

## PARECER N.º 1324/CITE/2024

**Assunto: Parecer prévio à intenção de recusa de autorização de trabalho em regime de horário flexível a trabalhadora com responsabilidades familiares, nos termos do n.º 5 do artigo 57.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12.02.**

**Processo n.º 6481 – FH/2024**

### I – OBJETO

1.1. Por correio eletrónico de 08.11.2024, a CITE recebeu, da entidade empregadora ..., pedido de emissão de parecer prévio de prestação de trabalho em regime de horário flexível, apresentado pela trabalhadora ..., a desempenhar funções de Operadora de Contact Center.

1.2. Por cata datada e de 10.10.2024 e recebida pela entidade empregadora na mesma data, a trabalhadora apresentou pedido de prestação de trabalho em regime de horário flexível.

*(...) ao abrigo do artigo 56.º e 57.º do Código de Trabalho – horário flexível com responsabilidades familiares solicitar a V.Exas que o mesmo me seja concedido pelos seguintes motivos: tenho um filho menor, (...) de 4 anos de idade que é portador de autismo com uma incapacidade 60 % e do qual sou cuidadora informal. O meu filho vive comigo e com dois irmãos em comunhão de mesa e habitação e eu tenho a guarda dele total. O horário flexível que pretendo é das 8h às 17h, porque o infantário só abre 7h50m e*

***não trabalhar aos sábados, domingos e feriados. porque o infantário está fechado e não tenho suporte familiar.***

**1.3.** Por carta datada de 30.10.2024 e recebida pela trabalhadora na mesma data, a entidade empregadora responde à trabalhadora, referindo, nomeadamente, o seguinte:

*“(..)* o presente pedido será analisado ao abrigo do regime previsto no artigo 56.º e seguintes do Código do Trabalho, i.e., regime de parentalidade.

*Conforme esse explanará abaixo, a Empresa não dispõe dos meios necessários para a aceitação do S/ pedido.*

*Atualmente, V/ Exa. desempenha funções de Operadora de Contact Center no Departamento de Contact Center da Empresa, o qual visa dar suporte aos clientes de todas as empresas do ..., no qual a S/ entidade empregadora, a ..., se insere, seja numa vertente de assistência técnica, seja numa vertente de suporte pós-venda.*

*Devido à necessidade de garantir um apoio consistente, contínuo e especializado aos clientes, o referido departamento tem um horário de funcionamento de 2.ª feira a domingo, entre as 07h00 e as 18h00, sendo dividido por diferentes linhas de especialização.*

*No caso concreto, e dentro desse departamento, V/ Exa. desempenha as suas funções na linha/serviço de Assistência Técnica Global ..., que está dividida em 2 serviços distintos:*

*Serviços para Assistência Técnica ...; Este serviço tem como objetivo (atender e responder às necessidades dos clientes do ... de ... (.....) via telefone e escrito, nomeadamente para abertura de assistência técnica a máquinas e moinhos de café, bem como para interações com técnicos e comerciais a fim de dar*

*resposta aos pedidos de reparação das máquinas dos clientes do  
....*

*Serviços para consumidor final ...; Este serviço tem como objetivo dar resposta via telefone e escrito aos clientes finais do ... (.....) para reclamações, dúvidas sobre campanhas e encomendas e informações gerais sobre a marca ...).*

*Atualmente, essa linha/serviço é composta por mais 5 colaboradoras, todas com funções de “Operador de Contact Center”, sendo que todas desempenham funções em ambos os serviços acima referidos, consoante o turno a que estão alocadas, e que varia mensalmente, consoante as escalas.*

*Ou seja, esta linha é composta, única e exclusivamente, por colaboradoras*

*A cada uma dessas Operadores cabe atender e realizar chamadas, receber e enviar e-mails, gerir as redes sociais, tratar de das situações apresentadas pelos clientes (quando tenham poderes para tal), contactar internamente com os departamentos da Empresa para reencaminhar as situações que lhes são apresentadas pelos clientes e, ainda, levar a cabo as interações necessárias com equipas técnicas de piquete.*

*Atualmente, os horários existentes nesta linha/serviço de Assistência Técnica Global ..., são os seguintes:*

***Linha/Serviço de Assistência Técnica ...: Turno 1: das 07h00 às 16h00 (dias úteis);***

***Turno 2: das 08h00 às 17h00 (dias úteis);***

***Turno 3: das 07h00 às 17h00 (inclui dias não úteis, como sábados, domingos e feriados);***

***Linha/Serviço consumidor final ...: Turno 4: das 09h00 às 18h00 (dias úteis).***

*Ora, com base nos turnos acima mencionados, as 6 Operadoras de Contact Center, nas quais se inclui V/ Exa., são alocadas aos turnos existentes, conforme se demonstra abaixo:*

***Linha/Serviço de Assistência Técnica ...: Turno 1: estão alocadas 2 colaboradoras;***

***Turno 2: estão alocadas 2 colaboradoras;***

***Turno 3: está alocada 1 colaboradora;***

***Linha/Serviço consumidor final ...: Turno 4: está alocada 1 colaboradora.***

*Conforme já mencionado, os referidos turnos são rotativos, ou seja, todas as colaboradoras a desempenhar funções nesta linha, laboram num regime de turnos rotativos, sendo que a cadênciã dessas alterações de turno é mensal, salvo exceções.*

*Assim, tendo em consideração que existem 4 turnos diferentes, 6 postos de trabalho, conclui-se que, em média, cada colaboradora fica alocada a um turno por um período de cerca de 2 meses por ano.*

### ***Organização do Trabalho da equipa***

*Conforme mencionado, o Departamento de Contact Center e, em concreto, a linha/serviço de Assistência Técnica Global ..., tem como principal missão dar apoio aos clientes do ....*

*(...)*

*Tudo com base numa organização dos recursos humanos existentes – i.e., 6 colaboradoras.*

*(...)*

*Ficou demonstrado nos pontos acima, que a atual distribuição das 6 colaboradoras pelos seis postos de trabalho existentes (a que correspondem 4 turnos), não foi feita de forma discricionária, mas sim com base em diferentes elementos.*

*Assim, o desempenho cabal das suas funções está estritamente correlacionado com o regime de escalas de turnos rotativos da assistência técnica e apoio pós-venda aos clientes, não podendo a Empresa sobrecarregar as restantes 5 colaboradoras, também estas com obrigações pessoais e familiares, pondo em causa a saúde das mesmas que se veriam obrigadas a desempenhar mais horas nos turnos de maior exigência psicológica, a gozar de menos dias de descanso em fins de semanas e feriados e, ainda, a alteraram a organização da sua vida pessoal/familiar, em detrimento de V/ Exa, que ocuparia, ininterruptamente, 1 dos postos de trabalho alocados ao turno 2 da Linha/Serviço de Assistência Técnica ..., cuja afluência de serviço é diminuta, face aos restantes. Acresce que, a sobrecarga dos seus colegas afetos aos turnos de maior exigência põe em causa a boa e regular execução dos serviços aos clientes, nomeadamente face ao número suprarreferido de rácio por turno/posto de trabalho necessário, com os elevados padrões de resposta e exigência ..., e, como, tal, compromete a produtividade do Departamento.*

*Por último, a contratação de 1 novo colaborador que participasse na escala rotativa de todos os turnos existentes de modo a não sobrecarregar as 5 colaboradoras em causa, causaria constrangimentos financeiros à Empresa do ponto de vista do negócio em causa e bem assim do seu plano de negócios, colocando em causa as exigências imperiosas do seu funcionamento, diminuindo a respetiva rentabilidade face aos custos inerentes, o que poria em causa a viabilidade e manutenção do Departamento, o que naturalmente, não se aceita.*

*Assim, e em consequência da fundamentação na presente missiva, a ... Serviço recusa o S/ pedido de horário flexível, por tal implicar uma situação excessiva e impeditiva da manutenção do regular funcionamento do Departamento de Contact Center da Empresa.*

*(...)"*

**1.4.** Não consta do presente processo, que a trabalhadora requerente tenha apresentado a sua apreciação relativa aos fundamentos da intenção de recusa do seu pedido de horário flexível.

## **II – ENQUADRAMENTO JURÍDICO**

**2.1.** O artigo 56.º, n.º 1 do Código do Trabalho (CT) estabelece que “o trabalhador com filho menor de 12 anos ou, independentemente da idade, filho com deficiência ou doença crónica que com ele viva em comunhão de mesa e habitação tem direito a trabalhar em regime de horário de trabalho flexível, podendo o direito ser exercido por qualquer dos progenitores ou por ambos”.

**2.1.1.** Com a referida norma, pretendeu o legislador assegurar o exercício de um direito que tem tutela constitucional - o direito à conciliação da atividade profissional com a vida familiar (alínea b) do n.º 1 do artigo 59.º da C.R.P.).

**2.1.2.** Para que o trabalhador/a possa exercer este direito, estabelece o n.º 1 do artigo 57.º do CT que, “o trabalhador que pretenda trabalhar a tempo parcial ou em regime de horário de trabalho flexível deve solicitá-lo ao empregador, por escrito, com a antecedência de 30 dias, com os seguintes elementos:

a) *Indicação do prazo previsto, dentro do limite aplicável;*

*b) Declaração da qual conste: que o menor vive com ele em comunhão de mesa e habitação”.*

**2.1.3.** Admite, no entanto, que tal direito possa ser recusado pela entidade empregadora com fundamento em exigências imperiosas do funcionamento da empresa, ou na impossibilidade de substituir o trabalhador/a se este for indispensável, (artigo 57.º n.º 2 do CT).

**2.2.** Em primeiro lugar, convém esclarecer o conceito de horário de trabalho flexível, à luz do preceito constante do n.º2 do artigo 56.º do CT, em que se entende *“por horário flexível aquele em que o trabalhador pode escolher, dentro de certos limites, as horas de início e termo do período normal de trabalho diário”.*

**2.2.1.** Nos termos do n.º 3 do citado artigo 56.º do mesmo diploma legal: *“O horário flexível, a elaborar pelo empregador, deve:*

- a) Conter um ou dois períodos de presença obrigatória, com duração igual a metade do período normal de trabalho diário;*
- b) Indicar os períodos para início e termo do trabalho normal diário, cada um com duração não inferior a um terço do período normal de trabalho diário, podendo esta duração ser reduzida na medida do necessário para que o horário se contenha dentro do período de funcionamento do estabelecimento;*
- c) Estabelecer um período para intervalo de descanso não superior a duas horas”.*

**2.2.2.** O n.º 4 do citado artigo 56.º estabelece que *“o trabalhador que trabalhe em regime de horário flexível pode efectuar até seis horas consecutivas de trabalho e até dez horas de trabalho em cada dia e deve cumprir o correspondente período normal de trabalho semanal, em média de cada período de quatro semanas”.*

**2.3.** Recorde-se que na Constituição da República Portuguesa (CRP) o artigo 59.º sobre os direitos dos/as trabalhadores/as, em que se consagra o direito à conciliação da atividade profissional com a vida familiar e o artigo 68.º sobre a paternidade e maternidade, que fundamenta o artigo 33.º do Código do Trabalho que dispõe que “*a maternidade e a paternidade constituem valores sociais eminentes*”, e que “*os trabalhadores têm direito à proteção da sociedade e do Estado na realização da sua insubstituível ação em relação ao exercício da parentalidade*”, estão inseridos na Parte I da mesma Constituição dedicada aos Direitos e Deveres Fundamentais.

**2.4.** No que respeita aos fins de semana, os artigos 198.º e 200.º do Código do Trabalho definem os conceitos de período normal de trabalho e de horário de trabalho, que estão subjacentes à definição de horário flexível, a que aludem os artigos 56.º e 57.º do Código do Trabalho.

**2.5.** Com efeito, o artigo 198.º do CT refere que “o tempo de trabalho que o trabalhador se obriga a prestar, medido em número de horas por dia e por semana, denomina-se período normal de trabalho”.

**2.6.** O n.º 1 do artigo 200.º do CT dispõe que se entende “por horário de trabalho a determinação das horas de início e termo do período normal de trabalho diário e do intervalo de descanso, bem como do descanso semanal”. E, o n.º 2 do mesmo artigo estabelece que “o horário de trabalho delimita o período normal de trabalho diário e semanal”.

**2.7.** A este propósito, ensina o prof. Monteiro Fernandes, que “o horário de trabalho compreende não só a indicação das horas de entrada e de saída do serviço, mas também a menção do dia de descanso semanal e dos intervalos de descanso” [pág. 336 da 12ª edição (2004), da sua obra “Direito do Trabalho”].

**2.8.** No que se refere ao horário flexível, a elaborar pelo empregador, nos termos do n.º 3 do artigo 56.º do Código do Trabalho, é de salientar que dentro do citado horário flexível cabe sempre a possibilidade de efetuar um horário fixo, o que é mais favorável ao empregador, dado que, nos termos do aludido horário flexível, o trabalhador poderá não estar presente até metade do período normal de trabalho diário, desde que cumpra o correspondente período normal de trabalho semanal, em média de cada período de quatro semanas, conforme dispõe o n.º 4 do referido artigo 56.º do mesmo Código.

**2.9.** Assim, ao pretender efetuar um horário fixo, no âmbito do horário flexível, o/a trabalhador/a prescinde das plataformas móveis a que alude a alínea b) do n.º 3 do artigo 56.º do CT.

**2.10.** Com efeito, nos termos do artigo 56.º n.ºs 2 e 3 do Código do Trabalho, o trabalhador pode escolher, dentro de certos limites, que são os limites previstos na lei, as horas de início e termo do período normal de trabalho diário, competindo ao empregador elaborar o horário flexível, de acordo com a escolha do trabalhador, se concordar com ela. Caso o empregador não concorde com a escolha do trabalhador, abre-se o procedimento a que se refere o artigo 57.º do Código do Trabalho, pelo que, ao enviar o presente processo à CITE, a entidade empregadora cumpriu o disposto no n.º 5 do mencionado artigo 57.º.

**2.11.** E, nos termos do citado n.º 2 do artigo 57.º do Código do Trabalho, “o empregador apenas pode recusar o pedido com fundamento em exigências imperiosas do funcionamento da empresa, ou na impossibilidade de substituir o trabalhador se este for indispensável”, destacando-se no que concerne às exigências imperiosas o cumprimento das normas legais e contratuais relativas aos horários de todos/as os/as trabalhadores/as da empresa.

**2.12.** Na verdade, a entidade empregadora, apesar de apresentar razões que podem indiciar a existência de exigências imperiosas do seu funcionamento, não demonstra objetiva e inequivocamente que o horário requerido pela trabalhadora, ponha em causa o funcionamento, uma vez que a empresa não concretiza os períodos de tempo que, no seu entender, deixariam de ficar convenientemente assegurados, face aos meios humanos necessários e disponíveis e à aplicação do horário pretendido por aquela trabalhadora, no seu local de trabalho.

### **III – CONCLUSÃO**

3.1. Face ao exposto, **a CITE emite parecer desfavorável à intenção de recusa** da entidade empregadora ..., relativamente ao pedido de trabalho em regime de horário flexível, apresentado pela trabalhadora com responsabilidades familiares, ..., **por forma a que, dando cumprimento às normas legais e contratuais relativas aos horários de todos/as os/as trabalhadores/as do serviço, a trabalhadora requerente possa gozar, o máximo possível, o horário que solicitou, dentro dos períodos de funcionamento do serviço onde trabalha.**

3.2. O empregador deve proporcionar à trabalhadora condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal, e, na elaboração dos horários de trabalho, deve facilitar à trabalhadora essa mesma conciliação, nos termos, respetivamente, do n.º 3 do artigo 127.º, da alínea b) do n.º 2 do artigo 212.º e n.º 2 do artigo 221.º todos do Código do Trabalho, e, em conformidade, com o correspondente princípio, consagrado na alínea b) do n.º 1 do artigo 59.º da Constituição da República Portuguesa.

#### IV – A CITE informa que:

**4.1.** Considera que os pareceres emitidos nos termos do artigo 57º, nº 7 do Código do Trabalho, são vinculativos e têm efeitos imediatos. Assim, sendo o mesmo desfavorável à entidade empregadora, a CITE considera que esta apenas pode recusar o pedido após decisão judicial, que reconheça a existência de motivo justificativo para a recusa do mesmo. Sem prejuízo do até agora referido quanto à impugnação judicial, uma vez concedido o direito do trabalhador/trabalhadora especialmente protegido ao regime de horário flexível, mediante parecer da CITE, continua o horário, em concreto, a ser fixado pelo empregador, dentro dos condicionalismos previstos nos n.ºs 3 e 4 do art. 56º do Código do Trabalho (Cfr. art. 212º, n.º 1 e n.ºs 3 e 4 do art. 56º).

**4.2.** Considera, igualmente, que a apresentação de reclamação ao presente parecer, designadamente nos termos dos artigos 189º e ss. do CPA, não suspende os efeitos do mesmo, pelo que, de acordo com o seu entendimento, não haverá, igualmente, lugar a deferimento tácito por falta de resposta da CITE ao pedido de suspensão de eficácia de ato administrativo que, eventualmente, possa ser requerido.

**4.3.** A inobservância do parecer da CITE é passível de queixa às entidades com competência inspetiva das situações jurídicas laborais.

**APROVADO POR MAIORIA DOS MEMBROS DA CITE EM 4 DE DEZEMBRO DE 2024, COM OS VOTOS CONTRA DOS REPRESENTANTES DA CONFEDERAÇÃO EMPRESARIAL DE PORTUGAL (CIP) E CONFEDERAÇÃO DO TURISMO PORTUGUÊS (CTP)**