

PARECER N.º 625/CITE/2021

Assunto: Parecer prévio ao despedimento de trabalhadora lactante, por facto imputável à trabalhadora, nos termos do n.º 1 e da alínea a) do n.º 3 do artigo 63.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro

Processo nº CITE-D/2871/2021

I – OBJETO

1.1. Por carta registada com aviso de receção datada de **04 de novembro de 2021**, a CITE recebeu da entidade empregadora ..., cópia de um processo disciplinar, com vista ao despedimento com justa causa da trabalhadora grávida ..., com a categoria profissional de **assistente de ...**, para efeitos da emissão de parecer prévio, nos termos do disposto no artigo 63º n.º 1 e n.º 3, alínea a) do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12.02.

1.2. Por carta registada com aviso de receção datada de **23 de setembro de 2021**, a entidade empregadora remeteu à trabalhadora a nota de culpa, alegando ter tido "(...) notícia de alegados comportamentos graves que, a darem-se como provados, são suscetíveis de ação disciplinar sob a forma de procedimento disciplinar com intenção de despedimento, desde logo, pela violação de deveres que lhe estão adstritos, nomeadamente, o dever de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no número 1 do artigo 126.º do Código do Trabalho, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes à execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, previstos, respetivamente, nas alíneas c), e) e h) do número 1 do artigo 128.º do Código de Trabalho."

1.3. Na nota de culpa enviada à trabalhadora são alegados os seguintes factos que transcrevemos:

"A Empregadora é uma empresa que se dedica à prestação de serviços, através da celebração de contratos de utilização de ... com empresas dos setores primário, secundário e terciário, em diversas áreas, abrangendo um conjunto vasto de tarefas sumárias discriminadas na caracterização do conteúdo funcional de cada trabalhador contratado para a execução desses serviços.

Nesse contexto, a ... (doravante apenas designada por "..."), decidiu recorrer aos serviços da

Empregadora, tendo celebrado um contrato de prestação de serviços para o efeito.

No âmbito do contrato de prestação de serviços referido, a Empregadora, no dia 12 de abril de 2021, celebrou um Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado com a Trabalhadora, para o exercício das funções correspondentes à categoria profissional de Assistente ..., junto da

No dia 09 de agosto de 2021, a Empregadora tomou conhecimento da prática de comportamentos que, a confirmarem-se, consubstanciam situações de grave desrespeito dos deveres laborais a que a Trabalhadora está adstrita, nomeadamente, o dever de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no número 1 do artigo 128º do Código do Trabalho, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e Instruções do empregador respeitantes à execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, previstos, respetivamente, nas alíneas c), e) e h) do número 1 do artigo 128º do Código de Trabalho.

Com efeito, nesse dia, a Empregadora teve conhecimento, através de um e-mail que lhe foi enviado pela Gestora de Cliente, ..., o qual reencaminhava um e-mail do Técnico de ..., ..., que a Trabalhadora evitava o atendimento de chamadas através da manipulação dos estados de conexão, situação que se verificou ser recorrente, como infra melhor se detalhará.

Assim, nesse mesmo dia, a Empregadora deliberou a abertura de um procedimento disciplinar contra a Trabalhadora, tendo, para o efeito, nomeado como Instrutoras a Sra. Dra. ..., Advogada, com escritório sito na ..., e as Sras. Dras. ..., Advogada, e ..., Advogada-Estagiária, com escritório sito na ...

A ... e a Trabalhadora celebraram um Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado no dia 12 de abril de 2021, para o exercício das funções correspondentes à categoria profissional de Assistente ..., junto da ..., cabendo-lhe, nomeadamente, assegurar a receção, atendimento e registo de chamadas telefónicas de clientes da ... de forma clara e eficaz; resolver todas as dúvidas e reclamações de clientes da ..., prestando toda a assistência necessária relativa a produtos e serviços por esta comercializados; efetuar o acompanhamento do tratamento dos processos dos clientes da ..., resultantes de questões colocadas por estes, as quais não tenham sido resolvidas no primeiro contato, incluindo o contacto informativo aos referidos clientes sobre o tratamento dado ao processo; assegurar o envio da documentação solicitada pelos clientes da ...; efetuar a ativação e/ou desativação de serviços ou realizar a alteração de dados dos clientes da ...; atualização e manutenção da base de dados dos clientes da ..., registando no suporte informático disponibilizado todos os contactos recebido e efetuados com e pelos clientes da ..., Incluindo digitalização de documentos, quando aplicável; efetuar todas as ações necessárias com vista à correção dos processos dos clientes da ..., que contenham incorreções ou se encontrem incompletos, bem como outras tarefas relacionadas com a assistência aos clientes da ..., tudo conforme resulta do teor do Contrato de Trabalho.

A Trabalhadora recebeu formação adequada para exercer as funções para as quais foi contratada.

Sucede que, ao longo da execução do seu Contrato de Trabalho, a Trabalhadora manifestou, por diversas vezes, e comportamentos e atitudes consubstanciadores da prática de infrações disciplinares por violação de vários deveres legais e contratuais aos quais se encontra adstrita, conforme infra melhor se descreverá.

No seguimento de acompanhamento a novos colaboradores, habitual no processo de *onboarding*, foi identificado que os novos colaboradores estavam a alterar na aplicação de gestão da receção

de chamadas dos clientes da ..., isto é, no sistema ..., o respetivo estado de conexão.

Note-se que no sistema ... existem diversos estados de conexão que devem ser ativados consoante a tarefa que o colaborador se encontra a executar.

Os comportamentos assumidos pelos novos colaboradores desrespeitam o procedimento Interno de atendimento, dado que com isso evitam a receção de chamadas dos clientes da ..., pelo que foram abordados para esclarecerem o porquê de estarem a adotar estes comportamentos.

No decorrer das reuniões, realizadas nos dias 05 e 06 de agosto de 2021, com os novos colaboradores, todos indicaram que tinham recebido nota desta estratégia, com a finalidade de evitar chamadas, da colega

No seguimento desta informação, foi analisado o comportamento da trabalhadora na alteração dos estados de conexão no sistema Informático.

Nomeadamente, procedeu-se inicialmente, à análise de dois dias de atendimento, o dia 02 e 03 de agosto — cfr. relatórios de ..., que se juntam como Documento 1 e Documento 2, respetivamente e se dão por reproduzidos, para todos os efeitos legais.

Da análise dos relatórios acima juntos, resultou que a Trabalhadora usava ou manipulava os estados de conexão na plataforma ..., por forma a evitar a receção de chamadas.

Em concreto, no dia 02 de agosto, com esta prática conseguiu manipular o sistema de gestão de chamadas, colocando-se no fim da fila de espera, permitindo à mesma ficar sem atender chamadas durante 84 minutos,

O que se traduz, na verdade, em tempo em que a trabalhadora esteve conectada ao sistema de atendimento, mas que por sua livre iniciativa manteve—se propositadamente indisponível para o atendimento de chamadas.

No dia 03 de agosto, com esta prática, a trabalhadora conseguiu manipular o sistema de gestão de chamadas, colocando-se no fim da fila de espera, permitindo à mesma ficar sem atender chamadas durante 142 minutos,

Ou seja, a trabalhadora esteve 142 minutos indisponível para o atendimento de chamadas, sem executar as suas funções, sem qualquer motivo justificativo.

Na sequência desta análise, foram igualmente analisados os registos da trabalhadora relativamente aos dias 4 de agosto e 28 e 29 de julho, cujos relatórios ... ora se juntam como Documento n.º 3, Documento n.º 4 e Documento n.º 5, respetivamente e dão por reproduzidos, para todos os devidos efeitos.

Da análise dos mencionados relatórios resulta que a trabalhadora utilizava o estado destinado à formação, para se furtar ao atendimento de chamadas, ou seja, a trabalhadora utilizava esse estado sem estar em formação de modo a não proceder ao atendimento de chamadas telefónicas dos clientes da

Tendo, em concreto, não executado as suas funções durante:

- a. 80 minutos, no dia 28 de julho de 2021;
- b. 129 minutos, no dia 29 de julho de 2021; e

c. 38 minutos no dia 04 de agosto de 2021;

No dia 05 de agosto de 2021, em reunião via Meet registada em ... com o ID ..., na qual estiveram presentes a Responsável de Equipa ..., assim como a Coordenadora ..., a Trabalhadora foi abordada com o objetivo de a alertar para o facto de o comportamento adotado ser inadequado à função desempenhada, bem como para a necessidade de correção imediata do mesmo.

Confrontada com estes factos, a trabalhadora indicou desconhecer o motivo que levou a que alterasse os estados de conexão, arguindo que o problema seria resultante de uma avaria informática e, ainda, que nas situações que não resultassem desta avaria, o teria feito não para evitar o atendimento de chamadas, mas para reiniciar o sistema.

Confrontada com a existência de um relatório em que era possível verificar a colocação no estado de formação, a trabalhadora continuou, ainda assim, a negar o comportamento.

Tendo-lhe sido indicado que diversos colaboradores, supra identificados, teriam afirmado que a trabalhadora lhes teria dado Indicações para utilizarem este método para se furtarem ao atendimento de chamadas, quando lhes deu apoio na plataforma ... a Trabalhadora mais uma vez negou ter assumido esse comportamento, tudo conforme resulta do Relatório ...

A atitude e postura assumidas pela trabalhadora acima descritas não se coadunam com os padrões de atendimento pretendidos e exigidos pela ... para o seu atendimento ao cliente.

Ao ser advertida e confrontada com as situações supra descritas, a trabalhadora não mostrou qualquer arrependimento relativamente ao seu comportamento, pese embora a empregadora a tenha alertado que este tipo de comportamento se afigura como inadmissível e, bem assim, que o mesmo tem, naturalmente, impacto direto na qualidade do serviço que a mesma estava a prestar à ..., aos seus clientes, e à Empregadora.

Dos factos ora referidos resulta evidente que a Trabalhadora tem violado sistematicamente o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e instruções da Empregadora respeitantes a execução e disciplina do trabalho, bem como o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, conforme supra descrito e circunstanciado.

Verifica-se, assim, que apesar de ter recebido a devida formação e de ter sido informada de todos os procedimentos aplicáveis ao atendimento de chamadas de clientes da ..., a trabalhadora não realiza o seu trabalho com o zelo e diligência que lhe são exigíveis.

Como consequência direta do comportamento desta, a Empregadora perdeu a confiança que depositava na Trabalhadora.

Os factos acima descritos evidenciam a prática pela Trabalhadora de infrações disciplinares, pela violação dos deveres legais e contratuais aos quais se encontra adstrita, nomeadamente o dever de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no número 1 do artigo 126.º do Código do Trabalho, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e Instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, previstos, respetivamente, nas alíneas c), e) e h) do número 1 do artigo 128.º do Código de Trabalho.

A gravidade dos comportamentos da Trabalhadora influi negativamente sobre a legítima expectativa que a Empregadora em si depositava, de a Trabalhadora cumprir com os deveres contratuais e legais a que se encontra vinculada e adstrita.

Este comportamento recorrente da Trabalhadora tem, naturalmente, como consequência, impacto na imagem da Empregadora junto da ..., e na confiança que esta deposita naquela.

Não pode a empregadora tolerar tais comportamentos nem a repercussão dos respetivos efeitos.”

1.4. Conclui a entidade empregadora que “(...) a darem-se como provados os factos objeto do presente procedimento, verifica-se que a atuação Trabalhadora tem vindo a pôr em causa a confiança que a Empregadora em si depositava, ao violar intencional e reiteradamente os deveres de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, comprometendo, assim a subsistência da relação de trabalho entre as partes.”

1.5. Pelo que, “face à conduta grave, ilícita e culposa (...) é de concluir que os atos praticados constituem motivo de aplicação da sanção disciplinar mais gravosa, o despedimento, por se ter tomado imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho que une a Trabalhadora à Empregadora, consubstanciando, nos termos do n.º 1, do n.º 2, alíneas d) e e) e do n.º 3 do artigo 351.º do Código do Trabalho, justa causa para o seu despedimento.”

1.6. Em resposta à nota de culpa, a trabalhadora veio responder nos seguintes termos:

“Eu, ... com nif nº ..., venho dar resposta a carta que rececionei dia 27 de setembro de 2021, sendo a mesma datada de 23 de Setembro de 2021 (data a qual já me encontrava de baixa de gravidez de risco). Esta mesma carta faz referência a um procedimento disciplinar — nota de culpa, tendo eu me informado sobre esta questão verifiquei que de acordo com o artigo 352 do código do trabalho/ diário da republica este procedimento prescreveu por ter excedido o prazo máximo de 30 dias para o envio da mesma (sendo as reuniões a de 6 de agosto e a suposta decisão de procedimento dia 9 de agosto). Mais quero informar que no dia 9 não rececionei qualquer email da vossa parte com a confirmação da instauração deste procedimento disciplinar. E por fim mas não menos importante quero referir que muitas das afirmações feitas no processo não são verdadeiras, tal como o discurso que afirmam que as supostas testemunhas enunciaram não são a realidade, quero também indicar que a senhora coordenadora ... nessa mesma reunião que fez uma enorme pressão onde a mesma indicou que ou eu admitia a situação ou iria sofrer um processo disciplinar sempre de forma arrogante e sem qualquer tipo de empatia por tentar perceber a situação (não posso admitir algo que não fiz obviamente).

Com isto quero apresentar o meu sincero descontentamento com toda esta situação e estas acusações de que sou alvo tendo sido sempre uma trabalhadora exemplar, que nunca se negou a horas extra e sempre fez de tudo para atender e deixar os clientes satisfeitos.”

1.7. O processo disciplinar é constituído por 329 páginas que se dão por integralmente reproduzidas para os devidos efeitos legais, sendo a nota de culpa integrada por cinco documentos.

II – ENQUADRAMENTO JURÍDICO

2.1. A Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres, adotada e aberta à assinatura, ratificação e adesão pela resolução n.º 34/180 da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 18 de dezembro de 1979, e com entrada em vigor na ordem internacional a 3 de setembro de 1981, em conformidade com o artigo 27.º, n.º 1, assinada por Portugal a 24 de abril de 1980 e aprovada para ratificação pela Lei n.º 23/80, de 26 de julho, publicada no Diário da República I Série A, n.º 171/80 e em vigor na ordem jurídica portuguesa desde 3 de setembro de 1981, determina no seu artigo 11.º que: "Os Estados Partes comprometem-se a tomar todas as medidas apropriadas para eliminar a discriminação contra as mulheres no domínio do emprego com o fim de assegurar, com base na igualdade dos homens e das mulheres, os mesmos direitos, em particular: (...) Proibir, sob pena de sanções, o despedimento por causa da gravidez ou de gozo do direito a um período de dispensa do trabalho por ocasião da maternidade, bem como a discriminação nos despedimentos fundada no estado matrimonial; (...) Instituir a concessão do direito a um período de dispensa do trabalho por ocasião da maternidade pago ou conferindo direito a prestações sociais comparáveis, com a garantia da manutenção do emprego anterior, dos direitos de antiguidade e das vantagens sociais (...)."

2.2. A Diretiva 2006/54/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5.07.2006 alude à 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. De acordo com os considerandos 23 e 24 da referida Diretiva é expressamente referido que: 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.

2.3. Constitui jurisprudência uniforme do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias 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. O n.º 1 do artigo 10.º da Diretiva 92/85/CEE do Conselho, de 19 de outubro de 1992, obriga os Estados-membros a tomar as medidas necessárias para proibir que as trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes sejam despedidas, salvo nos casos excecionais não relacionados com o estado de gravidez, referindo o n.º 2 que, no caso de despedimento de uma trabalhadora especialmente protegida, deve o empregador justificar devidamente tal medida por escrito.

2.5. Um dos considerandos da referida Diretiva refere que o risco de serem despedidas por motivos relacionados com o seu estado pode ter efeitos prejudiciais no estado físico e psíquico das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes e que, por conseguinte, é necessário prever uma proibição de despedimento.

2.6. Em conformidade com o princípio comunitário da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento entre homens e mulheres a Constituição da República Portuguesa reconhece às mulheres trabalhadoras o direito a especial proteção durante a gravidez e após o parto, incluindo a dispensa do trabalho por período adequado, sem perda de retribuição ou de quaisquer regalias.

2.7. Como corolário deste princípio, o artigo 63.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, determina uma especial proteção no despedimento. Nos termos da lei, o despedimento de trabalhadora grávida, puérpera ou lactante ou de trabalhador no gozo de licença parental carece de parecer prévio da entidade que tenha competência na área da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. Determina, ainda, este normativo que o despedimento por facto imputável a trabalhadora grávida, puérpera ou lactante ou trabalhador no gozo de licença parental se presume feito sem justa causa.

2.8. Importa ainda salientar que, nos termos da alínea d) do artigo 381.º do Código do Trabalho, sob a epígrafe, “Fundamentos gerais da ilicitude de despedimento”, (...) o despedimento por iniciativa do empregador é ilícito em caso de trabalhadora grávida, puérpera ou lactante ou de trabalhador durante o gozo de licença parental inicial, em

qualquer das suas modalidades, se não for solicitado o parecer prévio da entidade competente na área da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

2.9. O procedimento para despedimento por facto imputável ao trabalhador ou à trabalhadora encontra-se tipificado e, em regra, reveste-se de natureza imperativa, salvo nos casos expressamente previstos. A nota de culpa delimita o objeto do processo disciplinar, tanto em termos factuais como temporais. Por isso, a análise da presunção de inexistência de justa causa terá não só de se circunscrever às infrações indicadas naquele documento, sua valoração e nexos de causalidade, como considerar a prova realizada.

2.10. O artigo 350.º do Código Civil esclarece que as presunções legais podem ser ilididas mediante prova em contrário. Assim, a presunção de inexistência de justa causa, consignada no n.º 2 do artigo 63.º do Código do Trabalho, só pode ser ilidida mediante apresentação de prova que confirme que este despedimento é justificado.

2.11. Constitui justa causa de despedimento o comportamento culposos do/a trabalhador/a que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho. Na apreciação da justa causa, deve atender-se, no quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses do empregador, ao carácter das relações entre as partes ou entre o trabalhador e os seus companheiros e às demais circunstâncias que no caso sejam relevantes (cf. artigo 351.º, n.º 1 e n.º 3 do Código do Trabalho).

2.12. Na análise do preenchimento dos requisitos de justa causa importa aludir ao entendimento expresso pelos nossos tribunais superiores e pela doutrina. Refira-se, assim, a título exemplificativo, o que a este respeito se diz no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 30.09.2009 (Processo n.º 09S623): “O artigo 396.º n.º 1 do Código do Trabalho de 2003 – aqui aplicável – define o conceito de “justa causa” de despedimento, promovido pela entidade patronal, como o “...comportamento culposos do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho”. (...). Assim – e tal como já acontecia no regime anterior – a transcrita noção legal de “justa causa” pressupõe a verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

- um comportamento culposos do trabalhador, violador dos deveres de conduta ou de valores inerentes à disciplina laboral, que seja grave em si mesma e nas suas consequências;

- um nexo de causalidade entre esse comportamento e a impossibilidade de subsistência da relação laboral.

Na ponderação sobre a gravidade da culpa e das suas consequências, importará considerar o entendimento de um “bonus pater familias”, de um “empregador razoável”, segundo critérios de objetividade e de razoabilidade, em função das circunstâncias de cada caso em concreto. Por outro lado, cabe dizer que o apuramento da “justa causa” se corporiza, essencialmente, no segundo elemento acima referenciado: impossibilidade prática e imediata da subsistência da relação de trabalho. Relativamente à interpretação desta componente “objetiva” da justa causa, continua a ter plena validade o entendimento firmado no regime anterior:

- a impossibilidade de subsistência do vínculo laboral deve ser reconduzida à ideia de “inexigibilidade” da manutenção vincuística;

- exige-se uma “impossibilidade prática”, com necessária referência ao vínculo laboral em concreto;

- e “imediate”, no sentido de comprometer, desde logo e sem mais, o futuro do contrato.

Para integrar este elemento, torna-se necessário fazer um prognóstico sobre a viabilidade da relação contratual, no sentido de saber se ela contém ou não, a aptidão e idoneidade para prosseguir a função típica que lhe está cometida (cf. Lobo Xavier in “Curso de Direito do Trabalho”, páginas 490 e segs.). (...). É dizer, em suma:

- que o conceito de justa causa pressupõe sempre uma infração, ou seja, uma violação, por ação ou omissão, de deveres legais ou contratuais, nestes se incluindo os deveres acessórios de conduta derivados da boa fé no cumprimento do contrato;

- é sobre essa atuação ilícita que deve recair um juízo de censura ou de culpa e a posterior ponderação sobre a viabilidade de subsistência, ou não, do vínculo contratual”.

A este propósito, a doutrina e a jurisprudência vêm sublinhando o papel da confiança no vínculo laboral, acentuando a forte componente fiduciária da respetiva relação.

Refere o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 31.10.2007 (Processo n.º 07S2885) que: “(...) a determinação em concreto da justa causa resolve-se pela ponderação de todos os interesses em presença, face à situação de facto que a gerou. Há justa causa quando, ponderados esses interesses e as circunstâncias do caso que se mostrem relevantes – intensidade da culpa, gravidade e consequências do comportamento, grau de lesão dos interesses da entidade empregadora, carácter das relações entre as partes -, se conclua pela premência da desvinculação. Por conseguinte, o conceito de justa causa liga-se à inviabilidade do vínculo contratual, e corresponde a uma crise contratual extrema e irreversível.”

Como se conclui no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 9.12.2008 (Processo n.º 0845580): “Conforme jurisprudência unânime (cf., por todos, os Ac. STJ, de 25.9.96, in CJ STJ, 1996, T 3.º, p.228 e Ac. RC de 21.01.97, CJ 1997, T 1.º, p. 30) é entendimento generalizado da doutrina, a existência de justa causa do despedimento depende da verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

- um de natureza subjetiva, traduzido num comportamento culposos do trabalhador;
- e, outro, de natureza objetiva, que se traduz na impossibilidade de subsistência da relação de trabalho e na existência denexo de causalidade entre aquele comportamento e esta impossibilidade.

Quanto ao primeiro dos requisitos - comportamento culposos do trabalhador – o mesmo pressupõe um comportamento (por ação ou omissão) imputável ao trabalhador, a título de culpa (e não necessariamente de dolo), que viole algum dos seus deveres decorrentes da relação laboral. É, também, necessário que o comportamento assumagravidade tal que, segundo critérios de objetividade e razoabilidade, determine a impossibilidade de subsistência do vínculo laboral, devendo para o efeito atender-se aos critérios previstos no artigo 396.º, n.º 2, do CT, que impõe que se atenda ao quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses da entidade empregadora, ao carácter das relações entre as partes ou entre o trabalhador e os seus companheiros e às demais circunstâncias que ao caso se mostrem relevantes. Quanto à impossibilidade prática de subsistência da relação laboral, a mesma verifica-se por deixar de existir o suporte psicológico mínimo para o desenvolvimento da relação laboral, quando se esteja perante uma situação de absoluta quebra de confiança entre a entidade patronal e o trabalhador, de tal modo que a subsistência do vínculo laboral representaria uma exigência desproporcionada e injusta, mesmo defronte da necessidade de proteção do emprego, não sendo no caso concreto objetivamente possível aplicar à conduta do trabalhador outras sanções, na escala legal, menos graves que o despedimento.

Diz a este propósito Monteiro Fernandes, em *Direito do Trabalho* (8.ª Ed, Vol. I, p. 461), que se verificará a impossibilidade prática da manutenção do contrato de trabalho sempre que não seja exigível da entidade empregadora a manutenção de tal vínculo por, face às circunstâncias concretas, a permanência do contrato e das relações pessoais e patrimoniais que ele implica, representem uma insuportável e injusta imposição ao empregador. Conforme jurisprudência do STJ (de entre outra, a acima citada), tal impossibilidade ocorrerá quando se esteja perante uma situação de absoluta quebra de confiança entre a entidade patronal e o trabalhador, porquanto a exigência de boa-fé na execução dos contratos (artigo 762.º do C.C.) reveste-se, nesta área, de especial

significado, uma vez que se está perante um vínculo que implica relações duradouras e pessoais. Assim, sempre que o comportamento do trabalhador seja suscetível de ter destruído ou abalado essa confiança, criando no empregador dúvidas sérias sobre a idoneidade da sua conduta futura, poderá existir justa causa para o despedimento. Quanto ao nexó de causalidade, exige-se que a impossibilidade da subsistência do contrato de trabalho seja determinada pelo comportamento culposó do trabalhador. Importa, também ter presente que o despedimento, determinando a quebra do vínculo contratual, é a mais gravosa das sanções, envolvendo a sua aplicação um juízo de adequabilidade e proporcionalidade à gravidade da infração – cfr. Artigo 367.º do CT”.

2.13. Na verdade, a natureza do poder disciplinar visa a possibilidade de preferencialmente corrigir e prevenir condutas consideradas violadoras de deveres legais ou contratuais, através da aplicação de sanções conservatórias do vínculo laboral, salientando-se ainda o seu caráter dissuasor. Como refere Júlio Manuel Vieira Gomes, em “Direito do Trabalho (Volume I, Relações Individuais de Trabalho”, Coimbra Editora 2007, págs. 879 a 886), “O poder disciplinar visa, em última análise, manter a ordem, a “paz da empresa”, o que, logo à partida, explica a diversidade face à responsabilidade civil (...) e a sua especificidade. Em certo sentido, o que há de mais específico no poder disciplinar são, precisamente, as sanções conservatórias, aquelas que visam manter a relação de trabalho entre as partes. O próprio despedimento por razões disciplinares, como veremos, embora tenha substituído a resolução do contrato de trabalho por incumprimento (...), não se confunde inteiramente com ela. Para compreendermos estas afirmações temos, em primeiro lugar, que atender ao escopo do poder disciplinar: este tem uma função claramente preventiva (...). Visa, essencialmente, pacificar, impedir determinadas perturbações numa organização. Neste sentido, a sua finalidade essencial é de prevenção geral. A própria infração disciplinar, embora seja sempre, na nossa opinião, o incumprimento de um contrato, não releva tanto como incumprimento, mas pelas consequências deste incumprimento sobre o ambiente laboral. Daí também a consideração de fatores a que normalmente não se atende, quando se está a aferir da responsabilidade contratual: referimo-nos às consequências da infração, não necessariamente do ponto de vista económico, a todo o ambiente que rodeia o trabalhador e à dimensão da sua culpa”.

2.14. Ora, o presente processo foi remetido à CITE nos termos do n.º 1 e da alínea a) do n.º 3, do artigo 63.º do Código do Trabalho. Com efeito, compete a esta Comissão, nos

termos e para os efeitos do disposto na alínea c), do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 76/2012 de 26 de março, diploma que aprova a sua Lei Orgânica, na sua redação atual, “emitir parecer prévio ao despedimento de trabalhadoras grávidas, puérperas e lactantes ou de trabalhador no gozo de licença parental”.

2.15. Neste contexto, cumpre a esta Comissão, se, no caso *sub júdice*, se justifica a aplicação da sanção despedimento, ou se, pelo contrário, a concretizar-se, tal medida configuraria uma prática discriminatória por motivo da parentalidade.

2.16. Nos termos do n.º 1 do artigo 330.º do Código do Trabalho, a sanção disciplinar deve, antes de mais, ser proporcional à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator, sendo o despedimento sem indemnização ou compensação a mais gravosa das sanções disciplinares elencadas no n.º 1 do artigo 328.º do mesmo diploma.

2.17. No caso em análise, a entidade empregadora declara que no dia 09 de agosto de 2021 tomou conhecimento da prática de comportamentos por parte da trabalhadora que consubstanciam situações de grave desrespeito dos deveres laborais a que a mesma está adstrita, nomeadamente, o dever de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no número 1 do artigo 126.º do Código do Trabalho, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes à execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, previstos, respetivamente, nas alíneas c), e) e h) do número 1 do artigo 128º do Código de Trabalho.

2.18. Nesse mesmo dia, e por isso, a entidade empregadora deliberou a abertura de um procedimento disciplinar contra a trabalhadora que, no dia 27 de setembro de 2021, foi notificada da nota de culpa, tendo-lhe sido concedido um prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar a sua defesa e requerer as diligências probatórias que tivesse por conveniente.

2.19. Na resposta à nota de culpa a trabalhadora não requereu diligências instrutórias.

2.20. A trabalhadora alega em sua defesa a exceção da caducidade do procedimento disciplinar, por, no seu entendimento, ter sido excedido o prazo máximo de 30 dias para o envio da nota de culpa, tomando por base a data em que se realizaram as ditas reuniões de 6 e 9 de agosto de 2021.

2.21. Não assiste, entendemos, razão à trabalhadora na medida em que a entidade empregadora tem, nos termos do artigo 329º, nº 2 do Código do Trabalho, 60 dias após o conhecimento dos factos para, nos casos em que não existe inquérito prévio, comunicar a nota de culpa ao/à trabalhadora. Ora, tendo tomado conhecimento das alegadas infrações no dia 09 de agosto de 2021, segundo alega e a trabalhadora não impugna, a nota de culpa foi elaborada e notificada atempadamente.

2.22. Em concreto, a trabalhadora vem acusada de usar ou manipular os estados de conexão disponíveis na plataforma “...” para evitar a receção das chamadas dos clientes da ..., o que fez, nos dias 02 de agosto durante 84 minutos, no dia 03 de agosto durante 142 minutos, sendo ainda que nos dias 04 de agosto, e 28 e 29 de julho utilizou o estado destinado a “formação”, para sem estar em formação, e propositadamente, não proceder ao atendimento das chamadas durante 80, 129, e 38 minutos respetivamente.

2.23. O comportamento da trabalhadora, no entender da entidade empregadora, não se coaduna com os padrões de atendimento pretendidos e exigidos pela ..., com impacto directo na qualidade e serviço prestados à ..., aos clientes e à própria empregadora consubstanciando assim uma violação dos referidos deveres de o dever de proceder com boa-fé no cumprimento das suas obrigações, previsto no número 1 do artigo 126.º do Código do Trabalho, bem como o dever de realizar o trabalho com zelo e diligência, o dever de cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes à execução ou disciplina do trabalho e o dever de promover e executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa, previstos, respetivamente, nas alíneas c), e) e h) do número 1 do artigo 128º do Código de Trabalho.

2.20. Ora, considerando os factos constantes da nota de culpa, os fundamentos de defesa apresentados pela trabalhadora e toda a prova carreada para o processo pela arguente, onde se inclui toda a prova documental e as declarações prestadas pelas testemunhas arroladas pela entidade empregadora, afigura-se-nos, que em face da factualidade descrita importa sublinhar que, em bom rigor, para a aplicação da sanção disciplinar mais gravosa, vg. despedimento, torna-se necessário estabelecer o nexos causal entre a prática da infração disciplinar, tal como configurada pelo empregador, o respetivo grau da culpa da trabalhadora e a impossibilidade de manutenção da relação laboral, pelo que será sempre imperativa a demonstração inequívoca de que a trabalhadora praticou os comportamentos que lhe são imputados e que aqueles comportamentos, porque culposos,

e pela sua gravidade e consequências, tornam imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho.

E é justamente este nexó causal que passaremos a analisar,

2.21. Revertendo à génese da relação laboral, a trabalhadora arguida no processo disciplinar foi contratada em 12.04.2021 para, sob as ordens e direção da empregadora, exercer as funções correspondentes genericamente à atividade de Assistente ..., definidas periodicamente pela Empresa em linha com a sua organização e necessidades, incluindo as funções que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas.

2.22. Relativamente ao conteúdo funcional da categoria profissional para a qual foi contratada, encontram-se contratualizadas sumariamente as seguintes funções:

- Assegurar a receção, atendimento e registo de chamadas telefónicas, de clientes de forma clara e eficaz;
- Resolver todas as dúvidas e reclamações de Clientes, prestando toda a assistência necessária relativa a Produtos e Serviços comercializados pelos Clientes do Primeiro Outorgante;
- Efectuar o acompanhamento do tratamento dos processos dos Clientes, resultantes de questões colocadas por estes, as quais não tenham sido resolvidas no primeiro contacto, incluindo o contacto informativo ao Cliente sobre o tratamento dado ao processo;
- Assegurar o envio da documentação solicitada pelo cliente, de acordo com as regras definidas;
- Efectuar a activação e/ou desactivação de serviços ou realizar a alteração de dados dos Clientes, tendo em conta as regras definidas e as respectivas solicitações do Cliente;
- Actualização e manutenção da base de dados de clientes finais dos Clientes do Primeiro Outorgante, registando no suporte informático disponibilizado todos os contactos recebidos e efectuados com e pelos Clientes, incluindo digitalização de documentos, quando aplicável;
- Efectuar todas as acções necessárias com vista à correcção dos processos dos Clientes, que contenham incorrecções ou se encontrem incompletos;
- Outras tarefas relacionadas com a assistência aos clientes.

2.23. O período normal de trabalho contratualizado é de 25 horas semanais, em horário de trabalho a determinar pela entidade empregadora.

2.24. Não consta do processo disciplinar o horário da trabalhadora.

2.25. No dia 05/08/2021, em reunião agendada para efeito, via ..., foi solicitada a comparência do Assistente ..., com a presença da respectiva ... (...), e da Coordenação Colaboradores associados (... e ...). Tendo-lhe sido questionado o motivo de colocar em estado de "Formação" sem qualquer motivo aparente e sistematicamente, declarou o assistente que não o faz "(...)" o que pode ter acontecido terá sido falha de proxy. Foi

demonstrado, através de relatórios de rastreamento desde o início do mês (dias 02/08, 03/08 e 04/08) a quantidade de vezes que é colocado o estado do ... em formação durante um segundo, com maior frequência à medida que o dia avança e se aproxima o horário de saída. Foi demonstrado haver um padrão. Foi demonstrado que não ocorre quando está a fazer ..., o que vai contra o argumento do proxy. O ... voltou a argumentar que não o faz, que não altera o estado de telefone. Face aos relatórios que foram mostrados e à questão de como explicaria o ocorrido, admitiu apenas que o fez uma vez, às 21h57, dia 02/08/2021. O ... foi questionado se é procedimento, como resolveu começar a utilizar esta estratégia e como chegou a ele. Foi indicado ao ... que este tipo de comportamento não é admissível e que não será tolerado. O ... respondeu que não tinha questões nem dúvidas a colocar, tendo respondido certo, à questão se estaria esclarecido.”

2.26. No dia 05/08/2021, em reunião agendada para efeito, via ..., “foi solicitada a comparência do ..., com a presença do seu respetivo ... e da Colaboradores associados Coordenação (...). O ... foi questionado sobre o motivo de existirem ou se tomou conhecimento de alterações de estado sem qualquer justificação e constantemente. O mesmo alegou problemas de sistema, com esta afirmação foi questionado se teria reportado essas falhas. O ... indica que registou via mobility, mas não temos registos sobre estas situações. O ... foi confrontado com as alterações do ..., através de relatórios de rastreamento em diversos dias (27/7, 2/8, 3/8 e 4/8) a quantidade de vezes que é colocado o estado do ... em formação durante microssegundos, com maior frequência á medida que o dia avança e se aproxima o horário de saída, tornando-se um padrão comportamental. O ... indica que faz involuntariamente e que nunca teve intenção de prejudicar ninguém.

2.27. No dia 05/08/2021, em reunião agendada para efeito, via ..., “foi solicitada a comparência do Assistente ..., com a presença da respectiva ... (...), e da Coordenação (...). Foi questionado à ... o motivo de colocar em estado de “Formação” sem qualquer motivo aparente e sistematicamente. A ... indicou que, por vezes, colocava após a chamada para terminar o contacto. Foi demonstrado, através de relatórios de rastreamento desde o início do mês (dias 02/08 e 03/08) a quantidade de vezes que é colocado o estado do ... em formação durante um segundo. A ... assumiu que o fazia, pois tinham lhe indicado que atenderia menos chamadas se o fizesse. Foi indicado à ... que este tipo de comportamento é inadmissível e que não será tolerado.

2.28. No dia 05/08/2021, em reunião agendada para efeito, via meetgoogle.com, foi solicitada a comparência do Assistente ..., com a presença da respetiva ... (...), e da Coordenação (...). Foi questionado ao ... o motivo de colocar em estado de “Formação” sem qualquer motivo aparente o ... indicou que por vezes, colocava após a chamada para terminar o contacto. Foi demonstrado, através de relatórios de rastreamento desde o início do mês (dias 02/08 e 03/08) a quantidade de vezes que é colocado o estado do ... em formação durante um segundo. O ... assumiu que o fazia, pois tinham-lhe indicado que atenderia menos chamadas se o fizesse. Foi indicado ao ... que este tipo de comportamento é inadmissível e que não será tolerado.

2.29. Salvo melhor entendimento, nenhuma das declarações aqui resumidamente apresentadas permite concluir, como faz na nota de culpa a entidade empregadora (artigo 14º), que “nas reuniões, realizadas nos dias 05 e 06 de agosto de 2021, com os novos colaboradores, todos indicaram que tinham recebido nota desta estratégia, com a finalidade de evitar chamadas, da colega ...” Com efeito, nenhum deles, ou pelo menos dos que aqui são reportados, menciona o nome da trabalhadora arguida no processo disciplinar.

2.30. Mais, nenhum dos cinco documentos juntos, sejam os vários relatórios do estado de conexão da trabalhadora arguida nos dias de atendimento reportados na nota de culpa, permite concluir que “a trabalhadora usava ou manipulava os estados de conexão na plataforma ..., por forma a evitar a receção de chamadas.” Uma vez mais, salvo melhor entendimento, trata-se de uma afirmação conclusiva que os relatórios não permitem confirmar.

2.31. De facto, lá reconhecemos um estado de conexão “em formação”, em vários períodos de tempo, dos vários dias reportados na nota de culpa, mas tal “aparência de facto” não permite a conclusão, a partir destes documentos, que tal utilização era propositada ou manipulada de forma a evitar a receção de chamadas, ou mesmo que a trabalhadora se encontrava no exercício das suas funções.

2.32. Ademais e confrontando agora estes documentos com as informações recolhidas naquelas sobreditas reuniões nada aponta para que tal alteração do estado de conexão seja manipulada pela trabalhadora arguida.

2.33. De facto, da prova produzida, não se nos afigura que, com segurança, possamos estabelecer o referidonexo-causal entre a prática da infração disciplinar, tal como configurada pela empregadora e respetivo grau da culpa da trabalhadora e a impossibilidade de manutenção da relação laboral.

2.34. E não nos parece igualmente que possa resultar outra conclusão do depoimento prestado pelas testemunhas arroladas pela entidade empregadora que expectavelmente confirmam toda a matéria da nota culpa, à exceção do resultado das sobreditas reuniões dos dias 5 e 6 de agosto, relativamente às quais as conclusões que delas foram registadas são contraditórias com o depoimento destas testemunhas.

2.35. Por último, importa também referir que não foram indicados quaisquer antecedentes disciplinares da arguida e de acordo com a prova produzida não se pode concluir que a arguida não seja uma profissional dedicada, diligente e cumpridora.

2.36. Relembre-se, que na apreciação da justa causa, deve atender-se, no quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses do empregador, ao carácter das relações entre as partes ou entre o/a trabalhador/a e os seus/as companheiros/as e às demais circunstâncias que no caso sejam relevantes (n.º 3 do artigo 351.º do Código do Trabalho).

2.37. E assim sendo parece-nos de concluir que a entidade empregadora não demonstrou de forma inequívoca que o comportamento imputado à trabalhadora arguida constitua justa causa para aplicação da sanção despedimento nos termos do artigo 351.º do Código do Trabalho, e não esteja relacionada com o estado da trabalhadora arguida (grávida), conforme exige a Diretiva 92/85/CEE, não nos permitindo, deste modo, afastar a relação entre o estado da trabalhadora e a decisão de a despedir.

2.38. Aliás, sempre se dirá que, a confirmar-se a existência de uma qualquer infração disciplinar, em matéria de sanções disciplinares, o artigo 330.º do Código do Trabalho, estabelece imperativamente o princípio da proporcionalidade enquanto critério de decisão e aplicação da sanção disciplinar, no sentido de que a sanção a aplicar deve ser proporcional à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator.

2.39. Ora, nada existindo no processo disciplinar que nos permita inferir a elevada gravidade da alegada infração ou pelo elevado grau de culpa da arguida, nada nos permite

concluir que o comportamento da trabalhadora arguida inviabiliza a manutenção da relação laboral.

2.40. E neste pressuposto cabia à entidade empregadora provar o alegado comportamento culposo da trabalhadora, a sua gravidade e consequências, determinantes da imediata impossibilidade da subsistência da relação de trabalho, pelo que, deveria apresentar prova que de forma inequívoca demonstrasse tais alegações, o que em nosso entendimento não fez.

2.41. Os factos apurados não permitem dirigir à trabalhadora arguida um juízo de censura que legitime a aplicação de uma sanção disciplinar tão grave como a que foi preconizada pela entidade empregadora, tornando imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho.

2.42. A situação descrita não pode nem deve implicar automaticamente justa causa de despedimento da trabalhadora, tanto mais que por via da presunção de inexistência de justa causa quando se trate de despedimento de trabalhadora grávida, existe para a entidade empregadora um ónus acrescido de demonstração do comportamento culposo da trabalhadora, ponderando a intensidade da culpa (negligente ou dolosa) e aferindo o grau da sua gravidade e consequências decorrentes dos deveres laborais infringidos, de acordo com critérios de adequabilidade e proporcionalidade. Apenas os comportamentos dolosos e de gravidade elevada, violadores de deveres decorrentes da sua relação laboral e que afetem os interesses da entidade empregadora ou da sua produtividade, inviabilizam a manutenção da relação de trabalho. Tais factos carecem, contudo, de demonstração!

2.42. Assim, e como dissemos, ainda que se admita que o comportamento da trabalhadora possa, eventualmente, ser passível de alguma censura por parte da entidade empregadora, não resulta de tal forma comprovado um grau de culpa que implique a impossibilidade de manutenção do vínculo laboral por perda irremediável da necessária confiança por que se devem pautar as relações laborais.

2.43. Face ao que antecede, e nas circunstâncias do caso em concreto, tratando-se de uma trabalhadora especialmente protegida e devendo a *sanção disciplinar ser proporcional à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator*, cfr. n.º 1 do artigo 330.º do Código do Trabalho, afigura-se que será de convocar o princípio da proporcionalidade

da aplicação da sanção disciplinar aquando da seleção de uma das medidas, sabendo-se de antemão que a entidade empregadora tem ao seu dispor um vasto elenco de sanções disciplinares e que o despedimento deverá corresponder à última “*ratio*” e reservado às situações que correspondem às de crise insanável e irreparável da relação jurídica de trabalho, não configurando os factos apurados um comportamento integrador de justa causa de despedimento.

2.44. Neste sentido, a sanção despedimento é, em nosso entendimento, manifestamente desadequada quer quanto aos factos praticados, quer quanto à culpa que não resulta concretamente alegada e demonstrada, quer ainda quanto às circunstâncias que tornam imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho.

2.45. É, por isso, de concluir que a entidade empregadora não demonstrou de forma inequívoca que o comportamento da trabalhadora constitua justa causa para aplicação da sanção despedimento nos termos do artigo 351.º do Código do Trabalho, e não esteja antes relacionada com o estado da trabalhadora arguida (lactante), conforme exige a Diretiva 92/85/CEE, não permitindo, deste modo, afastar a relação entre o estado da trabalhadora e a decisão de a despedir.

2.46. Face a todo o exposto a entidade empregadora não logrou ilidir a presunção a que se refere o n.º 2 do artigo 63.º do Código do Trabalho, pelo que concluímos não existir, no presente processo disciplinar, justa causa para despedimento da trabalhadora arguida.

III – CONCLUSÃO

Em face do que, considerando que a legislação portuguesa prevê que o despedimento de trabalhadora lactante se presume feito sem justa causa (n.º 2 do artigo 63.º do Código do Trabalho), e que a entidade empregadora não apresenta factos e provas que permitam ilidir a referida presunção, **a CITE opõe-se** ao despedimento da trabalhadora grávida ..., promovido pela entidade empregadora ...

APROVADO POR MAIORIA DOS MEMBROS DA CITE EM **23 DE NOVEMBRO DE 2021**, COM O VOTO CONTRA DOS REPRESENTANTES DA CONFEDERAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DE PORTUGAL (CCP), DA CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL DE PORTUGAL (CIP), DA CONFEDERAÇÃO DOS AGRICULTORES DE PORTUGAL (CAP) E DA CONFEDERAÇÃO DO TURISMO PORTUGUÊS (CTP), CONFORME CONSTA DA RESPETIVA

ATA NA QUAL SE VERIFICA A EXISTÊNCIA DE QUÓRUM CONFORME LISTA DE PRESENCAS ANEXA À MESMA ATA.