



SINDICATO DOS
TRABALHADORES
DOS IMPOSTOS

Exma. Sr.ª

Diretora Geral da Autoridade Tributária e Aduaneira

Ofício n.º 45/2022

Lisboa, 11 de janeiro de 2021

Assunto: Funcionamento do Centro de Atendimento Telefónico da AT (CAT)

Na sequência dos contínuos reportes relativos ao mau funcionamento do CAT, Centro de Atendimento Telefónico da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), vem o STI, Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos, reiterar algumas questões que até ao momento não foram respondidas/resolvidas.

O STI, ao longo dos anos, tem vindo a fazer várias propostas relativas ao CAT, que, no nosso entender é um serviço que pode ser melhor pensado, enquadrado e gerido. Estas propostas têm sido apresentadas nas reuniões mantidas com a Direção Geral, algumas delas solicitadas expressamente para esse efeito, e que estão plasmadas em vários dos nossos comunicados aos sócios.

Do nosso ponto de vista o CAT deveria ser um serviço da AT gerido de forma autónoma, com um quadro próprio adequado às especificidades da função, rejuvenescido, eventualmente integrado num serviço de atendimento não presencial da AT, que poderia acumular outras valências como o E-Balcão, E-Atendimento, aplicações android e IOs, entre outras.

De um modo ou de outro, e sabendo o sindicato que a gestão da AT compete ao governo, uma coisa é certa, como está, está mal.

Em várias reuniões tidas o Sr. Sub Diretor da área da relação com o contribuinte, foi-nos transmitido que os colegas dos serviços locais e regionais afetos ao CAT, nos dias que fizessem CAT, cumpririam apenas o horário de CAT, tal qual sucede com os colegas do CAT central. Foi, no entanto, com surpresa que tomamos conhecimento do que parece ser agora outro entendimento da Direção Geral, e de que esses colegas deverão cumprir integralmente as sete horas



**SINDICATO DOS
TRABALHADORES
DOS IMPOSTOS**

de trabalho diário, independentemente de terem sido escalados para o CAT e de lhes ter sido alterado unilateralmente o horário diário de trabalho, com sério prejuízo pessoal e familiar. O STI é frontalmente contra esta decisão.

De realçar também que o reforço do CAT, anunciado em 2020, foi apresentado como medida conjuntural de resposta à situação pandémica do país, e que de certa forma justificou a falta de formação específica aos trabalhadores alocados a esta função e a falta de equipamentos de trabalho, com a necessidade de em muitos casos haver recurso a equipamentos pessoais do trabalhador. Passado mais de um ano, não há justificação para manter este estado, já houve tempo de preparar, organizar e dotar os trabalhadores das condições necessárias para o exercício da função.

As especificidades do serviço em causa, que desde logo não devia ser exercido por colegas com idades avançadas, exige uma capacidade mental muito elevada e é extremamente stressante. Já é difícil por si só. Pedir a pessoas com 50, 60 ou mais anos que após a prestação de um dia de CAT ainda tenham de prestar outras funções de tramitação processual, é simplesmente desumano!

O CAT e todo o atendimento na AT deve ser repensado. Cabe aos gestores da organização analisarem o tema. Mas o STI está, como sempre, disponível para dar sugestões que possibilitem uma gestão da organização que se concilie uma gestão de recursos humanos digna do século XXI, em que o trabalho não é escravatura e em que a dignidade da pessoa humana, da vida privada, da família e sobretudo da sanidade mental dos trabalhadores é assegurada.

Deste modo, e para que fique escrito, o STI pretende que a Direção Geral, de forma clara, informe:

1. É entendimento da AT que o trabalhador escalado para o CAT, nesse dia, deve cumprir as sete horas de trabalho diário?
2. Se sim, qual horário de trabalho estabelecido para cada um dos turnos? E a que horas é efetuado o intervalo para almoço?
3. Qual a justificação para que um trabalhador faça as horas de CAT e, no mesmo dia, cumulativamente faça funções de tramitação processual e em muitos casos, atendimento presencial?
4. Qual a justificação para que um trabalhador da carreira de inspeção tributária e aduaneira seja afeto ao CAT?
5. Foi efetuado algum levantamento das condições físicas e técnicas (equipamento, largura de rede) dos serviços para a realização do CAT?
6. Pretende a Direção Geral adaptar as instalações dos serviços da AT de forma a dar-lhes dignidade e condições de isolamento sonoro e conforto, em gabinete próprio e exclusivo, para a realização do CAT?



**SINDICATO DOS
TRABALHADORES
DOS IMPOSTOS**

7. Não existindo no serviço condições para a realização do CAT pode o trabalhador optar por efetuá-lo em regime de teletrabalho?
8. A AT tem mecanismos à disposição para facultar equipamento e internet aos trabalhadores, ou pagar o custo do uso de equipamentos pessoais?
9. Dada a complexidade das chamadas do CAT, a AT já elaborou um plano de formação adequado e adaptado para os seus trabalhadores?
10. Estabeleceu a AT um limite máximo de atendimentos diários, a nível nacional, face às condições e recursos existentes? Se sim qual é esse limite e com que recursos humanos?
11. Atendendo aos escassos e envelhecidos recursos humanos equaciona a AT outras medidas de gestão do atendimento que aproveitem as novas tecnologias?
12. Pretende a AT reforçar o apelo aos cidadãos para a utilização de outros canais de informação e atendimento, nomeadamente, os existentes no Portal da Finanças, como sendo o E-balcão?

O STI tem vindo a receber apelos de trabalhadores, de norte a sul do país, para que sejam tomadas medidas, de modo a resolver o terror em que se tornou este serviço. A greve aos turnos do CAT é sugerida em muitos deles. As formas de luta estão sempre em cima da mesa num sindicato, mas no caso do STI, como é bem sabido, preferimos claramente o processo negocial e propositivo como forma de encontrar caminhos, que possibilitem a resolução dos problemas. É neste sentido que mais uma vez, como temos feito sobre outros temas, remetemos este ofício.

Solicitamos por isso à Sr.ª Diretora Geral que torne suas as lutas dos trabalhadores, pois nós somos parte da solução e não do problema, mas é fundamental, que a Administração nos defenda, e não é isso que está a acontecer.

Aguardamos resposta e apresentação de soluções para as questões apresentadas.

Com os melhores cumprimentos,

Pel'A Direção Nacional,

A Presidente,

Ana Carmina Gamboa