

DOCUMENTO DE POSIÇÃO CONJUNTA

# Recrutamento e Retenção nos Serviços Sociais Europeus

Situação atual, formas de avançar e o papel do diálogo social europeu

23/06/2020



*Este documento é o produto da discussão e dos contributos recolhidos durante o 3.º Seminário Temático do projeto PESSIS + “Recrutamento e Retenção nos Serviços Sociais”: Melhorar a atratividade do setor”, bem como as principais exigências desenvolvidas pela EPSU e pelos Empregadores Sociais Europeus durante esses anos e resumidas nos documentos de delimitação do âmbito apresentados durante o seminário.*

*O objetivo deste documento é identificar o que pode ser feito para melhorar a atratividade do setor dos serviços sociais com base na discussão entre a EPSU e os Empregadores Sociais no âmbito dos projetos PESSIS+ e DialogueS. O documento também resume algumas exigências e aspetos a serem seguidos no âmbito do diálogo social europeu.*

***Este documento foi redigido antes da pandemia da COVID-19. Consequentemente, poderá no futuro ser complementado ou alterado por um novo documento conjunto da EPSU e dos Empregadores Sociais tendo em conta o resultado das próximas discussões sobre a COVID-19 e os serviços sociais, especialmente no que diz respeito à segurança e saúde no trabalho.***



*With financial support from the European Union*

# Conteúdo

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introdução: Como responder a uma procura crescente de serviços sociais de qualidade na Europa</b> .....                                      | <b>2</b>  |
| <b>2</b> | <b>Recrutamento e retenção nos Serviços Sociais - ponto da situação</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>3</b> | <b>Recrutamento e retenção nos Serviços Sociais - quais os caminhos a seguir?</b> .....   | <b>5</b>  |
|          | 3.1 Trabalho decente, saúde e segurança no trabalho, desenvolvimento organizacional, equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal..... | 5         |
|          | 3.2 Melhorar a imagem do setor.....   | 6         |
|          | 3.3 Segurança e Saúde Ocupacional.....  | 7         |
|          | 3.4 Formação e aprendizagem ao longo da vida.....   | 8         |
|          | 3.5 Trabalho migrante e “esgotamento de cuidados”.....  | 8         |
|          | 3.6 Digitalização.....  | 9         |
|          | 3.7 Cuidados nas zonas mal servidas e rurais e nas grandes cidades.....   | 9         |
|          | 3.8 Questões emergentes: formas de trabalho não padronizadas, novos modelos de cuidados, migração.....  | 10        |
| <b>4</b> | <b>O papel das instituições europeias</b> .....   | <b>11</b> |
|          | 4.1 Pilar Europeu dos Direitos Sociais.....   | 11        |
|          | 4.2 Semestre Europeu.....   | 12        |
|          | 4.3 Nova Agenda de Competências para a Europa.....  | 12        |
|          | 4.4 Fundo Social Europeu.....   | 12        |
| <b>5</b> | <b>O papel da Negociação Coletiva e do Diálogo Social</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>6</b> | <b>Tópicos a abordar num plano de trabalho conjunto</b> .....   | <b>14</b> |

# 1

## Introdução: Como responder a uma procura crescente de serviços sociais de qualidade na Europa

Têm sido reportadas tendências demográficas semelhantes por toda a Europa: a esperança média de vida está a crescer e com as populações a envelhecerem cada vez mais, as taxas de incapacidade e de doença aumentam. Muitas pessoas desenvolvem condições prolongadas que podem afetar a sua mobilidade e capacidade de viver de forma independente.

Além disso, a participação feminina na força de trabalho está a aumentar, bem como a mobilidade dos trabalhadores, criando um número crescente de famílias cujos membros vivem em diferentes cidades ou países e onde o apoio informal e não remunerado aos membros da família já não pode ser prestado.

Além disso, as mudanças nos mercados de trabalho aumentam as condições de trabalho precárias para muitos trabalhadores, produzindo uma maior demanda por serviços sociais.

Consequentemente, os padrões de cuidados também estão a mudar. A prestação de serviços sociais formais de alta qualidade é necessária para responder às necessidades das sociedades em mudança.<sup>1</sup> Os serviços confiáveis também fortalecem o potencial da economia local.

Os serviços sociais de qualidade são um direito fundamental dos cidadãos da UE (Art. 34.º da Carta dos Direitos Fundamentais da UE). A fim de dar respostas aos crescentes desafios dos serviços sociais, é necessário que a UE e os Estados-Membros da UE se comprometam com serviços bons e garantidos e com um trabalho digno. Isto significa um financiamento e pessoal suficientes, uma verdadeira parceria social e uma atividade sindical livre, a fim de melhorar as condições de trabalho e os salários através de acordos coletivos, e pessoal bem qualificado, bem como o acesso livre aos serviços sociais para todos os cidadãos da UE.

1 Relatório dos Serviços Sociais da Europa: Recrutamento & Retenção nos Serviços Sociais - Desbloqueando o Potencial de Criação de Empregos do Setor, 2017. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

# 2

## Recrutamento e retenção nos Serviços Sociais - ponto da situação

O setor dos serviços sociais é um dos maiores criadores de emprego da Europa. **Emprega diretamente quase 11 milhões de pessoas<sup>2</sup> na Europa, representando 4,7% da mão-de-obra total da UE.** Juntamente com os serviços de saúde, os serviços sociais representam 7% da produção económica total na UE.

Devido às mudanças demográficas, à mobilidade laboral, à crescente diversidade familiar e à evolução das mentalidades, o setor dos serviços sociais é um dos setores económicos que regista um crescimento mais rápido. Nos últimos 10 anos, criou mais de 2 milhões de empregos<sup>3</sup> – e espera-se que continue a crescer significativamente nas próximas décadas.

Apesar da crescente demanda por serviços sociais acessíveis, económicos e de qualidade, muitos empregadores encontram grandes dificuldades no recrutamento, formação e retenção de uma força de trabalho devidamente formada e capacitada. De forma semelhante, os colaboradores têm dificuldades em ingressar no setor de forma estável, com oportunidades de desenvolvimento de carreira, crescimento pessoal e condições justas de trabalho.

Para este artigo, são utilizadas as seguintes definições de recrutamento e retenção:

- **Recrutamento:** A capacidade demonstrada para atrair os profissionais com as competências e qualificações necessárias para ocupar posições definidas.
- **Retenção:** A capacidade de manter os funcionários no setor, limitando as perdas injustificadas (“voluntárias”) a outros setores.<sup>4</sup>

### Melhores condições de trabalho e locais de trabalho saudáveis para melhorar a imagem do setor

Para muitos, trabalhar no setor dos serviços sociais não é uma opção de carreira de eleição. Isto tem várias razões. O setor está frequentemente associado a horários de trabalho flexíveis, salários mais baixos em comparação com os salários médios nacionais e condições de trabalho exigentes ao nível emocional e físico. Muitos funcionários dos serviços sociais apenas permanecem no setor durante alguns anos ou são obrigados a reduzir o seu horário de trabalho. Além disso, condições de trabalho difíceis levam a taxas de ausência persis-

2 De acordo com o inquérito do Eurostat sobre os códigos NACE 87 e 88 para 2018, 10 918 600 empregados trabalham em organizações classificadas nestes dois códigos NACE.

3 De acordo com o Eurostat, de 2009 a 2018.

4 [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015\\_healthworkforce\\_recruitment\\_retention\\_frep\\_pt.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015_healthworkforce_recruitment_retention_frep_pt.pdf)

tentemente elevadas devido a doença. Isto agrava ainda mais a escassez de pessoal existente. A melhoria das condições de trabalho é essencial para melhorar o recrutamento e a retenção.

### Desequilíbrio de género

O trabalho no domínio dos cuidados tem sido muitas vezes considerado um “trabalho de mulher” devido à consideração estereotipada dos papéis do homem e da mulher na sociedade. Analisando os números oficiais da UE, é possível notar que isto se refletiu na composição por género destes setores: **a educação, a saúde e os serviços sociais estão entre os setores mais segregados em termos de género.** De acordo com o relatório do Observatório dos Empregadores Sociais sobre a mão-de-obra dos serviços sociais na Europa, 82% da mão-de-obra é do sexo feminino. Atualmente, a ocupação mais segregada em termos de género na UE é o trabalho de cuidados pessoais, com as mulheres a representarem 90% dos trabalhadores nessa área.<sup>5</sup>

Por outro lado, o nível de gestão dos serviços sociais é principalmente composto por homens. Isto deve-se a atitudes culturais estereotipadas contra a assunção de um papel de cuidado por parte dos homens, uma vez que, na maioria das sociedades, o era tradicionalmente deixado para as mulheres. Devem ser feitos esforços para se afastar dos estereótipos e reequilibrar a força de trabalho e os níveis de gestão. Isto também pode ser feito desafiando o *status quo* e promovendo ativamente o recrutamento de homens e a promoção de mulheres. A igualdade de oportunidades no desenvolvimento das carreiras entre homens e mulheres, assim como a igualdade de remuneração por trabalho igual e de valor igual, são medidas importantes para garantir que o setor

se encontra suficientemente dotado de profissionais bem formados.

### Restrições financeiras

Outro elemento crítico de mudança nos últimos anos tem sido a **austeridade**: muitas vezes, os serviços sociais carecem de recursos para atender à crescente procura na sociedade. As políticas de austeridade levaram a uma redução do financiamento por parte dos governos e das autoridades locais, o que limita os níveis salariais e o aumento dos potenciais novos trabalhadores. Em outros casos, os níveis de financiamento não diminuíram, mas a inflação e a evolução das necessidades levam à escassez de meios financeiros.

Por conseguinte, as organizações que prestam serviços sociais estão também a ter dificuldades significativas em manter a sua força de trabalho, porque tais restrições conduzem frequentemente a contratos a curto prazo e a tempo parcial, a uma forte rotatividade, a más condições de trabalho e de carreira, bem como a salários baixos.

### Envelhecimento da mão-de-obra

Além disso, a **força de trabalho no setor dos serviços sociais também está a envelhecer.** Com a percentagem de trabalhadores acima dos 50 anos a aumentar de 28,63 % em 2009 para 36,12 % em 2018<sup>6</sup> (em comparação com 32,51% para todas as atividades), as organizações enfrentam desafios específicos na resposta às necessidades dos trabalhadores mais velhos, mas também na constituição de uma nova mão-de-obra mais jovem para substituir a que se reformou.

5 Relatório EIGE: Estudo e trabalho na UE: separados pelo género, 2018. URL: <https://eige.europa.eu/publications/study-and-work-eu-set-apart-gender-report>

6 De acordo com o inquérito do Eurostat sobre os trabalhadores que trabalham em organizações classificadas nos códigos NACE 87 e 88.

# 3

## Recrutamento e retenção nos Serviços Sociais - quais os caminhos a seguir?

Os serviços sociais têm gerado um crescimento significativo do emprego na última década. A necessidade de prestação de serviços sociais deverá aumentar nos próximos anos e, ao mesmo tempo, o setor é confrontado com dificuldades de recrutamento, elevada rotatividade e taxas de desistência. Sem intervenções, a capacidade de assegurar o direito aos serviços de cuidados e a uma proteção social adequada para as necessidades de cuidados prolongados numa sociedade em envelhecimento estará em risco, resultando também num aumento das desigualdades.

Os trabalhadores dos serviços sociais percebem o propósito e a apreciação como aspetos positivos do seu trabalho, no entanto, várias questões organizacionais, tais como horários de trabalho, elevada carga de trabalho ou falta de apoio por parte dos funcionários, estão frequentemente a dificultar a satisfação no trabalho e a aumentar a intenção de desistir.

Um número considerável de trabalhadores dos serviços sociais muda de emprego todos os anos, com alguns deles a mudarem para outros setores. Nos Países Baixos, 180.000 dos 1,2 milhões de empregados em cuidados de saúde mudam de emprego todos os anos. Quase metade (80.000 empregados) opta por um emprego fora do setor de assistência social.<sup>7</sup>

**No atual contexto demográfico, assegurar pessoal suficiente e bem formado na área da assistência social é uma das principais prioridades para o bem-estar da população da UE. O recrutamento e retenção nos serviços sociais são questões que requerem respostas imediatas e urgentes, nomeadamente, através do diálogo social ao nível nacional e europeu.**

Então, o que pode ser feito?

### **3.1 Trabalho decente, saúde e segurança no trabalho, desenvolvimento organizacional, equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal**

Uma abordagem holística da assistência social deve, antes de mais nada, considerar a qualidade do trabalho e o bem-estar dos trabalhadores e dos beneficiários da assistência social. As disposições de saúde e segurança da legislação europeia têm de ser implementadas e aplicadas no local de trabalho. A direção, os trabalhadores da linha da frente e os representantes dos trabalhadores têm de estar envolvidos no processo de definição dos tipos de trabalho necessários, bem como a perícia e a experiência necessárias para realizar o trabalho. Além disso, para fazer face à escassez global de

<sup>7</sup> <https://www.duobus.nl/nieuws/n:71:t:zorgsector-haalt-alles-uit-de-kast-om-werknemers-te-behouden>

profissionais de saúde, os parceiros sociais devem discutir, ao nível relevante, uma combinação de competências baseada numa combinação de competências comprovadas e rácios entre funcionários e beneficiários.

Como mencionado acima, o setor é dominado por mulheres e os salários são geralmente baixos. Uma medida essencial que melhoraria o recrutamento de pessoal qualificado e motivado é a melhoria dos salários ao nível nacional e das condições de trabalho. Os parceiros sociais devem fazer disto uma prioridade através de uma forte negociação coletiva nacional e local e outras iniciativas de diálogo social.

Existem fortes evidências da ligação direta entre liderança e saúde e bem estar dos trabalhadores no local de trabalho. Uma gestão empenhada e pró-ativa pode aumentar o compromisso com o trabalho e a produtividade, e reduzir os riscos psicossociais e o stress.<sup>8</sup> A formação adequada dos gestores desempenha um papel importante neste contexto, onde o gestor reconhece as suas responsabilidades para assegurar condições de trabalho de qualidade para os trabalhadores e o bem-estar dos utilizadores.

Numa tentativa de vincular a força de trabalho à organização, alguns empregadores trabalham para estabelecer uma cultura positiva no local de trabalho, para desenvolver uma compreensão partilhada do trabalho realizado, dos valores comuns, estruturas, atividades e do sentido de responsabilidade dos trabalhadores. A promoção de um clima organizacional positivo é um importante fator de retenção. Os colaboradores que trabalham num ambiente que consideram positivo, onde a sua contribuição é valorizada e reconhecida, estão menos expostos a riscos profissionais, como acidentes, doenças profissionais e exaustão emocional e, entre todos, estão mais motivados. Ao longo da vida profissio-

nal, o apoio profissional e pessoal alinhado com as fases de vida dos trabalhadores pode ser uma importante ferramenta de retenção.

Um dos resultados do [Pilar Europeu dos Direitos Sociais](#) é a Iniciativa de Equilíbrio Trabalho-vida, que aborda os desafios em termos de equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal enfrentados pelos pais e cuidadores que trabalham. A diretiva sobre o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal<sup>9</sup> foi adotada em 2019 e permitirá aos pais e prestadores de cuidados beneficiar de medidas semelhantes em toda a Europa, para melhor combinarem a sua vida profissional e familiar. No quadro da negociação coletiva, os parceiros sociais devem cooperar para desenvolver modelos de tempo de trabalho que incentivem o trabalho no setor e evitem a exaustão ou o esgotamento, especialmente trabalhando na melhoria dos horários e da soberania ao longo do tempo, sempre difíceis de preparar e implementar quando a necessidade de cuidados nunca para.

Ao prestar serviços a pais e familiares de crianças, idosos e pessoas com deficiência, os serviços sociais também contribuem para a melhoria do equilíbrio entre a vida profissional e familiar, um facto importante que deve ser tido em consideração.

### 3.2 Melhorar a imagem do setor

O recrutamento e retenção de trabalhadores dos serviços sociais requer uma abordagem abrangente, que tenha em consideração as condições de trabalho, estratégias de comunicação, gestão de recursos humanos, percursos profissionais contínuos e planeamento prospetivo.

Tanto os empregadores como os profissionais do setor devem comunicar amplamente sobre as profissões dos serviços sociais e a sua diversidade. Para isso, vários países europeus já lançaram

8 Relatório EPSU-HOSPEEM (2016): *Avaliar os riscos de saúde e segurança no setor hospitalar e o papel dos parceiros sociais na sua abordagem: o caso das perturbações musculoesqueléticas (MSDs) e os riscos psicossociais e o stress no trabalho (PSRS@W)*. URL <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki- Version-20.05.16-EN-Final.pdf>

9 Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao equilíbrio da vida profissional dos pais e cuidadores

campanhas de informação e promoção que tornam os serviços sociais mais visíveis para o público em geral. O direcionamento de todos os talentos disponíveis é uma abordagem importante para o recrutamento de uma força de trabalho diversificada em termos de competências, género, idade, cultura, origem étnica e orientação e identidade sexual.

Atrair os jovens a começarem uma carreira no setor dos cuidados é fundamental para o estabelecimento de uma força de trabalho de serviços sociais sustentável. Como muitos jovens têm falta de conhecimento sobre os serviços sociais, várias organizações criaram esquemas para apresentar as profissões sociais a uma possível força de trabalho, como programas de voluntariado e de aprendizagem.<sup>10</sup>

O plano Garantia da Juventude, lançado como uma iniciativa da UE para proporcionar aos jovens com menos de 25 anos acesso ao emprego, educação contínua, aprendizagem ou estágios, pode contribuir para sensibilizar os jovens para o desenvolvimento de uma carreira no setor dos serviços sociais.

Promover a imagem pública do trabalho dos serviços sociais pode ajudar a impulsionar uma tendência entre os trabalhadores (também entre aqueles que procuram uma mudança de carreira) para trabalharem em setores que combinem as suas ambições profissionais com os seus valores e objetivos.

### 3.3 Segurança e Saúde Ocupacional

As doenças musculoesqueléticas (MSD) e os riscos psicossociais e o stress no trabalho encontram-se entre os riscos ocupacionais mais frequentemente reportados no setor dos serviços sociais. O investimento na prevenção e gestão destes riscos

profissionais contribui para a melhoria da saúde dos trabalhadores e para taxas de retenção mais elevadas.<sup>11</sup>

A definição do enquadramento correto é fundamental para assegurar condições de igualdade nos serviços sociais e reduzir as perturbações musculoesqueléticas e os riscos psicossociais: o desenvolvimento de um enquadramento consistente da UE sobre MSD e a implementação efetiva da legislação existente sobre riscos psicossociais deve ser considerada uma prioridade ao nível da UE e ao nível nacional. Além disso, ao definir o quadro de saúde e segurança, os legisladores e os parceiros sociais devem garantir a inclusão da saúde de género e das necessidades específicas de género, em vez de aplicarem uma abordagem “masculina neutra”. Embora existam algumas salvaguardas para as mulheres que sofrem de doenças relacionadas com a gravidez, outras questões de saúde específicas do género, como problemas menstruais ou menopausa, devem ser tidas em conta.

O stress físico e mental no trabalho tem um impacto nos trabalhadores, gestores, nas organizações e nos utentes dos serviços e, portanto, no setor dos serviços sociais como um todo. Isso leva a minar o bem-estar e a satisfação no trabalho, a uma falta de motivação e eficiência, ao aumento das taxas de acidentes e lesões.

A participação dos trabalhadores e um elevado nível de compromisso por parte da gestão podem desempenhar um papel fundamental na prevenção e redução dos riscos psicossociais e do stress no trabalho. Os locais de trabalho com cooperação ativa entre a representação e a gestão dos trabalhadores têm mais probabilidades de informar que a segurança e saúde no trabalho e a gestão dos riscos psicossociais da sua organização são eficazes.<sup>12</sup>

10 Relatório dos Serviços Sociais da Europa (2017): *Recrutamento e Retenção nos Serviços Sociais - Desbloquear o Potencial de Criação de Emprego do Setor*. URL: <https://www.socialserviceseuropa.eu/reports>

11 Ebd.

12 Ebd.

Só através da estreita cooperação dos Parceiros Sociais - Sindicatos, Organizações de Empregadores e, quando aplicável, dos Governos - tais questões podem ser prevenidas e geridas de uma forma eficaz que conduza a uma situação em que todos ganham.

### 3.4 Formação e aprendizagem ao longo da vida

É importante que os funcionários obtenham qualificações profissionais suficientes e desenvolvam as suas competências para que possam ter uma carreira evolutiva no setor. Garantir tempo e meios para o ensino e formação profissional é um mecanismo importante para a progressão na carreira. A possibilidade de adquirir diplomas, certificações e competências adicionais através da formação profissional, especialmente quando há falta de formação inicial, contribui fortemente para assegurar um percurso profissional no setor. Em alguns casos, mais a flexibilidade nos padrões de qualificação (por exemplo, para trabalhadores de cuidados parcialmente qualificados) pode ser uma opção a ser seriamente considerada.

A formação da mão-de-obra existente é vista como essencial para desenvolver, enriquecer e valorizar a experiência profissional dos trabalhadores. As oportunidades de reconversão profissional para uma carreira ao longo da vida no setor são outro meio importante que pode ajudar a evitar a reorientação profissional, a reforma antecipada ou a emigração.

No desenvolvimento da carreira, os empregadores precisam de garantir que mulheres e homens têm direitos e oportunidades iguais e tomar as medidas necessárias para facilitar a igualdade de progressão na carreira.

### 3.5 Trabalho migrante e “esgotamento de cuidados

A livre circulação dos trabalhadores da UE facilita a mobilidade laboral intracomunitária. Os trabalhadores nascidos no estrangeiro, sejam eles de outro Estado-membro da UE ou de fora da UE, já desempenham um papel significativo na força de trabalho de cuidados. Muitos Estados-Membros dependem cada vez mais da mobilidade e da migração para fazer face à escassez no setor. No entanto, o recrutamento a partir de países terceiros, e especialmente fora da UE, tem várias implicações, por exemplo, no que diz respeito aos requisitos de qualificação, contratação justa, preocupações éticas, etc.

Duas questões importantes são a falta de reconhecimento dos diplomas e qualificações obtidos nos países de origem e as dificuldades de acesso à formação profissional.

Além disso, os trabalhadores qualificados que deixam o seu país para trabalhar no estrangeiro podem causar escassez de mão-de-obra nesses países, que posteriormente têm de recorrer a outros países para satisfazer a sua procura. Além disso, a maioria desses trabalhadores são mulheres e muitas vezes, especialmente no início, mudam-se sozinhas sem seus familiares para se estabelecerem em outro país para prestar trabalho no setor dos cuidados. Isto levou a um “esgotamento de cuidados” nos países de origem, tanto de cuidadores profissionais como de cuidadores informais que prestavam cuidados e apoio a crianças e idosos.<sup>13</sup> Esta lacuna pode ser preenchida com outros cuidadores de zonas rurais e mais pobres ou de outros países, criando um fenómeno chamado “cadeias de cuidados globais”. Por conseguinte, é necessário monitorizar estes processos tanto nos países de acolhimento como nos países de origem e desenvolver modelos de migração assistencial positivos.<sup>14</sup>

13 De acordo com a OMS (2006), existem 57 países com défices críticos equivalentes a um défice global de 2,4 milhões de médicos, enfermeiras e parteiras. O Departamento de Saúde e Assistência Social do Reino Unido produziu [uma lista de países que não devem ser recrutados ativamente](#).

14 Consulte, por exemplo, o [Projeto alemão “triple-win](#).

Por outro lado, em alguns países de origem da Europa Central e Oriental, a situação económica está a melhorar constantemente e os salários estão a subir. Isto motiva o regresso de alguns trabalhadores migrantes aos seus países de origem e exerce novamente pressão sobre o setor em toda a Europa devido à escassez de pessoal.

A mobilidade dos trabalhadores entre os Estados-Membros deve ser incentivada, mas de uma forma inteligente, justa e ética. Isto inclui:

- permitir que as pessoas trabalhem e vivam onde querem;
- melhorar os salários e as condições de trabalho no setor dos serviços sociais nos “países de origem”;
- gestão e regulamentação do trabalho temporário de forma justa para os trabalhadores, prestadores de serviços e utilizadores;<sup>15</sup>
- combater o trabalho não declarado.

Em alguns países europeus, a comunicação em várias línguas é um assunto do dia-a-dia; as pessoas apoiadas podem ter dificuldades em comunicar com prestadores de cuidados que não falam a sua língua materna e a comunicação entre colegas também pode ser um desafio. Os empregadores e as autoridades devem facilitar o acesso a cursos de línguas, a fim de garantir a inclusão profissional e pessoal.

### 3.6 Digitalização

As novas tecnologias estão a mudar a forma como os serviços sociais são coordenados e prestados. Os Empregadores Sociais e a EPSU expuseram a sua posição sobre os desafios e oportunidades da Digitalização nos serviços sociais num documento de posição conjunta.<sup>16</sup>

No documento, as tecnologias digitais são descritas como ferramentas úteis no recrutamento de pessoal: oferecer um local de trabalho com equipamentos modernos e atualizados pode aumentar a atratividade do empregador, também para jovens profissionais. Com a ajuda de portais online, os empregadores podem promover-se a si mesmo e entrar em contacto com um grupo alvo específico. Tecnologias como o software de triagem podem facilitar o processo de recrutamento. As tecnologias digitais também podem tornar-se uma ferramenta de retenção, por exemplo, se forem utilizadas para contribuir para uma melhor gestão da carga de trabalho e para a redução do esforço físico do trabalho de assistência.

Ao mesmo tempo, novas formas de trabalho (por exemplo, as plataformas online) levantam questões relativas aos padrões de qualidade e à organização e regulamentação do trabalho (questões contratuais, tempo de trabalho, cobertura por regimes de segurança social, etc.). Neste quadro, o diálogo social e a negociação coletiva a diferentes níveis são instrumentos fundamentais para regular a introdução e utilização de novas tecnologias.

Lidar com novas tecnologias requer formação e qualificações adicionais. Sempre que necessário, a aprendizagem de competências digitais deve ser integrada em estruturas de educação e formação profissional relevantes. No trabalho, a formação profissional é necessária para garantir que os funcionários conseguem acompanhar os desenvolvimentos em curso.

### 3.7 Cuidados nas zonas mal servidas e rurais e nas grandes cidades

As áreas rurais enfrentam frequentemente grandes dificuldades de recrutamento, uma vez que os recursos e a força de trabalho tendem a concentrar-se

15 Ver Convenção 189 da OIT que contém o direito a uma comunicação clara (de preferência escrita) das condições laborais que, em caso de recrutamento internacional, devem ser comunicadas antes da imigração.

16 Disponível aqui <http://socialemployers.eu/en/news/joint-position-paper/>.

principalmente nas áreas urbanas. São necessárias estratégias mais elaboradas para garantir que a força de trabalho se encontra equipada com as competências adequadas para trabalhar nas zonas rurais e que os residentes dessas zonas podem beneficiar dos mesmos serviços de qualidade que os habitantes das cidades. A falta de mão-de-obra suficiente nas zonas rurais também exige investimento na digitalização e em novos modelos de cuidados.

A maioria das grandes cidades da Europa enfrenta desafios de custos de habitação e, de um modo mais geral, de custos de vida que levam os trabalhadores sociais que não os podem suportar a percorrer longas distâncias. Isto tem um impacto negativo na sua qualidade de vida e pode levar à demissão.

### **3.8 Questões emergentes: formas de trabalho não padronizadas, novos modelos de cuidados, migração**

O número de trabalhadores com empregos precários também cresceu significativamente nas últimas duas décadas neste setor. O trabalho precário inclui trabalho a tempo parcial involuntário, trabalho temporário, trabalho a termo certo, falso trabalho independente e trabalho independente. A disseminação deste tipo de disposições de trabalho atípicas no setor dos serviços sociais tem várias implicações na relação entre empregador e trabalhador e tem impacto na organização e nos padrões laborais.<sup>17</sup> Também põe em causa a cobertura dos trabalhadores pelos regimes de segurança social e

tem impacto no financiamento desses regimes e cria pobreza no trabalho. As iniciativas de diálogo social podem ajudar a promover os aspetos positivos e as oportunidades de disposições de trabalho atípicas, ao mesmo tempo que evitam possíveis efeitos negativos dessas novas formas de trabalho no setor dos serviços sociais. Estas são outra ferramenta importante para abordar estas questões.

Os novos modelos de prestação de cuidados, tais como os cuidados baseados na comunidade, são outro desenvolvimento que merece atenção no setor dos serviços sociais. As profissões sociais devem evoluir na direção definida pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD), no sentido de uma abordagem inclusiva dos serviços, mais centrada na pessoa, não só nas instituições, mas no seio da sociedade, o que exige uma adaptação dos serviços e novas competências de apoio a uma vida independente.

A mobilidade dentro dos países da UE, bem como a migração de fora da UE, reflete-se diretamente nos cuidados prestados. As pessoas de origem migrante vêm à tona como clientes, assim como os funcionários dos serviços sociais. A diversidade cultural dos funcionários e dos utentes requer a competência intercultural dos empregadores e dos trabalhadores. Isto inclui sistemas de cuidados e apoio culturalmente sensíveis, que permitem às pessoas que necessitam de cuidados viver de acordo com os seus valores culturais e religiosos individuais, independentemente das condições externas (por exemplo, viver num lar, ter um prestador de cuidados com uma origem cultural diferente, etc.).

<sup>17</sup> <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/atypical-work>

# 4

## O papel das instituições europeias

Ao nível da UE, as políticas de emprego visam a criação de mais e melhores empregos em toda a UE. A estratégia Europa 2020 é o plano da UE para o crescimento e emprego para a presente década. A estratégia Europa 2020 é utilizada como um quadro de referência para atividades da UE ao nível nacional e regional.

Vários quadros europeus têm impacto nas políticas nacionais e, por conseguinte, possivelmente sobre a forma como os serviços sociais são concebidos e prestados.

### 4.1 Pilar Europeu dos Direitos Sociais

O Pilar Europeu dos Direitos Sociais (PEDS) foi proclamado pelo Parlamento Europeu, pelo Conselho e pela Comissão Europeia em Novembro de 2017 e tem como objetivo proporcionar novos e mais eficazes direitos aos cidadãos. Baseia-se em 20 princípios-chave.

Pelo menos 6 dos princípios só podem ser realizados através de sistemas de serviços sociais eficazes e de qualidade, como o princípio 11 sobre “Cuidados e apoio às crianças”, o princípio 17 sobre “Inclusão

de pessoas com deficiência” e o princípio 18 sobre “Cuidados a longo prazo”.

A menção explícita do direito a cuidados de longa duração (CLD) acessíveis e de boa qualidade do PEDS e a respetiva inclusão dos CLD no Semestre Europeu abrem uma nova oportunidade para abordar os CLD de uma forma mais proativa ao nível da UE.

Para além dos artigos que se referem diretamente aos serviços sociais, o artigo 8.º do PEDS sublinha a importância do diálogo social e do envolvimento dos trabalhadores, salientando que os parceiros sociais devem ser consultados sobre a conceção e implementação das políticas económicas, laborais e sociais de acordo com as práticas nacionais. Mais adiante, o artigo afirma que os parceiros sociais “devem ser encorajados a negociar e a celebrar acordos coletivos em matérias que lhes digam respeito, respeitando a sua autonomia e o direito à ação coletiva”. Se for caso disso, os acordos celebrados entre os parceiros sociais deverão ser aplicados ao nível da União e dos seus Estados-Membros” O apoio ao aumento da capacidade dos parceiros sociais promoverem o diálogo social deve ser encorajado.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> [https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pilares-direitos-sociais/pilares-europeus-direitos-sociais-20-principios\\_pt](https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pilares-direitos-sociais/pilares-europeus-direitos-sociais-20-principios_pt)

## 4.2 Semestre Europeu

O Semestre Europeu é um processo de intercâmbio entre a Comissão Europeia e os Estados-Membros que deve envolver os parceiros sociais ao nível comunitário e nacional numa função consultiva. Desde a adoção do PEDS, o Semestre aborda questões sociais com a ajuda de indicadores que medem os progressos e permitem estabelecer comparações. Este processo pode ser potencialmente útil para a convergência social. No entanto, para tal, a participação democrática e o envolvimento dos parceiros sociais devem ser posteriormente desenvolvidos ao nível europeu e nacional.

## 4.3 Nova Agenda de Competências para a Europa

A Nova Agenda de Competências para a Europa foi adotada pela Comissão em junho de 2016. Lançou 10 ações para disponibilizar a formação, competências e apoio adequados aos cidadãos da UE. Estas ações são concebidas para melhorar a qualidade e relevância da formação e outras formas de aquisição de competências, tornar as competências mais visíveis e comparáveis e melhorar a informação e

compreensão das tendências na procura de competências e empregos (inteligência de competências) para permitir que as pessoas façam melhores escolhas profissionais e encontrem empregos de qualidade.<sup>19</sup> Esta estratégia poderia apoiar o desenvolvimento das competências necessárias no setor dos serviços sociais, tais como as competências digitais. Também poderia ajudar a enfrentar desafios como a “drenagem de cuidados”.

## 4.4 Fundo Social Europeu

O Fundo Social Europeu (FSE), atual FSE+, é o principal instrumento financeiro da União Europeia para apoiar o emprego nos Estados-Membros da União Europeia e para promover a coesão económica e social. Uma vez que a prestação de serviços sociais se encontra em constante evolução, por exemplo, orientada para cuidados e serviços baseados na comunidade, os sistemas de financiamento como o FSE podem apoiar o desenvolvimento de novos serviços, formar funcionários e experimentar novas soluções. Os parceiros sociais têm um papel a desempenhar neste domínio graças ao seu papel consultivo junto das instituições da UE.

19 DG Emprego: Nova Agenda de Competências para a Europa, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

# 5

## O papel da Negociação Coletiva e do Diálogo Social

Um diálogo construtivo entre os parceiros sociais a todos os níveis é crucial para orientar a evolução do recrutamento e da retenção nos serviços sociais para uma direção sustentável. A manutenção e expansão dos direitos de informação, consulta e participação dos parceiros sociais nos serviços sociais pode ajudar a garantir empregos de alta qualidade e a prestação de serviços no setor.

A negociação coletiva no setor ao nível nacional é um elemento crucial para as estratégias de retenção e recrutamento, que contribui para o aumento da qualidade dos serviços, bem como para a satisfação no trabalho. O direito à socialização os parceiros e o resultado da livre negociação coletiva em matéria de condições de trabalho e remuneração devem ser salvaguardados pelas autoridades nacionais e locais responsáveis pelo financiamento ou contribuição para os custos laborais dos serviços sociais. As áreas de negociação coletiva nacional, regional e/ou setorial críticas para o recrutamento e retenção incluem:

- Salários/pagamento nacional ou local;
- Tempo de trabalho (duração, programação, discricção sobre o tempo de trabalho e flexibilidade curta-a curto prazo);
- Perspetivas – segurança no emprego, progressão na carreira e qualidade dos contratos;

- Qualidade do trabalho – competências, bom ambiente de trabalho social e físico, intensidade do trabalho;
- Introdução de novas tecnologias;
- Rácio de funcionários e qualificação da força de trabalho.

Além disso, a União Europeia tem competências significativas em matéria de políticas de emprego e de trabalho, nomeadamente através do **Diálogo Social Europeu**. O Diálogo Social Europeu pode ajudar a assegurar o envolvimento ativo da direção (e das organizações de empregadores) e dos trabalhadores (e dos seus representantes, incluindo os sindicatos), avaliando conjuntamente os desafios relacionados com o recrutamento e a retenção de uma mão-de-obra devidamente qualificada no setor dos serviços sociais. A partilha de boas práticas ao nível da UE e o estabelecimento de um repositório da UE para essas práticas pode facilitar o recrutamento e a retenção, e aumentar o sucesso das medições.

Além disso, o financiamento da UE para projetos relacionados pode ajudar os parceiros sociais a envolverem-se na investigação e desenvolvimento sobre recrutamento e retenção, ajudar a medir a eficácia e desenvolver práticas de trabalho inovadoras.

# 6

## Tópicos a abordar num plano de trabalho conjunto

A Federação dos Empregadores Sociais Europeus e a Federação Europeia dos Sindicatos dos Serviços Públicos (EPSU) estão interessadas em trabalhar em conjunto nas seguintes questões – no quadro do diálogo social setorial europeu:

- Desenvolver um quadro conjunto sobre como apoiar o setor dos serviços sociais na resposta aos desafios e oportunidades no campo do recrutamento e retenção com uma perspetiva de género e diversidade; descrevendo de uma forma mais aprofundada alguns dos desafios e possíveis soluções referidos anteriormente e recomendações dos responsáveis políticos.
- Desenvolver Diretrizes sobre como melhor responder aos desafios e oportunidades ligadas ao recrutamento e retenção do setor.. O foco centrar-se-ia em exemplos e práticas específicas, relevantes para diferentes desafios, para destacar possíveis soluções. Este documento seria dirigido ao próprio setor, centrando-se na implementação prática e na adoção bem sucedida de medidas de criação e retenção de emprego no setor dos serviços sociais.
- Lançar uma campanha conjunta sobre recrutamento e retenção para promover a sensibilização para os desafios em questão e destacar práticas promissoras de toda a Europa.

## **EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION**

Rue Joseph II, 40, Box 5  
1000 Brussels  
[www.epsu.org](http://www.epsu.org)

## **FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS**

Handelsstraat / Rue du Commerce 72  
1040 Brussels  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)



*With financial support from the European Union*