

# Dar a voz contra o abuso

**Artigo de Raquel Azevedo.**

---

No final do ano de 2019, os call-centres pararam. Por todo o país, trabalhadores e trabalhadoras de várias cidades de norte a sul, do litoral e do interior foram convocados e convocadas a participarem em duas greves nacionais. E não faltaram à chamada! Foram dois momentos muito importantes para dizer bem alto que não toleramos mais os abusos e a negação de direitos para quem trabalha.

Os call-centers multiplicam-se como cogumelos por todo o país, tornando-se, nestes últimos anos, um setor que junta milhares de trabalhadores e trabalhadoras de diferentes faixas etárias e com diferentes percursos escolares. É um trabalho a longo termo e que emprega, em muitos casos, todos os membros de uma família.

Estas duas greves nacionais construir-se em dois grandes momentos, que foram determinantes para esta luta. Antes: preparação da mobilização feita junto dos trabalhadores e trabalhadoras dos call-centres, sendo que as estruturas sindicais têm aqui um papel muito importante na informação e proposta de ação que se começa também a desenvolver neste setor. Todavia, isto não substitui a necessidade de ações de base e de alargamento da construção da resposta, que deve ser coletiva, num setor que há demasiado tempo vive sem legislação apropriada capaz de defender os trabalhadores e as trabalhadoras contra o abuso.

Em dois momentos diferentes, um no final de outubro e outro no final de dezembro, mês estratégico para o setor percetível pelo reforço do trabalho que faz, os trabalhadores e as trabalhadoras saíram à rua, concentrando-se, em vários pontos do país, em frente dos seus locais de trabalho, reclamando direitos. A adesão, no Porto e em Lisboa, rondou os 90%, numa primeira fase, e, para grande surpresa e alegria, também o interior não faltou à chamada, com cidades, como Castelo Branco, por exemplo, a aderirem pela primeira vez a uma greve do setor. Já na segunda fase da greve, sendo que a primeira durou 10 dias, durante 24 horas, a adesão cifrou-se entre os 60% e os 100%. Em algumas empresas, fecharam, inclusivamente, linhas de chamadas.

Esta greve teve como reivindicações principais: convenção coletiva para o setor; salários compatíveis com as funções altamente qualificadas desempenhadas pelos trabalhadores e trabalhadoras; melhores condições de trabalho; subsídio de línguas para atendimento em língua estrangeira; horário de trabalho diário máximo de 6h30, sem perda de remuneração; diuturnidades para compensar antiguidade na empresa; integração dos trabalhadores e trabalhadoras nos quadros efetivos das empresas.

O ano de 2019 terminou em luta e o ano de 2020 começa e continuará com a luta pela alteração das condições de trabalho no setor dos call-centres. É, pois, preciso continuar a dar voz às necessidades de combate aos abusos, neste setor como noutros.