



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Melhorar o ambiente de trabalho no sector do jogo (empregados dos casinos, *croupiers*, responsáveis pelas mesas de jogo, etc.)

No dia 28 de Setembro de 2022, a Organização Mundial da Saúde e a Organização Internacional do Trabalho divulgaram um relatório conjunto sobre a saúde mental no local de trabalho, no qual propõem que sejam tomadas acções concretas para melhorar a situação do elevado volume de trabalho e reduzir os factores causadores de *stress* no trabalho, quer para salvaguarda da saúde mental dos trabalhadores quer para a criação de um bom ambiente de trabalho.

O nosso gabinete recebeu, recentemente, pedidos de ajuda de cerca de mil responsáveis de mesas de jogo, e durante um encontro com alguns destes responsáveis, estes revelaram-nos que já não conseguiam suportar o elevado volume de trabalho e a irracionalidade na organização do trabalho que têm enfrentado ao longo dos anos, e que até já tinham sofrido quebras psicológicas, portanto, só esperavam que as empresas encarassem as solicitações dos trabalhadores e procedessem às devidas melhorias.

Mais concretamente, os responsáveis de mesas de jogo trabalham 390 minutos por dia, têm de assegurar a acumulação de pontos dos jogadores, prestar serviços de qualidade aos jogadores, supervisionar o processo de distribuição de cartas dos *croupiers*, prestar atenção às apostas dos jogadores, confirmar o pagamento dos



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

prémios de elevado montante, relatar ao gerente as flutuações dos ganhos e perdas de elevado montante, verificar os erros e omissões nas mesas de jogo inteligentes e tratar dos incidentes imprevistos. Todas estas tarefas são complexas e pormenorizadas, exigem concentração e flexibilidade para lidar com situações diversas, além disso, cabe ainda a estes responsáveis a emissão de cartas de advertência aos trabalhadores que cometem erros ou falhas, portanto, trata-se dum trabalho em que a pressão é elevada e que acarreta enorme pressão psicológica.

Depois da pandemia de Covid-19, a concorrência desleal entre os diversos sectores resultou na recessão do sector dos promotores de jogo. Segundo alguns responsáveis por mesas de jogo, a empresa concessionária do jogo para a qual trabalham tem recorrido, desde a pandemia, ao pretexto de evitar despedimentos, para transferir um grande número de responsáveis por mesas de jogo para outros postos de trabalho. Já se passaram dois anos desde o início da pandemia, e as vagas deixadas pelos trabalhadores ainda não foram preenchidas, e para além disso, devido à saída de trabalhadores, seja por demissão seja por aposentação, é grande a falta de responsáveis por mesas de jogo. Além disso, o volume de trabalho diário destes profissionais aumentou significativamente, devido ao aumento do número de jogadores. Segundo salientaram alguns deles, nas horas de ponta, têm de assegurar o funcionamento de 6 mesas de jogo nas áreas comuns, sem contar com as mesas das apostas altas. Acrescentaram ainda que, com o aumento do número de jogadores, surgiram os “burlões ganha pontos” nos casinos, que não fazem apostas e só lhes pedem para trocar pontos nas horas com maior fluxo de pessoas, assim,



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

durante estas horas, cada responsável tem de assegurar a troca de pontos de, em média, 500 a 600 jogadores.

Mais, os responsáveis por mesas de jogo referiram ainda que a versão do actual sistema de mesas de jogo inteligentes da empresa para a qual trabalham não é uma versão integral, portanto, facilmente ocorrem erros e omissões no próprio sistema, podem até surgir problemas em quase todos os jogos, e os trabalhadores precisam de muito tempo para apurar as causas, ou seja, ainda têm de lidar com os erros do próprio sistema, o que se tornou num fardo adicional para quem já trabalha num ambiente com alta densidade de pessoas e a ritmo acelerado. A verificação de falhas no sistema das mesas de jogo inteligentes era inicialmente da responsabilidade dos gerentes, mas, neste último ano, esta tarefa passou para os responsáveis pelas mesas de jogo, o que resultou no aumento significativo quer do volume de trabalho, quer da pressão psicológica destes trabalhadores. Segundo salientaram alguns deles, já antes disto havia exagero e sobrecarga de trabalho, e agora passaram a ter de assegurar também o sistema de verificação das mesas de jogo inteligentes, o que, sem dúvida, é o mesmo que “pôr óleo no fogo”. Muitos deles, por falta de tempo, procederam a essa verificação de forma descuidada, e em resultado disto, neste último ano foram emitidas mais de 70 cartas de advertência.

Face à referida distribuição de trabalho gravemente irracional e desumana, os responsáveis por mesas de jogo enfrentam grande pressão quer de trabalho, quer psicológica, que afecta a sua vida familiar e a sua saúde. Um já desmaiou várias vezes no trabalho devido à sobrecarga de trabalho, e um outro, uma vez, sentiu-se indisposto durante o trabalho, mas não foi autorizado a ir ao ambulatório, porque não



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

havia ninguém para substituí-lo. Segundo muitos destes profissionais, o lema é “trabalhar até ficar doente”, situação que tem levado ao surgimento de diversos problemas de saúde que exigem idas frequentes ao hospital para consultas. Os responsáveis por mesas de jogo apenas esperam que a situação relativa ao volume de trabalho seja melhorada, por exemplo, que o número de mesas de jogo nas áreas comuns a fiscalizar não seja superior a quatro; que o número de jogadores de apostas altas e de cartões de membro APEX e PAIZA a fiscalizar não seja superior a dois; que haja apoio efectivo durante as horas de ponta; que seja destacado mais pessoal para partilha do volume de trabalho, etc.

É de salientar que, ao longo dos anos, o nosso gabinete tem recebido pedidos de apoio de trabalhadores das concessionárias do jogo, alegando sobrecarga de trabalho, elevada pressão no trabalho, despedimentos sem justa causa, lesões no trabalho, falta de subsídios de turno e de trabalho nocturno, etc., e nós também apresentámos várias intervenções e interpelações sobre esta matéria na Assembleia Legislativa. Não nos podemos esquecer que o sector do jogo é um pilar importante da economia de Macau e que todos os trabalhadores deste sector envidaram esforços e deram o seu contributo para o próspero desenvolvimento da economia local. O Governo deve dar importância ao contributo destes trabalhadores e tomar a iniciativa de os apoiar na resolução dos problemas com que se deparam no seu trabalho, com vista a reduzir a pressão que enfrentam quer de trabalho, quer psicológica, a fim de se criar um bom ambiente de trabalho.



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

Assim sendo, interpelo o Governo, solicitando que me sejam dadas respostas, de uma forma clara, precisa, coerente, completa e em tempo útil, sobre o seguinte:

1. Perante a grave falta de pessoal, todos os dias os responsáveis por mesas de jogo têm de assegurar a acumulação de pontos dos jogadores, prestar serviços de qualidade aos jogadores, supervisionar o processo de distribuição de cartas dos *croupiers*, prestar atenção às apostas dos jogadores, confirmar o pagamento dos prémios de elevado montante, relatar ao gerente as flutuações dos ganhos e perdas de elevado montante, verificar os erros e omissões nas mesas de jogo inteligentes e tratar dos incidentes imprevistos. A distribuição do trabalho é extremamente irracional e o trabalho é manifestamente excessivo. Face ao exposto, há que fiscalizar e assegurar que as concessionárias do jogo distribuam o trabalho de forma racional, e adoptem medidas concretas para aumentar o número de trabalhadores e preencher as vagas, a fim de reduzir o volume de trabalho dos trabalhadores efectivos e evitar que os mesmos desmaiem ou fiquem doentes devido à sobrecarga de trabalho. Quais são, em concreto, as medidas que o Governo vai adoptar para o efeito? Por exemplo, face às solicitações apresentadas pelos responsáveis pelas mesas de jogo, como é que o Governo vai exortar as concessionárias do jogo a melhorarem, por sua iniciativa, o conteúdo do trabalho, por forma a reduzir a pressão dos trabalhadores?
2. O Governo incentivou as concessionárias do jogo a utilizarem mesas de jogo inteligentes, no entanto, tal como já foi referido anteriormente, a versão utilizada



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

não é integral e ocorrem erros sistemáticos e problemas em quase todos os jogos, portanto, os trabalhadores precisam de muito tempo para apurar as causas, o que aumenta consideravelmente o volume e a pressão de trabalho. Perante isto, há que exortar as concessionárias do jogo a aperfeiçoarem as mesas de jogo inteligentes, para evitar que um sistema inteligente se torne num “fardo” para os trabalhadores e em “culpado” pela emissão de cartas de advertência, resultando num aumento súbito da pressão dos trabalhadores ao nível quer psicológico quer do trabalho. Como é que o Governo vai fazer isto?

3. Já se passaram mais de 10 anos desde que, em 2012, apresentei várias interpelações escritas e orais e intervenções antes da ordem do dia na Assembleia Legislativa, exigindo a atribuição de subsídios de turno e de trabalho nocturno aos trabalhadores do sector do jogo, mas, até agora, ainda não houve nenhum avanço. Para os trabalhadores do sector do jogo que trabalham por turnos serem tratados da mesma forma que os outros trabalhadores locais, o Governo vai rever a actual Lei das relações de trabalho, para lhes assegurar o direito aos subsídios de turno e de trabalho nocturno?

2 de Julho de 2024

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

José Pereira Coutinho