltando ao tema dos benefícios, a CT ... solicitou informação à Empresa sobre o numero de trabalhadores que foram abrangidos pelo voucher de Natal para os descendentes, no ano de 2020. A Empresa informou que, deste universo de trabalhadores envolvidos no despedimento coletivo, são 53 trabalhadores os que receberam o voucher de Natal, dos quais 4 serão incluídos no Programa ..., pelo que ficam 49 trabalhadores abrangidos no DC.*

*A CT ... referiu, ainda, que atendendo ao apoio dado pela , de forma abnegada, à ..., entende que deveria existir uma maior preocupação e apoio aos filhos dos trabalhadores, sugerindo que a Empresa fizesse um esforço para uma componente social mais alargada no apoio ao estudo.*

*A Empresa lembrou a comunicação recente do CCO da criação de um novo apoio concedido pela Empresa ao Ensino Superior, público ou privado, através de 300 bolsas de estudo para filhos dos trabalhadores que pretendam ingressar nas universidades, com um valor individual de € 600.*

*Saliou ainda o esforço adicional da Empresa, ao longo do tempo, nos apoios ao estudo, bem como a iniciativa de estágios de verão com duração de 1 mês, para filhos dos trabalhadores que o pretendam fazer e, ainda, o reforço dos prémios de excelência que é alargado a 30 estudantes.*

*À dúvida da CT ... sobre os estágios, a Empresa esclareceu que os programas de estágio são abertos a todos os filhos dos trabalhadores independentemente de terem prémios de excelência. São estágios em todas as modalidades, curriculares e profissionais, de curta duração ou de 12 meses.*

*A CT ... fez uma reflexão sobre a reestruturação implementada nas empresas e o encaixe financeiro resultante da venda de património imobiliário e que considera estranho e incorreto entregar estes trabalhadores à responsabilidade do Estado.*

*Ainda no âmbito da responsabilidade Interna (RSI), a CT ... insistiu para que a Empresa não avance com o despedimento coletivo e encontre uma solução através do Programa ... ou da reconversão/reorientação para todos os trabalhadores envolvidos.*

*A esta argumentação a Empresa referiu que foram ponderadas as consequências e que nada pode acrescentar á fundamentação já apresentada e amplamente discutida ao longo destas reuniões.*

*A CT ... questionou se um trabalhador que auferia subsidio de turno durante o periodo de dispensa de assiduidade continuará a receber. A Empresa confirmou que se mantém em vigor os quadros retributivos á data de 30.06.2021, para todos os trabalhadores.*

*A CT ... veio então informar que alguns Diretores da Empresa terão veiculado a intenção de serem aplicados fatores de ponderação da compensação superiores aos referidos na presente reunião, nomeadamente o fator de ponderação 1,4, em conversas com trabalhadores envolvidos neste despedimento coletivo.*

*A Empresa reiterou que continua a aguardar a proposta da CT ... e que perante a ausência da mesma apresenta a seguinte nova proposta melhorada para a compensação por despedimento coletivo, que passará do fator de ponderação 1,2 para 1,3, para os trabalhadores até aos 60 anos de idade, assim:*

*o 60 ano fator de ponderação 1,3;*

*o Entre 60 e 63 anos fator de ponderação 1,1;*

*o A partir de 63 anos inclusive - mantém-se o valor leal*

*Aos benefícios acima indicados, a Empresa acrescentou um cheque dentista no valor de € 500,00, a utilizar por qualquer pessoa do agregado do trabalhador, que para os trabalhadores da Grande Lisboa e Grande Porto apenas poderá ser usado nos Núcleos de Estomatologia da ACS (NEL ou NEP) e nas outras localidades encontra-se aberta a estomatologia convencionada da ACS ou, em alternativa, e conforme opção do trabalhador, um cheque formação no mesmo valor (€500,00), para o próprio, filhos, ou quem o trabalhador entender (para Infantilário, ensino básico, secundário ou superior), a ser utilizado até 2022. A Empresa informou que está a efetuar uma consulta ao mercado em busca da rede de maiores contactos, que permita abarcar um leque mais abrangente de formações.*

*A CT ... questionou, relativamente ao prémio de aposentação para trabalhadores com idade superior a 63 anos, se a empresa está a pensar atribuir o prémio de aposentação em dobro. A esta questão a Empresa respondeu negativamente.*

*O Perito da CT ... voltou a pedir esclarecimentos sobre as prestações acessórias consideradas pela Empresa para inclusão na compensação, ao que a Empresa reiterou que são as prestações pagas regularmente e numa base mensal.*

*O mesmo Perito questionou ainda se para os trabalhadores que não celebrarem acordo com a Empresa e receberem a indemnização legal, quais as prestações incluídas. Ao que os representantes da Empresa referiram que serão as que a lei prevê, i.e., vencimento base e diuturnidades.*

*A CT ... solicitou que ficasse indicado em ata o P416 a disponibilizar aos trabalhadores que pretendam devolver a compensação em caso de impugnação judicial do despedimento. A Empresa referiu que dará a informação mais tarde o que tal poderá, inclusivamente, constar das comunicações da decisão de despedimento.*

*A Empresa lembrou que a 4.ª reunião seria a última da fase de informações e negociação e que a partir de 3.ª feira, dia 27.07.2021, se iniciarão os contactos individuais com os trabalhadores para apresentação das propostas melhoradas.*

*CT ... referenciou a publicação em Diário da República II Série, de dia 23.07.2021, da Portaria n. 295/2021 sobre regulamentação de incentivo à manutenção extraordinária dos postos de trabalho, decorrente do compromisso fixado no Orçamento de Estado. Pelo que, questionou se a Empresa pondera alguma alteração face a este diploma.*

*Acrescentou a CT ... que quer ao abrigo dos artigos do Código do Trabalho que regulamentam o procedimento de despedimento coletivo, quer ao abrigo do controle de gestão, previsto no mesmo diploma, reitera a necessidade de receber informação que ainda não recebeu, e da qual não abdica.*

*Passou-se à análise de situações de enquadramento social, designadamente, 4 casos de parentalidade e um caso de um trabalhador que apresentou atestado multiusos de 60% de incapacidade e que, segundo a CT ..., não enviou à Empresa devido à pandemia. Para este caso a Empresa informou que analisará, mas acrescentou que os trabalhadores tiveram sempre contacto com os Recursos Humanos, pelo que o trabalhador poderia já ter enviado o documento digitalizado.*

*Falou-se de um conjunto de casos enviados à DRH e novamente se referiu a situação de alarme acima referenciada relativa ao trabalhador ... (e-mail que constará como Anexo 1 presente). Ainda sobre este tema a CT ... solicitou que ficasse em ata que não foi referenciada a credenciação profissional da psicóloga que tratou do tema. A Empresa faz notar que o registo é público e que se encontra na página da Ordem dos Psicólogos.*

*Pelas 12:53 foi feito um intervalo para almoço, com retoma a partir das 14.30.*

*Retomou-se a reunião pelas 14h38.*

*Começou por se analisar as atas das reuniões anteriores; a Empresa e a CT ... acordaram todos os anexos que deverão constar de cada uma das atas.*

*Após esta revisão necessária de atas e anexos, a CT ... referiu novamente o processo de reestruturação em curso na Empresa e o volume de negócio e património vendido, para apurar o encaixe financeiro da Empresa e compreender o impacto e a vantagem patrimonial desta solução para a Empresa.*

*A Empresa esclareceu que esta informação consta do reporte trimestral fornecido à CT .... O Perito da Empresa acrescentou que este processo de despedimento coletivo não tem diretamente a ver com a questão financeira, remetendo para a Fundamentação do mesmo, o qual é objetivo e seccional.*

*Foi feito um ponto de situação quanto ao número de trabalhadores incluídos no procedimento de despedimento coletivo da ... e a Empresa explicou que em 30.06.2021 foram comunicadas intenções de despedimento a 232 trabalhadores da ... (+ 14 trabalhadores da ...), que totalizaram 246 trabalhadores, tendo a Empresa encontrado alternativas para sair do processo de despedimento aos seguintes:*

*RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)*

- ✓ 25 trabalhadores no Programa ... (+ 1 da ...);
- ✓ Casos Sociais/Incapacidades: 7 pessoas (+ 2 ...);
- ✓ 1 trabalhadora da DAC/DOS. que estava transitoriamente naquelas funções por problemas de saúde.

*Face ao exposto, a empresa concluiu que irão ser abrangidos pela decisão de despedimento coletivo 199 trabalhadores.*

*Foi ainda referido que, atualmente há 4 trabalhadores com proteção do regime da parentalidade, com decisão suspensa até ao parecer da CITE.*

*Sobre todos os demais casos particulares pendentes haverá decisão da Empresa com a maior brevidade.*

*A CT ... referiu que ainda aguarda a resposta da ISS sobre o Fundo Especial dos Trabalhadores do ex-... envolvidos, bem como do Fundo de Melhoria da Segurança Social que abrange os trabalhadores da ex- ... e que o processo não deveria ser dado por concluído até essa data.*

*A Empresa esclareceu, contudo, que este é um tema que corre em paralelo, não cabendo essa informação à Empresa, tanto assim que a Empresa solicitou que a troca de informações fosse feita diretamente entre o ISS e a CT ....*

*A CT ... alertou ainda sobre a questão da fundamentação para a área comercial do ..., que teve a redução da atividade do 3 para 2 zonas e questionou a Empresa neste caso porque optou pelo critério da geografia e não pelo critério da avaliação de desempenho.*

*A Empresa esclareceu que o critério aqui utilizado foi diferente na medida em que se extinguiu a atividade do trabalhador alocado àquele território. Sobre este tema o Perito da Empresa esclareceu os fundamentos constantes no procedimento do despedimento coletivo indicam claramente que o critério respeita à função / à atividade daquele território.*

*Relativamente às portarias, a CT ... voltou a solicitar os contratos com as empresas de segurança e informou que a ACT, tal como já referira a DGERT na última reunião, detetou um conjunto de edifícios em que os trabalhadores não foram substituídos por automatismos, mas sim por empresas de segurança — nas áreas do Norte, Açores, Sul e Madeira — e que, nestes casos, o despedimento poderá ser considerado ilícito.*

*A Empresa esclareceu que nem sempre a ACT está correta nas medidas que impõe e que muitas vezes a Empresa vê os processos arquivados, sem contraordenação para a Empresa, porque a avaliação não foi correta.*

*Ainda sobre as portarias, a Empresa voltou a reiterar que as empresas de segurança têm atividades próprias para as quais é necessária a respetiva credenciação.*

*Contudo, a CT ... invocou a despromoção, no passado, dos colegas que ocupavam as Funções de portaria e que agora os mesmos são incluídos neste processo de despedimento coletivo. Neste âmbito, voltou a CT ... a solicitar os contratos de prestação de serviços de vigilância e gestão de operações do Norte, Açores, Sul e Madeira.*

*O Perito da Empresa referiu que se trata de documentos oficiais e confidenciais da Empresa e que da análise dos mesmos nada se concluirá sobre as funções e atividades das portarias.*

*A CT ... voltou também a referir o universo de trabalhadores reintegrados por ordem judicial, neste momento, 11 trabalhadores (ex. transmitidos) com decisão judicial que, no entendimento da CT ..., não foi cumprida, e o que poderá originar providências cautelares interpostas pelos trabalhadores por assédio moral. Entende a CT ... que a Empresa devia arranjar uma solução para estes trabalhadores, evitando contenda judicial, sugerindo que fossem retirados do despedimento coletivo e incluídos, por exemplo, no Programa ..., na medida em que não tiveram acesso ao Portal do Colaborador para efetuarem as respetivas inscrições.*

*Não obstante este assunto estar amplamente debatido em reuniões anteriores, a Empresa voltou a dar o exemplo de uma trabalhadora, daquele universo, que se inscreveu no Programa ... e que, ao longo destes meses, ocorreram dezenas de contactos entre este grupo de trabalhadores e os Recursos Humanos que lhes permitiu, se pretendessem, formalizar a inscrição.*

*A CT ... colocou a questão sobre se uma chefia direta de um trabalhador seria considerada o responsável de Recursos Humanos desse mesmo trabalhador.*

*A Empresa respondeu que para a transmissão das instruções de trabalho obviamente que sim e que, inclusivamente, para efeitos de inclusão, ou não, nos Programas ... as decisões foram tomadas de acordo com as opiniões dos Diretores, na medida em que foi necessário avaliar as necessidades de serviço. Contudo, concluiu pela inexistência de sobreposição de papéis, e que as chefias não se sobrepõem aos Recursos Humanos, que implementam transversalmente as políticas de RH.*

*Voltou também a CT ... a reiterar a (ata de informação do Programa ... no que respeita à comunicação de extensão de prazos e condições. Neste particular, a Empresa reiterou a informação anteriormente dada.*

*A CT ... lembrou um e-mail datado de 23.07.2021, relativo a este universo de ex - transmitidos, solicitando que o mesmo constasse como anexo à presente ata - Anexo II.*

*No mesmo molde, a CT ... chamou novamente a atenção para os trabalhadores cedidos à ... e que lhes foi comunicado a intenção de despedimento e, ao mesmo tempo, a cessação do contrato de cedência e que têm urna carta compromisso assinada pelo CEO da ..., Eng. ..., datada de 08.07.2019, a garantir que não seriam ação de despedimento por extinção de posto de trabalho em despedimento coletivo e que eram fundamentais para o sucesso tão necessário e importante da ... Mais uma vez, neste particular, a Empresa reiterou a informação anteriormente dada.*

*Sobre este tema, a DGERT questionou a possibilidade destes trabalhadores cedidos ficarem a trabalhar na empresa cessionária. A esta questão, o Perito da Empresa esclareceu que, por efeito de reestruturação, a ... verificou que não necessita de um volume de trabalhadores tão grande para o exercício daquela atividade, motivo pelo qual fez extinguir a cedência e o regresso dos trabalhadores à empresa de origem (...), tal situação encontra-se amplamente clarificada na fundamentação do despedimento coletivo.*

*Não partilhando deste entendimento o Perito da CT ... entende que a Empresa utilizou o mecanismo da cedência ocasional para esvaziar a DOI, propondo a todos a ida para a .... Entende ainda que, à partida, esta solução poderá estar viciada na forma jurídica, pois alega que a Empresa está a usar o mecanismo da cedência para uma transferência definitiva, o que implica uma ilicitude no mecanismo da cedência. Mais entende que não foram cumpridos os prazos de aviso prévio para a denuncia do contrato de cedência ocasional.*

*A Empresa demonstrou a sua discordância com a tese propugnada pelo Perito da CT ..., nos termos já amplamente expostos.*

*Continuando, a CT ... pediu então esclarecimentos relativos à antiga DAC, na medida em que os trabalhadores foram abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo aos supervisores não.*

O Perito da Empresa referiu que esta matéria está amplamente indicada na fundamentação (páginas 119 e seguintes) e procedeu à leitura e explicação desta fundamentação, pelo que se transcreve:

*“(...) A atividade das áreas de Atendimento Não Técnico e Atendimento Técnico, por não fazer parte da atividade core, já hoje é em parte prosseguida fora da Empresa por prestadores externos especializados — a ...- sendo que esse era, aliás, o modelo histórico da realização da atividade das áreas de ANT e ATT.*

*Tal objetivo visa manter sob o domínio da Empresa a atividade de controlo da gestão e opções estratégicas e desenvolvimento tecnológico e de eficiência procedimental, entregando a operadores especializados nas suas respetivas áreas a responsabilidade operacional.*

*Naturalmente, e considerando que os supervisores da operação desempenham uma importante missão no contacto entre o negócio e a operação os seus postos não são extintos, com vista a que possam assegurar a interação entre o negócio e os prestadores externos, controlar o cumprimento dos objetivos e desempenho contratual do prestador e transmitir as alterações, evoluções e enquadramento requerido pela evolução da atividade solicitada pela ... ao prestador externo. (...)”*

*A CT ... questionou a DGERT se já tomou conhecimento das ações da ACT relativamente à violação do dever de ocupação efetiva, tendo a DGERT indicado não ter conhecimento sobre o assunto.*

*A CT ... solicitou ainda o organigrama da Empresa, com a descrição das atividades por Direção.*

*Posteriormente, entrou-se em debate com vista a aquilatar da justeza e bondade da fundamentação apresentada pela Empresa no procedimento de despedimento coletiva, tendo cada uma das partes manifestado permanecer nas suas posições, à anteriormente descritas.*

*Ainda a CT ... procedeu à leitura de um e-mail proveniente da ACT, que solicitou que constasse igualmente da presente ata - Anexo III.*

*Relembrando que estamos na fase de negociação, a Empresa votou a solicitar à CT ... a apresentação de propostas.*

*A CT ... revelou não se encontrar preparada para esse efeito, na medida em que terá de agendar reuniões com os trabalhadores envolvidos, pelo que solicitou a marcação de mais uma reunião.*

*A Empresa recordou que o processo começou há semanas e que tem sempre apresentado propostas melhoradas ao longo das reuniões, sem que do lado da CT ... exista qualquer iniciativa.*

*Acrescentou ainda que, apesar de esta ser a última reunião desta fase de informações e negociação, a Empresa permanece totalmente disponível para responder e esclarecer todos os pedidos de informação que os trabalhadores ou a CT ... lhe venham ainda a endereçar.*

*Relembrou, contudo, que a Empresa tem vindo progressivamente a melhorar a proposta de acordo, inclusivamente, com as preocupações manifestadas pela CT ..., e que esta não se pronunciou, pelo que a Empresa iniciará os contactos individuais com os trabalhadores com vista á apresentação das propostas melhoradas.*

*CT ... fez uma resenha sobre outros processos desta natureza a ocorrer em ... e que entende que a Empresa se tem afastado de um processo saudável, estando desproporcionalmente com uma estabilidade económica muito superior a muitas outras empresas, e, contudo, a proposta da Empresa é inferior a outras.*

*A Empresa esclareceu que este procedimento ira inicialmente envolver cerca de 750 trabalhadores, mas que foram sendo encontradas soluções alternativas, apenas tendo sido abrangidos 246 trabalhadores pelo procedimento de despedimento coletivo, fruto das soluções encontradas ao longo deste processo. Mais referiu que é necessário olhar para o caminho feito até aqui, em que há cerca de 3000 trabalhadores em casa, em programas de saída por SCT/PR, e as outras variáveis que também constituam uma mais-valia para as pessoas e encargos para a Empresa.*

*A CT ... pediu, então, um intervalo para uma tomada de posição e ás 17h50 fez-se um intervalo, tendo a reunião retomado apenas pelas 18h37.*

*A CT ... tomou a palavra para informar que entende que este processo não deve ser encerrado, na medida em que a Lei diz que só pode encerrar quando o acordo já não for possível e que entende ainda ser possível um acordo. Nesta medida, e para poder reunir com os trabalhadores nas zonas mais abrangidas pelo processo de despedimento coletivo, propõe a CT ... nova reunião no dia 3 de agosto.*

*A Empresa referiu que considera prestados todos os esclarecimentos pedidos pela CT ... e que está disponível para reunião rio próximo dia 3 de agosto, mas já não no âmbito da fase de informações e negociação.*

*A DGERT reiterou que está sempre disposta participar no processo, o tempo que for necessário, mas que caberá à entidade empregadora a decisão sobre o encerramento das negociações. Lamentou a representante deste organismo que não tenha sido possível chegar a acordo, e lançou à CT ... um último repto para apresentação de uma proposta.*

*A CT ... referiu não estar mandatada para uma tomada de decisão, na medida em que se trata de um órgão colegial, não se encontrando presentes a totalidade dos seus membros. Referiu, ainda, que sentiu que a Empresa não teve a vontade de avançar o que, ao contrário do referido pela Empresa, não melhorou a proposta porque não se trata de melhorar as condições, mas sim criar as condições para reduzir o número de trabalhadores a abranger no processo e que, inclusivamente, as sugestões do IEPF foram sempre recusadas.*

*A Empresa retorquir que esta reunião não pode ser analisada de forma isolada relativamente às reuniões já ocorridas. Mais reiterou que a empresa majorou a compensação, reduziu, conforme solicitado, o número de trabalhadores abrangidos pelo procedimento de despedimento coletivo, retirou 26 trabalhadores deste processo e integrou-os no programa pessoa de saídas voluntárias por suspensão do contrato ou pré-reforma, com encargos elevados para a Empresa excecionou situações especiais e de incapacidade dos trabalhadores e descendentes, e, ainda, avaliou todos os casos sociais indicados pela CT .... Pelo exposto, refutou as alegações da CT ..., nas quais não se reviu por não corresponderem à verdade. Face a esta situação, bem como às diversas modalidades de majoração das condições oferecidas e ao facto da CT ... não apresentar qualquer proposta alternativa, considerou encerrada esta fase de informações e negociação.*

*A CT ..., perante a posição da Empresa, que considerou de intransigência, apresentou uma proposta geral, mas sempre no pressuposto que a Empresa tem boas condições financeiras e não tem fundamentação para prosseguir com este despedimento coletivo. Considerou não estarem reunidas as condições legais, nem financeiras, para se avançar neste despedimento coletivo.*

*Nesta sequência, a CT ... leu uma declaração para a ata em voz alta, subscrita por todos os seus membros presentes, a qual pediu que ficasse anexa à presente ata - Anexo IV.*

*Pedindo resposta à Empresa sobre esta proposta geral, e tendo a Empresa respondido que todas as questões já se encontravam amplamente respondidas ao longo das reuniões, a CT MED leu em voz alta uma nova declaração, igualmente subscrita pelos seus membros aqui presentes, que fica igualmente anexa à presente ata - Anexo V.*

*Para encerrar esta 4.ª e última reunião da fase de informações e negociação, realizada no âmbito do despedimento coletivo promovido pela Empresa, e a fim de facilitar a inclusão da mesma na*

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

presente ata, a DGERT fez chegar por e-mail a declaração proferida na reunião, que se transcreve:

*“A representante da DGERT, no âmbito do exercício das suas competências legais, nestas reuniões fez os esforços possíveis para diminuir o impacto do presente processo de despedimento coletivo, designadamente, explorando a possibilidade de aplicação de medidas alternativas ao despedimento e questionando a ... sobre matérias constantes dos fundamentos do mesmo.*

*Á DGERT apenas compete informar a Entidade Empregadora e fazer refletir em Ata as dúvidas existentes quanto ao despedimento que sejam suscitadas, quer ao nível substantivo, nomeadamente sobre os motivos invocados para o Despedimento e dos critérios de solução aplicados aos trabalhadores, quer ao nível procedimental.*

*Não tem a DGERT competência para impedir o prosseguimento do despedimento, cabendo aos Tribunais aferir da eventual ilicitude do mesmo.”*

*Após as declarações da DGERT, a Empresa deu por finda a fase de informações e negociação, no âmbito deste procedimento de despedimento coletivo, e comunicou que nos próximos dias dará início à apresentação das novas condições aos trabalhadores envolvidos, para que, querendo, possam aderir às condições que a Empresa propõe, dando, em contrapartida, o seu acordo aos fundamentos deste procedimento de despedimento coletivo.*

*A Empresa deu, ainda, nota que para a aceitação dos trabalhadores será necessário que os mesmos formalizem um instrumento contratual, cujos termos serão dados a conhecer à CT ... com a maior brevidade.*

*A reunião terminou pelas 19h07.*

*(...)”*

*\*\*\**

Consta anexo à ata os seguintes documentos:

- Anexo I – Portaria 295/2021
- Anexo II – Email datado de 27.07.2021
- Anexo III – E-mail datado de 24.07.2021

- Anexo IV – Declaração para a ata
- Anexo V – Declaração para a ata
- Anexo IV – Email de 28.07.2021
- Informação sobre a avaliação de desempenho de trabalhadores comparáveis
- Formalização da cessão e da compensação de contrato de trabalho no âmbito de um procedimento de despedimento coletivo da trabalhadora ...
- Formalização da cessão e da compensação de contrato de trabalho no âmbito de um procedimento de despedimento coletivo do trabalhador ....

**1.12.** Em 18.08.2021 foi solicitada informação sobre se a entidade empregadora teria chegado a acordo relativamente a algum dos/as trabalhadores/as especialmente protegidos.

**1.13.** Em 18.08.2021 a entidade empregadora, por correio eletrónico a seguinte informação:

“(...)

*Na sequência do V. contacto telefónico e pedido de envio de informação/documentação sobre os/as trabalhadores/as integrados/as no procedimento de despedimento coletivo abrangidos/as pela proteção conferida pelo art. 63º do Código do Trabalho (CT) e que celebraram acordo com a Empresa, vimos pela presente informar que:*

*- a trabalhadora ..., celebrou com a Empresa o instrumento de formalização da cessação do contrato de trabalho no âmbito de um procedimento de despedimento coletivo, que se anexa. Mais informamos que, posteriormente, a trabalhadora dirigiu à Empresa um pedido de rescisão por mútuo acordo, com efeitos a 1 de setembro de 2021, que a Empresa aceitou. Esclarecemos que se manterá o pagamento das condições majoradas propostas pela Empresa no âmbito do processo de despedimento coletivo e aceites pela trabalhadora.*

- o trabalhador ..., celebrou com a Empresa o instrumento de formalização da cessação do contrato de trabalho no âmbito de um procedimento de despedimento coletivo, que se anexa, não obstante ter comunicado que aguardava o parecer da CITE.

Mais informamos que, na sequência do envio por parte da Empresa da proposta de condições majoradas no âmbito do processo de despedimento coletivo aos/às trabalhadores/as âmbito da proteção conferida pelo art. 63.º do CT, se comunicou que o prazo para análise e aceitação das condições propostas, seria alargado até 2 dias úteis após a data do conhecimento do parecer da CITE.

Informamos que, para efeitos de proteção de dados pessoais, enviamos os documentos anexos protegidos com password.

A password será remetida, de seguida, por email.

Continuamos ao dispor para prestar os esclarecimentos adicionais que considerem necessários.

Com os melhores cumprimentos,

(...)"

## II - ENQUADRAMENTO JURÍDICO

**2.1.** A Constituição da República Portuguesa reconhece aos pais e às mães o direito à proteção da sociedade e do Estado na realização da sua insubstituível ação em relação aos filhos, com garantia de realização profissional e de participação na vida cívica do país.

A maternidade e a paternidade constituem valores sociais eminentes.<sup>1</sup>

**2.2.** A Diretiva 92/85/CEE do Conselho, de 19.10.92, estabelece no artigo 10.º que: “1. Os Estados-membros tomem as medidas necessárias para proibir que as trabalhadoras (...) sejam despedidas durante o período compreendido entre o início

---

<sup>1</sup> Artigo 68.º, n.º 1 e n.º 2 da Constituição da República Portuguesa  
RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000 • E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

da gravidez e o termo da licença de maternidade (...), salvo nos casos excecionais não relacionados com o estado de gravidez, admitidos pelas legislações e/ou práticas nacionais e, se for caso disso, na medida em que a autoridade competente tenha dado o seu acordo.

2. Quando uma trabalhadora (...) for despedida durante o período referido no n.º 1, o empregador deve justificar devidamente o despedimento por escrito.”

**2.3.** É jurisprudência uniforme do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias<sup>2</sup> que o despedimento de uma trabalhadora devido à sua gravidez constitui uma discriminação direta em razão do sexo, proibida nos termos do artigo 14.º n.º 1, alínea c) da Diretiva 2006/54/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativa à aplicação do princípio da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres em domínios ligados ao emprego e à atividade profissional.

**2.4.** A Diretiva 2006/54/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5.07.2006 alude à referida construção jurisprudencial, do princípio da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres em domínios ligados ao emprego e à atividade profissional, nos considerandos 23 e 24 que expressamente referem o seguinte: *Ressalta claramente da jurisprudência do Tribunal de Justiça que qualquer tratamento desfavorável de uma mulher relacionado com a gravidez ou a maternidade constitui uma discriminação sexual direta em razão do sexo. (...) O Tribunal de Justiça tem repetidamente reconhecido a legitimidade, em termos do princípio da igualdade de tratamento, de proteger a condição biológica da mulher na gravidez e na maternidade e de adotar medidas de proteção da maternidade como meio de atingir uma igualdade concreta.*

---

<sup>2</sup> Ver, entre outros, os Acórdãos proferidos nos processos C-179/88, C-421/92, C-32/93, C- 207/98 e C-109/00).

**2.5.** Posteriormente, a Diretiva 2010/18/EU do Conselho, de 8 de março de 2010, que aplica o Acordo-Quadro revisto sobre licença parental, veio alertar, nos Considerandos 8 e 12 do seu Anexo: *“que as políticas da família devem contribuir para a concretização da igualdade entre homens e mulheres e ser encaradas no contexto da evolução demográfica, dos efeitos do envelhecimento da população, da aproximação entre as gerações, da promoção da participação das mulheres na vida ativa e da partilha das responsabilidades de cuidados entre homens e mulheres”, e que, “há que tomar medidas mais eficazes para encorajar uma partilha mais igual das responsabilidades familiares entre homens e mulheres”.*

*Nesse sentido, o n.º 1 da Cláusula 2, sob a epígrafe licença parental, determina que: “Por força do presente acordo, é concedido aos trabalhadores de ambos os sexos um direito individual à licença parental pelo nascimento ou pela adoção de um filho, para dele poderem cuidar”.*

Como consequência, o n.º 4 da Cláusula 5, sob a epígrafe direitos laborais e não discriminação, previne que: *“A fim de garantir que os trabalhadores possam exercer o seu direito à licença parental, os Estados-Membros e/ou os parceiros sociais tomam medidas necessárias para proteger os trabalhadores contra um tratamento menos favorável ou despedimento com fundamento no pedido ou no gozo da licença parental, nos termos da legislação, das convenções coletivas e/ou das práticas nacionais.”.*

**2.6.** Nos termos da lei nacional o artigo 63.º do Código do Trabalho, que estabelece uma especial proteção em caso de despedimento, prevê 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.

A CITE, por força da alínea c) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 76/2012, de 26 de março, é a entidade competente para a emissão do referido parecer.

**2.7.** Refira-se, ainda, que a licença parental, nos termos previstos no artigo 39.º do Código do Trabalho, compreende as modalidades de licença parental inicial, licença parental inicial exclusiva da mãe, licença parental inicial a gozar pelo pai por impossibilidade da mãe, licença parental exclusiva do pai.

**2.8.** Neste sentido é de entender que se na empresa decorre um processo de despedimento coletivo no qual são incluídos/as trabalhadores/as grávida, puérperas, lactantes ou trabalhador pai no gozo da licença parental, até à decisão final sobre esse mesmo despedimento, o conhecimento pelo empregador da qualidade determinante da especial proteção, por ser suscetível de influenciar a decisão de despedimento, determina a obrigatoriedade de solicitação de parecer prévio à CITE.

**2.9.** No âmbito do despedimento por causas objetivas, como é o caso do despedimento coletivo, a entidade empregadora deve fundamentar a necessidade de despedir enquadrando os factos que alega nos motivos indicados no n.º 2 do artigo 359.º do Código do Trabalho e cumprindo os procedimentos previsto nos artigos 360.º a 366.º do Código do Trabalho.

Para efeitos de emissão de parecer prévio, o empregador deve remeter cópia do processo à CITE, depois da fase de informações e negociação prevista no artigo 361.º do Código do Trabalho (alínea b) do n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho).

**2.10.** De acordo com o previsto no artigo do Artigo 359.º do Código do Trabalho, relativo à noção de despedimento coletivo:

“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

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

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.”

**2.11.** De acordo com o artigo 360.º do Código do Trabalho, a comunicação da intenção de proceder ao despedimento coletivo deve conter:

- 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.

**2.12.** Importa esclarecer que, quando está em causa a inclusão, num procedimento de despedimento coletivo, de trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes ou de

RUA AMÉRICO DURÃO, N.º12 -A, 1.º e 2.º - OLAIAS 1900-064 LISBOA • TELEFONE: 215 954 000• E-MAIL: [geral@cite.pt](mailto:geral@cite.pt)

trabalhador no gozo da licença parental, e de acordo com o previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 24.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, o direito à igualdade de oportunidades e de tratamento respeita aos critérios para a seleção dos trabalhadores a despedir.

Nesta conformidade, os critérios definidos pelo empregador para selecionar os/as trabalhadores/as objeto de despedimento deverão ser enquadrados nos motivos legalmente previstos, não podendo ocorrer discriminação de qualquer trabalhador/a designadamente, em função do sexo ou, no caso vertente, por motivo de maternidade.

**2.13.** De modo a possibilitar melhor a avaliação sobre os critérios de seleção, transcreve-se alguma jurisprudência relevante sobre a matéria:

*“I - O Código do Trabalho, no âmbito do despedimento coletivo, (...) não estabelece qualquer critério ou prioridade quanto aos trabalhadores a abranger pelo despedimento coletivo, antes deixa a determinação desses critérios à liberdade do empregador.*

*II - Mas os critérios de seleção definidos pelo empregador só cumprem o escopo legal se tiverem um mínimo de racionalidade e de congruência por forma a permitirem estabelecer o necessário nexos entre os motivos invocados para fundamentar o despedimento coletivo e o concreto despedimento de cada trabalhador, pois só assim o despedimento de cada trabalhador pode considerar-se justificado face ao art.º 53.º da CRP.*

*(...) A indicação dos critérios que servem de base para a seleção dos trabalhadores a despedir, deve servir para estabelecer a necessária ligação entre os motivos invocados para o despedimento coletivo e o concreto despedimento de cada trabalhador abrangido, por forma a que o trabalhador abrangido possa compreender as razões pelas quais foi ele o atingido pelo despedimento. (...) há que individualizar ou concretizar os trabalhadores abrangidos, ou seja, “há que converter esses números*

em nomes<sup>3</sup>, servindo os critérios de seleção para impedir arbitrariedades ou discricionariedades injustificadas. (...)

Como se refere no Ac. do STJ, de 26.11.2008, em [www.dgsi...](http://www.dgsi...), (...) é incontestável que a Constituição não admite a denúncia discricionária por parte do empregador e apenas possibilita a cessação do contrato de trabalho por vontade do empregador se existir uma justificação ou motivação, ainda que a justa causa possa resultar de causas objetivas relacionadas com a empresa nos termos da lei”.

(...) “é certo que não cabe ao Tribunal sindicar as opções de gestão empresarial feitas pelo requerido e que a seleção dos trabalhadores envolve sempre alguma margem de discricionariedade, mas a indicação dos critérios que servem de base à escolha dos trabalhadores a despedir permite que o Tribunal possa controlar se essa seleção não obedeceu a motivações puramente arbitrárias e discriminatórias, em vez de se fundar nas razões objetivas invocadas para o despedimento coletivo.”

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 25.03.2009, Processo 3278/08.8TTLSB-4, em [www.dgsi...](http://www.dgsi...)

“ (...) ... o sentido decisório da mais recente jurisprudência do nosso Supremo Tribunal, nos termos do qual a única interpretação da al. e) do n.º 1 do artigo 24.º da LCCT (DL 64-A/89, de 27/02), que corresponde atualmente à al. c) do artigo 429.º do CT<sup>4</sup> em conformidade com a Constituição, designadamente com a proibição de despedimentos sem justa causa constantes do art.º 53.º da nossa Lei Fundamental, é a de que a comunicação dos motivos da cessação do contrato deve referenciar-se quer «à fundamentação económica do despedimento, comum a todos os trabalhadores abrangidos, quer ao motivo individual que determinou a escolha em concreto do trabalhador visado, ou seja, a indicação das razões que conduziram a que fosse ele o atingido pelo despedimento coletivo e não qualquer outro trabalhador (ainda que esta possa considerar-se implícita na descrição do motivo estrutural ou

---

<sup>3</sup> Continuação da citação: “ Expressão utilizada por Bernardo Lobo Xavier, *O Despedimento Coletivo no Dimensionamento da Empresa*, pág.404”

<sup>4</sup> Atualmente, artigo 381.º, alínea b) do Código do Trabalho.

*tecnológico invocado para reduzir o pessoal – p.ex., o encerramento da secção em que o trabalhador abrangido pelo despedimento laborava).”*

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20.05.2009, Processo 3277/08.0TTLSB.L1-4, em [www.dgsi.gov.pt](http://www.dgsi.gov.pt).

**2.14.** No Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, de 11.05.2015, Processo 1004/13.9 TTPNF.G1, disponível em [www.dgsi.gov.pt](http://www.dgsi.gov.pt), menciona-se o seguinte: “I – O empregador deve fazer constar da comunicação inicial da intenção de proceder a despedimento colectivo os elementos mencionados no n.º 2 do art. 360.º do Código do Trabalho, não estando obrigado a incluir quaisquer outros.

*II – Tal comunicação deve, quanto aos diversos elementos que dela devem constar, ser apreensível pelos trabalhadores visados e pelos demais intervenientes, e, em última análise, pelo tribunal que seja chamado a pronunciar-se sobre a regularidade e licitude do despedimento, garantindo a sua sindicabilidade, o que se conclui estar devidamente observado se os interessados demonstram na oposição que fazem ter apreendido cabalmente os termos das questões.*

*III – Na falta de comissão de trabalhadores, comissão intersindical ou comissões sindicais, a circunstância de o empregador não proceder ao envio das informações aludidas no n.º 2 do artigo 360.º do Código do Trabalho de 2009 aos trabalhadores que possam ser abrangidos pelo despedimento colectivo e estes não designarem a comissão ad hoc representativa prevista nos n.ºs 3 e 4 do artigo 360.º citado, não constitui motivo determinante da ilicitude do despedimento colectivo.*

*IV – Na ausência das estruturas representativas dos trabalhadores a que se refere o n.º 1 do artigo 360.º do Código do Trabalho de 2009, e não sendo designada a comissão ad hoc representativa dos trabalhadores abrangidos pelo despedimento coletivo, aludida no n.º 3 do mesmo artigo, o empregador não é obrigado a promover a fase de informações e negociação tal como se acha desenhada no artigo 361.º seguinte. (...).”*

### **III - Análise**

**3.1.** Conforme consta do processo remetido à CITE, a trabalhadora ... celebrou acordo com entidade empregadora, pelo que o presente parecer não fará qualquer referência a esta trabalhadora, no que respeita ao trabalhador ..., não obstante o acordo celebrado, uma vez que a entidade empregadora concedeu o prazo de 2 (dois) dias após a notificação do parecer para decidir a aceitação do acordo, serão analisados os motivos de seleção do trabalhador identificado.

**3.2.** O despedimento coletivo corresponde, assim, a um despedimento com fundamento em «justa causa objetiva», ou seja, é fundado em motivos de natureza não disciplinar.

**3.3.** No caso em análise, a entidade empregadora dedica a sua atividade a assegurar todos os serviços de ..., entre outros.

**3.4.** Esta revolução tecnológica criou uma disrupção total das necessidades dos trabalhadores afetos aos serviços prestados aos clientes: há necessidade de muito menor intervenção humana, sendo que a que existe exige qualificações técnicas superior e altamente especializadas. O legado histórico da entidade empregadora, associado a esta revolução tecnológica, conduz à inevitável constatação de um sobredimensionamento do quadro de pessoal, que se tornou impossível de gerir apenas com base numa mera boa vontade de acomodar postos de trabalho.

**3.5.** A atividade da entidade empregadora encontra-se sobre uma enorme pressão, resultante de ser uma atividade altamente regulamentada, que origina constrangimentos na sua rendibilidade e competitividade.

**3.6.** Por outro lado, não se pode desconsiderar que a concorrência agressiva já não advém exclusivamente dos operadores de telecomunicações tradicionais, porquanto nos últimos anos tem-se assistido a uma entrada de uma nova tipologia de concorrentes Over the Top (como por exemplo ..., ..., ...), que, utilizando as redes dos operadores tradicionais chegam aos seus clientes sem necessidade de realizar avultados e recorrentes investimentos em infraestruturas.

**3.7.** A situação financeira da entidade empregadora assume particular relevância, uma vez que apresentou um prejuízo médio anual no período 2010-2020 de aproximadamente 136M€, o que confirma a pressão financeira de que padece para poder fazer face aos constrangimentos regulatórios e concorrenciais com que tem de conviver na indústria em que se insere.

**3.8.** A manutenção do atual contexto do quadro de pessoal é insustentável, na medida em que, mantendo-se constante a atual estrutura de custos fixos do ..., a médio prazo deixará de conseguir ser competitivo no mercado das comunicações eletrónicas em ....

**3.9.** Não é exigível à entidade empregadora, apesar das várias medidas já implementadas e que lhe permitiu manter um elevado número de vínculos laborais, após a implementação da presente reestruturação, passar a ter ao seu serviço um quadro de pessoal em situação de inatividade e a quem deixou de ser possível atribuir quaisquer outras funções.

**3.10.** Entende a entidade empregadora que o procedimento de despedimento coletivo é o único meio jurídico adequado com vista a redimensionar o quadro de pessoal nos termos da presente reorganização e, simultaneamente, proteger os interesses dos trabalhadores abrangidos garantindo-lhes o acesso ao subsídio de desemprego, já que o número de quotas disponível aplicáveis às rescisões por acordo é muito inferior a estes.

**3.11.** Compulsada a comunicação remetida à Comissão de Trabalhadores da qual constam os anexos referentes aos motivos invocados para o despedimento coletivo, os quadros de pessoal, discriminado por setores organizacionais da empresa, os critérios para seleção dos trabalhadores/as a despedir, o número de trabalhadores/as a despedir e as categorias profissionais abrangidas pelo despedimento, o período de tempo no decurso do qual se pretende efetuar o despedimento e o método de cálculo de compensação a conceder aos trabalhadores/as a despedir, bem como do teor das atas juntas ao processo, verifica-se que os motivos invocados para o despedimento constam dos documentos supra referidos e as razões invocadas consubstanciam uma realidade que pode justificar uma intenção de despedimento coletivo quer pela redução da atividade da empresa, quer pelas alterações tecnológicas ou quer ainda, pelo desequilíbrio económico-financeiro existente na empresa.

**3.12.** De acordo com o processo em análise a entidade empregadora comunicou à Comissão de Trabalhadores os motivos invocados pelo despedimento bem como os critérios utilizados para a seleção dos/as trabalhadores/as incluídos no despedimento.

**3.13.** Afere-se do processo remetido à CITE que os critérios de seleção dos/as trabalhadores/as depende do departamento onde os/as mesmos se encontram incluídos/as.

**3.14.** A trabalhadora ..., faz parte integrante do departamento ... e naquela estrutura existem 30 postos de Técnico de ..., com as funções de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza não técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do segmento consumo. O departamento será integralmente extinto e o critério utilizado para a seleção de trabalhadores/as é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir. Confrontado o quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais da empresa com o quadro de indicação dos trabalhadores/as abrangidos pelo

despedimento, afere-se que todos os/as trabalhadores/as que fazem parte integrante daquele departamento, foram incluídos no despedimento coletivo.

**3.15.** Quanto ao trabalhador ... que faz parte do departamento ..., cujas funções são as de assegurar a receção, análise e tratamento de solicitações de natureza técnica e garantir o respetivo feedback aos clientes do canal ao qual está atribuído. O departamento é composto por 3 trabalhadores, cujos postos a extinguir serão a sua totalidade. O critério de seleção utilizado é o da afetação ao posto de trabalho a extinguir. Confrontado o quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais da empresa com o quadro de indicação dos trabalhadores/as abrangidos pelo despedimento, afere-se que todos os/as trabalhadores/as que fazem parte integrante daquele departamento, foram incluídos no despedimento coletivo.

**3.16.** Como tal, a comunicação prevista no artigo 360º do Código do Trabalho, através da qual o empregador comunica a cada um dos/as trabalhadores/as abrangidos/as pelo despedimento coletivo a decisão do seu despedimento individual, deve conter a menção expressa do motivo da cessação do respetivo contrato, o que deve entender-se como constituindo uma referência quer à fundamentação económica do despedimento, comum a todos/as os/as trabalhadores/as abrangidos/as, quer ao motivo individual que determinou a escolha em concreto do/a trabalhador/a visado/a, ou seja, a indicação das razões que conduziram a que fosse ele/a o/a atingido/a pelo despedimento coletivo e não qualquer outro/a trabalhador/a.

**3.17.** Assim, face ao acima descrito quanto à trabalhadora ... e ao trabalhador ..., bem como quanto ao teor do quadro de pessoal discriminado por setores organizacionais, o quadro com a indicação dos trabalhadores/as abrangidos pelo despedimento e ao critério utilizado para a seleção dos trabalhadores/as, que é um critério objetivo, não se vislumbram indícios da prática de discriminação em função de direitos gozados com a parentalidade por parte da entidade empregadora.

## **IV – CONCLUSÃO**

Face ao que antecede, a CITE delibera:

**4.1. Não se opor à inclusão** da trabalhadora especialmente protegida ... e ao despedimento do trabalhador especialmente protegido ..., por não se afigurarem indícios de discriminação pelo gozo de direitos relacionados com a parentalidade no processo de despedimento coletivo, promovido pela empresa ...

**APROVADO POR MAIORIA DOS MEMBROS DA CITE EM 01 DE SETEMBRO DE 2021, COM OS VOTOS CONTRA DAS REPRESENTANTES DA CONFEDERAÇÃO GERAL DOS TRABALHADORES PORTUGUESES – INTERSINDICAL NACIONAL (CGTP-IN) e da UNIÃO GERAL DOS TRABALHADORES (UGT), CONFORME CONSTA DA RESPECTIVA ATA NA QUAL SE VERIFICA A EXISTÊNCIA DE QUORUM CONFORME LISTA DE PRESENÇAS ANEXA À MESMA ATA.**