



ÁREA TEMÁTICA: Trabalho, Profissões e Organizações

“Trabalho e precariedade no sector das telecomunicações: uma experiência local num quadro transnacional”

Roque, Isabel

Mestranda em Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo

Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

isabelleroque@hotmail.com

Resumo

Apesar de vivermos em pleno século XXI, numa fase pós-modernista, o famoso mote “Proletários de todo os países uni-vos!” de Karl Marx e Engels (Engels; Marx, 1848) tornou-se desapropriado para uma sociedade cada vez mais individualizada, fluida e líquida. (Bauman, 2001). No entanto, a alienação e pauperismo laborais permanecem, pois os trabalhadores continuam sendo vistos como meras extensões das máquinas. Além disso, a agressividade do mercado e o crescimento do desemprego reforçam as situações de precariedade do trabalhador que se vê desamparado pela falta de negociação, acção colectiva e reivindicativa. A flexigurança é vendida como defensora de ideais de justiça e inclusão social, considerados elementos-chave na modernização dos mercados de trabalho. Em Portugal os *call centers* representam uma nova aglomeração e organização de trabalhadores, empregando uma vasta camada populacional isenta da possibilidade de recurso a outro meio de empregabilidade e/ou sobrevivência. É essa experiência pessoal laboral que pretendo relatar, denunciando as desigualdades e injustiças locais vividas que culminaram num despedimento inflexível, inseridos num quadro transnacional de crise do modelo fordista.

inseridos num quadro transnacional de crise do modelo fordista.

Palavras-chave: trabalho; desigualdades; precariedade; flexigurança; transnacionalismo





1. Breve Contextualização Teórica

Estando distanciados do século XIX, no que refere à contextualização económica, social e tecnológica, a situação actual não se diferencia substancialmente dos tempos de Marx e Engels. Apesar de vivermos em pleno século XXI, retrocedemos cada vez mais devido à precariedade pós-modernista. O famoso mote “Proletários de todo os países uni-vos!” de Karl Marx e Engels caído em desuso. (Engels; Marx, 1848). Tornou-se inadequado para uma sociedade cada vez mais global mas individualizada, com menor força de expressão global reivindicativa, onde cada um tem que lutar pelos seus direitos, sendo então mais apropriado apregoar: “Precários de todo o mundo desenrascai-vos!”. Segundo Zygmunt Bauman (2001), a sociedade pós-moderna está a tornar-se precária induzindo falsas expectativas nos indivíduos com transições contínuas no mercado de trabalho que possui um carácter fluído e móvel. Os trabalhadores continuam sendo vistos como meras extensões das máquinas que por vezes, são tidas com mais valia do que estas. A flexissegurança deu lugar à flexigurança, termo este que supostamente qualifica um trabalho mais digno para o ser humano mas que ao fim ao cabo lhe confere maior flexibilidade para o desemprego e menor segurança para o emprego. A *praxis* humana continua alienada do trabalhador que desta forma pouco ou nada consegue fazer para transformá-la. O emprego vitalício tornou-se numa mera utopia dado que os trabalhos part-time, quadros atípicos, se tornaram típicos e múltiplos transformando-se numa questão de sobrevivência quando a escassez laboral se torna cada vez mais uma constante. Vivemos numa época de renegados, de segmentação, de exército industrial de reserva composto por excluídos, não por falta mas por excesso de qualificação na maioria dos casos. Assistimos a uma modernização da inovação tecnológica em detrimento de uma inovação sócio-organizacional o que leva à criação de autómatos sociais.

Portugal encontra-se num quadro transnacional económico e empresarial, inserido na União Europeia em que o Estado menos interveniente dá lugar a uma soberania de mercado cada vez mais eminente. Actualmente o país atravessa uma conjuntura que relembra os tempos precários vividos na era da revolução industrial em que a questão da pobreza, precariedade, baixos níveis de sindicalização, salários reduzidos, aumento do desemprego, entre outros gravosos problemas, pintavam uma tela bastante negra. Afectado por um regime salazarista repressivo, Portugal não conheceu o movimento de racionalização do trabalho com a mesma celeridade e intensidade que os restantes países europeus. Todavia, este modo de produção que teve como referência os métodos de produção de Taylor, Fayol, Ford e o Lean Production, fez-se notar sobretudo através de algumas empresas, como a CP que fixaram a organização de trabalho empírica e pré-tayloriana que se regia pelo lema “uma tarefa, um posto de trabalho, um Homem”. Desde os anos oitenta que o tecnocrismo tem vindo a sobrepor-se cada vez mais ao antropocentrismo, sendo promovidos na organização do trabalho a produção em equipa, identificação com a empresa/lealdade, individualização dos postos de trabalho, rotação e flexibilidade que no entanto não se traduzem no enriquecimento das tarefas. Segundo Richard Sennett, “Quando Ford industrializou seu processo de produção favoreceu o emprego dos chamados trabalhadores especialistas em relação aos artesãos qualificados; os empregos dos trabalhadores especialistas eram aqueles tipos de operações em miniatura que exigiam pouco pensamento ou julgamento.”ⁱ Um dos sectores de actividade em que essa mesma situação se faz sentir de um modo cada vez mais exacerbado e que se alimenta e usufrui quase canibalisticamente do exército industrial de reserva é o das telecomunicações. A mão-de-obra feminina foi gradualmente ocupando os postos de trabalho mais precários e mal remunerados, como é o caso dos *call centers* em que a maioria dos postos é ocupado por mulheres e jovens recém-licenciados impossibilitados de se integrar profissionalmente na sua área de formação.

A maioria das empresas, como é o caso dos *call centers*, regem-se de acordo com os ditames da globalização que levam à descentralização, ou seja, na deslocação para locais onde os custos de produção sejam menores e a mão-de-obra mais barata. As suas principais características são a precariedade, adaptabilidade e flexibilização que pretendo abordar num retrato pessoal local mas que se repercute cada vez mais a nível nacional e transnacional e que se vai agravando com a recente legislação do código de



trabalho. A facilidade de despedimento passa a ser facilitado com a introdução da questão da inadaptação, ou seja, torna-se mais fácil para as empresas poderem despedir os seus empregados “inventando” uma qualquer desculpa de falta de adequação do trabalhador à tarefa. De acordo com o sociólogo Mark Granovetter, “ (...) as redes institucionais modernas se caracterizam pela “força de laços fracos”, com o que isto quer dizer, em parte, que as formas passageiras são mais úteis às pessoas que as ligações de longo prazo, e em parte que fortes laços sociais como a lealdade deixaram de ser atraentes. Esses laços fracos se concretizam no trabalho de equipa, em que a equipa passa de tarefa em tarefa e muda pessoal no caminho.”ⁱⁱⁱ Portanto, a instabilidade e o efémero são uma constante não apenas na vida societal mas laboral do indivíduo. Como Henry Braverman defende trata-se da existência de uma redução da autonomia no trabalho, bem como para o aumento do desemprego e desqualificação. (Braverman, 1977)

Segundo o estudo sobre *call centers* realizado pelas investigadoras Maria João Santos e Ana Paula Marques que se basearam nos dados da revista Datamonitor, especialista em empresas, “ (...) os *call centers* de dimensão 10-30 posições de operadores representavam 50% dos *call centers* no final de 2003, o que antecipa uma utilização generalizada deste tipo de serviço em empresas de média dimensão. Previa-se que em 2008 esse mesmo valor crescesse para cerca de 55% nos sectores público, serviços de saúde, *outsourcing*, entretenimento e *utilities* (Marques; Santos, 2006)

População empregada por profissão principal (CNP-94), situação na profissão e sexo

Portugal	Sexo	Valor trimestral				C.V.	Variação		
		1ºT-2007	2ºT-2007	3ºT-2007	4ºT-2007		1ºT-2008	Homóloga	Trimestral
		Milhares de indivíduos				%			
População empregada	HM	5 135.7	5 154.6	5 200.3	5 188.2	5 191.0	0.5	1.1	0.1
	H	2 774.7	2 781.5	2 799.9	2 800.9	2 802.7	0.6	1.0	0.1
	M	2 361.0	2 373.1	2 400.3	2 387.3	2 388.4	0.8	1.2	0
Profissão (CNP-94)									
1: Quadros superiores da Administração Pública, dirig. e quadros superiores de empresa	HM	376.6	360.7	328.8	311.9	312.2	4.1	-17.1	0.1
	H	258.9	248.5	222.0	214.2	210.0	4.7	-18.9	-2.0
	M	117.7	112.2	106.7	97.7	102.2	6.4	-13.2	4.6
2: Especialistas das profissões intelectuais e científicas	HM	454.8	435.7	431.8	448.1	464.4	4.0	2.1	3.6
	H	194.1	183.8	191.4	202.6	211.5	5.4	9.0	4.4
	M	260.7	251.9	240.4	245.5	252.9	4.5	-3.0	3.0
3: Técnicos e profissionais de nível intermédio	HM	450.4	451.2	444.2	466.3	472.3	3.9	4.9	1.3
	H	254.4	252.8	240.9	245.1	242.4	5.0	-4.7	-1.1
	M	195.9	198.4	203.3	221.2	229.9	4.9	17.4	3.9
4: Pessoal administrativo e similares	HM	484.8	490.4	475.5	468.0	473.4	3.2	-2.4	1.2
	H	183.1	181.7	174.3	178.7	179.2	5.2	-2.1	0.3
	M	301.6	308.7	301.2	289.3	294.2	3.8	-2.5	1.7
5: Pessoal dos serviços e vendedores	HM	746.9	758.6	783.3	779.6	780.0	2.4	4.4	0.1
	H	232.1	243.8	251.1	245.7	254.2	4.2	9.5	3.5
	M	514.8	514.8	532.2	533.9	525.8	2.7	2.1	-1.5
6: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e pescas	HM	554.7	562.4	572.1	559.5	557.0	3.8	0.4	-0.4
	H	286.8	291.3	289.6	283.4	282.4	4.0	-1.5	-0.4
	M	267.9	271.0	282.6	276.0	274.5	5.0	2.5	-0.5
7: Operários, artífices e trabalhadores similares	HM	990.8	1 003.6	1 039.5	1 049.2	1 024.9	2.2	3.4	-2.3
	H	779.7	787.8	818.3	835.5	821.7	2.3	5.4	-1.7
	M	211.1	215.8	221.2	213.7	203.2	4.9	-3.7	-4.9
8: Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	HM	408.2	406.8	403.6	392.4	402.2	3.6	-1.5	2.5
	H	335.0	337.3	335.6	331.1	341.8	3.8	2.0	3.2
	M	73.3	69.6	68.0	61.3	60.4	9.4	-17.6	-1.5



	HM	637.4	651.6	681.5	677.9	669.0	2.7	5.0	-1.3
9: Trabalhadores não qualificados	H	224.1	226.8	242.5	233.4	228.2	4.6	1.8	-2.2
	M	413.3	424.8	439.0	444.5	440.8	2.9	6.7	-0.8
0: Forças Armadas	HM	31.1	33.7	40.0	35.4	35.7	13.2	14.8	0.8

Fonte: INE, Estatísticas do Emprego - 1º trimestre de 2008.

Como se pode observar nos quadros estatísticos do INE, o maior peso da população empregada reside nos serviços e vendedores assim como operariado e trabalhadores de linha de montagem o que se traduz em precariedade. É de salientar igualmente que as mulheres, apesar de superarem o número de homens nas profissões intelectuais e científicas são as que superam do mesmo modo em profissões mais precárias e sem qualificação.



População empregada por sector de actividade principal (CAE-Rev. 3) e sexo

Portugal	Sexo	C.V.	
		1ºT-2008	1ºT-2008
População empregada	HM	5 191.0	0.5
	H	2 802.7	0.6
	M	2 388.4	0.8
A: Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	HM	575.9	3.8
	H	293.0	4.1
	M	283.0	4.8
B a F: Indústria, construção, energia e água	HM	1 542.6	1.8
	H	1 130.6	1.9
	M	412.0	3.5
C: Indústrias transformadoras	HM	561.4	2.9
F: Construção	HM	561.4	3.2
G a U: Serviços	HM	3 072.5	1.1
G: Comércio por grosso e a retalho	HM	769.7	2.6
H: Transportes e armazenagem	HM	182.5	5.6
I: Alojamento, restauração e similares	HM	309.2	4.5
J: Actividades de informação e comunicação	HM	84.3	8.1
K: Actividades financeiras e de seguros	HM	102.3	8.1
L: Actividades imobiliárias	HM	26.9	13.3
M: Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	HM	162.0	6.6
N: Actividades administrativas e dos serviços de apoio	HM	132.1	6.0
O: Administração Pública, Defesa e Segurança Social Obrigatória	HM	339.4	3.8
P: Educação	HM	335.3	4.3
Q: Actividades da saúde humana e apoio social	HM	303.2	3.7
R: Actividades artísticas, de	HM	48.3	11.1

Fonte: INE, Estatísticas do Emprego - 1º trimestre de 2008.



A elaboração deste texto deve-se essencialmente à necessidade da denúncia das injustiças pessoalmente experienciadas numa empresa do ramo das telecomunicações. Esta empresa incorpora uma subjectividade representativa de imensas outras vividas por *selves* que as sentem diariamente através de uma repressão silenciada, permanecendo enclausurados num invólucro de terror diário receosos de perder a pseudo-segurança em que vivem, sendo muitas das vezes tratados como meras extensões da máquina ou como mero gado humano descartável.

A empresa em questão insere-se no ramo das telecomunicações, possuindo sucursais por todo o país, estando no entanto sediada em Lisboa. Em Coimbra desdobra-se em duas filiais, dedicando-se uma ao serviço de apoio a clientes e a outra ao serviço informativo. Trata-se de uma empresa que alberga cerca de 2000 trabalhadores, isto no centro informativo a partir do qual relatarei a observação indirecta participante vivida entre 2005 e 2007. Incluirei igualmente excertos de relatos pessoais que me foram conferidos por colegas e amigos que conheci ao longo da minha estadia laboral que me foram confidenciais ou recolhidos em conversas que presenciei na sala de intervalos dos trabalhadores que mais se revelava como um confessorário. O relato irá ser dividido em três fases, sendo a primeira referente à recruta e entrada na empresa, a segunda à estadia e a terceira culmina no processo de despedimento abrupto. A metodologia usada consistiu na observação participante e não participante, assim como relatos de histórias de vida e algumas entrevistas no decorrer e após a minha saída do centro.

2. A contratação

Para contratação de futuros comunicadores a empresa mãe recorre a empresas de trabalho temporário a quem paga e delega toda a burocracia contratual, ou seja, recorre a *outsourcing*. O recurso a trabalhadores periféricos é o meio mais eficaz e descartável que se adequa ao modelo de empresa magra e que de certa forma visa contratar ou despedir facilmente consoante a sazonalidade da procura e oferta de mercado. Deste modo, estabelece-se uma relação triangular de subcontratação entre a empresa cedente, a empresa utilizadora e o trabalhador temporário.

Na presente situação, os contratos de trabalho efectuados são a termo em regime de subcontratação, sendo mensalmente auto-renováveis. O contrato assinado a termo certo coloca o trabalhador numa situação de mero joguete nas mãos de empresas como esta, rodeadas de exércitos de reserva industriais famintos de um posto de trabalho ainda que temporário. Deste modo, a situação que se propunha inicialmente como atípica passa a ser típica e permanente, pois os trabalhadores acumulam as quatro ou seis horas de trabalho temporário como trabalho permanente, conjugando ainda alguns com outros. Daí que alguns recorram a este tipo de empresas devido não apenas à necessidade de obter um emprego mas também de possuir flexibilidade horária para outros empregos ou actividades estudantis.

As questões decorrentes de todo este quadro negro, e que autores como Jeremy Rifkin analisam, são referentes à situação de caminharmos de facto para a concretização do mito do fim do trabalho (Rifkin, 1995). Como se pode verificar no quadro abaixo apresentado, em Portugal o número de desempregados e com contratos precários aumenta avassaladoramente.



Tipo de contrato de trabalho e sexo e subemprego visível por sexo

Portugal	Sexo	Valor trimestral				
		1ºT-2007	2ºT-2007	3ºT-2007	4ºT-2007	1ºT-2008
Milhares de indivíduos						
Tipo de contrato de trabalho						
Sem termo	HM	3 047.7	3 031.5	3 025.7	3 012.9	3 024.8
	H	1 625.5	1 607.1	1 603.0	1 611.7	1 627.5
	M	1 422.2	1 424.4	1 422.7	1 401.2	1 397.3
Com termo	HM	646.7	673.8	706.0	712.7	718.1
	H	343.0	353.4	363.0	358.9	368.8
	M	303.8	320.4	343.0	353.9	349.3
Outros	HM	188.7	189.9	189.7	183.3	182.4
	H	89.9	93.2	99.4	96.1	88.7
	M	98.8	96.7	90.3	87.2	93.8
Subemprego visível	HM	66.1	68.1	63.7	68.5	75.5
	H	21.0	24.1	22.5	27.2	27.6
	M	45.1	44.0	41.1	41.3	47.8

Fonte: INE, Estatísticas do Emprego - 1º trimestre de 2008.

Como se pode observar no quadro acima referido o valor respeitante aos contratos sem termo tem vindo a decrescer em prol dos contratos a termo. A distância sexual que se verificava com maior incidência no sexo masculino no respeitante a esses mesmos contratos tem vindo a atenuar-se pois a entrada das mulheres no mercado de trabalho é cada vez maior mas também precária. Essa mesma precariedade feminina é bastante notória nos valores que entre o terceiro trimestre de 2007 e o primeiro trimestre de 2008 aumentaram de 41.3 para 47.8 milhares de mulheres, respectivamente.

Primeiramente, o trabalhador é recrutado através de uma empresa de trabalho temporário na qual se inscreve e espera que seja posteriormente seleccionado para entrevista pessoal realizada no *call center*. Após isto, o indivíduo atravessa uma semana intensiva de formação avaliativa e selectiva com um horário estabelecido de acordo com a disponibilidade da empresa. Seguidamente são elaborados testes de destreza, rapidez de digitação, dicção e voz, que eliminarão ou não o indivíduo consoante o seu desempenho. É de referir que o candidato apenas receberá o montante respeitante ao tempo dispendido na formação caso seja aprovado. Aos indivíduos seleccionados é-lhes atribuída uma nota que os colocará num *ranking*, sendo esse o critério para a escolha do horário de trabalho e folgas semanais. Ainda assim estes ficarão susceptíveis a futuras alterações de acordo com as necessidades do centro.

Segundo Ilona Kovács a empresa ideal é a empresa magra e flexível, o que leva a uma maior subjectividade moral individualista da realização do indivíduo no seu empenho, princípio este oposto ao interesse colectivo (Kovács, 2005). Daí que se verifique que a filiação sindical tenha decaído grandemente, nomeadamente devido à descrença na eficácia destes na defesa dos direitos do trabalhador. A SINTTAV, Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisuaisⁱⁱⁱ, possuía representantes que ocasionalmente visitavam a empresa. Pela minha observação e conversas escutadas e realizadas por mim, dedicava-se sobretudo à angariação de sócios nas instalações da empresa sobretudo com vista à realização de cursos de formação e não propriamente na defesa da qualidade laboral ou cuidados psicológicos dos operadores em si. É claro que os sindicatos têm que ser enquadrados numa perspectiva internacional em que o declínio dos mesmos é notório, assim como se denota um enfraquecimento dos sistemas nacionais de regulação e protecção social que culmina na questão do trabalho decente. Mas pela observação e vivência no *call center* em questão, a operacionalidade deste sindicato é deficiente, tendo-me sido relatado um caso concreto de uma operadora que foi despedida devido a “maus comportamentos”, ou seja, por não ceder a certas exigências laborais. No entanto, esta processou a empresa sem qualquer apoio



por parte do sindicato onde estava filiada, tendo sido até ostracizada num evento social onde compareceu, um jantar de Natal. Tal não é representativo do quadro geral pois depende em grande parte dos quadros directivos de cada região, mas é de lamentar que a integridade pessoal dos operadores seja posta em causa quando estes apenas evitam que sejam tratados como meras máquinas. Para Richard Sennett, a actual sociedade desligada de laços sociais duráveis leva a que as pessoas permaneçam em constante ansiedade corroendo-se assim as relações sociais e laborais que se ajustam ao carácter transitório, instável e flexível formando-se assim uma identidade sustentável (Sennett, 1999).

Através da minha experiência profissional, assim como pelo acesso a informações conferidas pelos trabalhadores da secretaria do centro, o estrato social dos trabalhadores que constituem este *call center* é maioritariamente classe média baixa, estudante e jovem, sendo na sua maioria do sexo feminino com idades acima dos 25 anos. Todavia, é solicitado que dominem pelo menos uma língua estrangeira e possuam conhecimentos informáticos. Quanto ao grau literário exigido é o 12º ano, no entanto conheci operadores que se encontravam a completar o 12º ano em regime nocturno, mas sobretudo abundam jovens com licenciaturas em curso ou licenciados com dificuldade de inserção no mercado de trabalho. Uma das contrapartidas oferecidas pela flexibilidade aos operadores é que estes se tornem escravos do tempo pois tudo é controlado ao segundo, quer os intervalos, as entradas, saídas, inclusive a duração das chamadas. Os operadores são autênticos robots com pouco ou nenhum espaço de criação mental ou autonomia laboral. Para Ilona Kovács, “As desigualdades referentes à autonomia no trabalho tendem a agravar-se com a expansão de formas flexíveis e, sobretudo, com as formas precárias de emprego, com a diversificação e a individualização das relações laborais.”^{iv}

Todavia, existem operadores que não conseguem cumprir os parâmetros da empresa, quer por incapacidade quer por falta de adaptação a um regime semelhante às linhas de montagem fordistas. Um desses casos de abandono e ao mesmo tempo tentativa de regresso ao *call center* foi o de Maria. Com 32 anos de idade e formada em Serviço Social, Maria foi uma das pessoas que fez parte da minha formação inicial e, apesar de simpática possuía um defeito, era demasiado emotiva e pouco racional. Como tal sempre apresentou certas dificuldades em termos de desempenho como operadora e não era especialmente lesta no tratamento com os clientes. Todavia, foi admitida. Se esses tempos não são respeitados o desempenho do operador fica prejudicado podendo resultar em despedimento. A Maria como se sentia imensamente pressionada e o resultado das avaliações não era o melhor despediu-se. Conseguiu uma espécie de estágio na sua área mas como esteve a substituir uma senhora grávida rapidamente voltou ao desemprego. A obtenção de trabalho ou emprego actualmente é algo bastante difícil, inclusive para um licenciado. Os indivíduos vêem-se forçados a aceitar qualquer tipo de ganha-pão para conseguirem sobreviver. Daí que as taxas de desemprego aparentemente desçam. Todavia o que não é salientado é que a qualidade de trabalho é inexistente. Como tal, Maria viu-se na necessidade de tentar reingressar novamente no *call center* em questão afim de que a pudessem readmitir. Tendo-se dirigido à empresa de trabalho temporário que vincula os trabalhadores ao centro, foi marcada uma entrevista na sede do mesmo. Quando se encontrava no corredor passou por ela uma das supervisoras que mais lhe tinham dificultado a adaptabilidade ao posto de operador. Estranhando a sua presença na empresa lhe perguntou o motivo da “visita”. Esta entra na sala de reuniões onde se encontrava a representante da empresa de trabalho temporário e após 10 minutos sai da sala com um sorriso irónico. Seguidamente a Maria é chamada a entrar sendo-lhe dito que afinal o seu desempenho prévio na empresa não tinha sido satisfatório e como tal não poderia ser readmitida na empresa. Quando alguém abandona a empresa, seja porque motivo for, as chefias afirmam que as portas se encontram abertas. No fim de contas trata-se de um *cliché* para parecer bem e atenuar o descarte social.



3 O devir precário

Os operadores são testados semanalmente, quer com chamadas de prova quer com “chamadas fantasma” que funcionam como teste por parte do sector de qualidade da empresa. O intuito é supostamente manter e melhorar a qualidade do serviço mas no fim de contas o que se verifica é o desejo manipulação do prémio de desempenho dos trabalhadores através de critérios inatingíveis por vezes. Cada mês existe uma nova frase padrão a ser aplicada, assim como palavras “proibidas”. Para além desta avaliação os comunicadores são avaliados na postura, dicção, rapidez, tempos de chamada, cumprimento de horários, faltas, disponibilidade para minutos extra, trocas com colegas, empatia com os clientes, entre outros. Trata-se de um infindável número de parâmetros que frequentemente é alterado num ranking de um a cinco e normalmente é viciado pela simpatia que se nutre com o supervisor em questão. Isto é nada mais nada menos que a alienação do fruto de trabalho discutida por Marx e Engels na sua obra “O Manifesto do Partido Comunista” em que a expropriação e exploração de materiais são bem notórias (Marx; Engels, 1948).

Tudo isto leva a que o ordenado mensal flutuante raramente atinja o montante correspondente ao ordenado mínimo nacional ou que exista possibilidade de a maioria dos operadores poderem ascender aos quadros da empresa. Para Henry Braverman, a doença que mais afecta estes escravos salariais é o capitalismo, em que segundo o autor e passo a transcrever, “Tendo sido forçados a vender a sua força de trabalho a outrem, os trabalhadores submetem igualmente o seu interesse no processo laboral, que se tornou agora “alienado”. O processo laboral tornou-se agora responsabilidade do capitalista.” Os trabalhadores encontram-se silenciados e receosos apesar da aparente democracia e crescente globalização que levou a que estes se tornem cada vez mais descartáveis e facilmente substituíveis por mão-de-obra inerte reivindicatoriamente e sujeita a qualquer abuso por parte do empregador.

As novas tecnologias de informação, que são a base para este tipo de trabalho, conduzem a inúmeras consequências tais como a perda do controlo do processo de trabalho por parte dos trabalhadores devido à separação entre concepção e execução, assim como à fragmentação das tarefas. O trabalho é feito de um modo entediante e saturante, sendo a monotonia e o ritmo constantes, pois o operador faz a mesma tarefa dias e meses sem conta a um ritmo alucinante por vezes consoante as filas de clientes que pretendem informações de qualquer tipo. Os operadores são reduzidos a meros gestos e movimentos, sem a possibilidade de desenvolvimento das suas capacidades mentais, pois são treinados para funcionarem como mera extensões do computador. O número de postos é multiplicado sendo assim atribuída aos trabalhadores o maior número de tarefas estandardizadas possível, ou seja, os trabalhadores são entendidos como máquinas. Tudo isto são postulados que outrora o taylorismo incutira nas empresas com metas que seriam atingidas de forma racional de modo a obter os prémios de desempenho que tinham como critérios rapidez, flexibilidade e performance. Trata-se de um princípio inerente à organização do trabalho científico que se reflecte no facto de todos os dias serem atendidas o mesmo tipo de chamadas, empregues as mesmas palavras e expressões, acrescidos de testes com auscultações e chamadas de prova para que possam ser avaliados no seu desempenho com uma simples nota que no final do mês ditará o ordenado de cada trabalhador que nunca é fixo. O maior interesse da empresa reside não no bem estar do trabalhador mas nos lucros da empresa, na imagem que esta tem que transmitir a todo o custo mantendo a fidelização do cliente ainda que para isso se anule sendo humilhado e caluniado verbalmente sem poder pronunciar-se em sua defesa. Tal culmina naquilo que Richard Sennett denomina de corrosão do carácter consequente de exclusão por falta de integração no mercado de trabalho ou obtenção de um trabalho temporário ou precário (Sennett, 1999).

Tendo em conta a minha experiência pessoal, assim como as que presenciei e me foram relatadas pelos meus colegas, as consequências físicas mais perniciosas revelam-se no surgimento de doenças de foro psicológico devido ao stress e nível de exigência permanentes. Todavia a nível físico as cefaleias,



agravamento da visão, tendinite, afectação dos tímpanos e rins, problemas de coluna devido à postura rígida permanente, entre inúmeras outras com o passar dos meses começam por se manifestar. Inclusive os operadores para poderem efectuar as suas necessidades fisiológicas necessitam de permissão dos supervisores para tal, pois se as filas de espera dos clientes forem elevada terão que aguardar. Ora, tal leva a que por vezes problemas nos rins se originem e este é apenas um dos exemplos de consequências nefastas que a longo prazo poderão ocasionar graves problemas físicos. Contudo, a principal consequência revela-se muitas das vezes na desmotivação do indivíduo para a sua vida social ou familiar.

Os trabalhadores são estritamente proibidos de poderem ter os seus telemóveis ligados, não podem falar com os colegas, não podem ler ou possuir livros em cima da mesa de trabalho, não podem ter uma posição “incorrecta” no seu lugar, possuem lugar marcado diariamente, entre outras exigências quase inumanas por vezes. De facto, verificam-se autênticas atrocidades à saúde humana dentro destes edifícios. A limpeza dos mesmos, nomeadamente dos postos de trabalho, é feita enquanto os trabalhadores atendem as chamadas nas suas posições marcadas, sendo obrigados a engolir ácaros e cheiros quase insuportáveis de detergentes e produtos de limpeza. O ar condicionado é limpo anualmente com a presença dos trabalhadores na sala, estando este constantemente em funcionamento com temperaturas desapropriadas o que leva a que existam surtos de doenças e transmissões de micróbios. Várias vezes fui alvo de constipações frequentes tendo por duas vezes perdido a voz por completo sem que me fosse prestado qualquer apoio a nível médico. Fui obrigada a fazer uso de dias de férias visto a obtenção de baixa implicaria uma série de burocracias morosas e dependentes de avaliação e aceitação por parte da empresa.

Portanto, apesar de existirem os serviços de saúde, o usufruto dos mesmos é uma mera utopia burocrática dado que por vezes a condição de baixa médica não é aceite pelas chefias. Deste modo, o operador é de certa forma descredibilizado, culminando por vezes em despedimentos por excesso de faltas injustificadas ou por impossibilidade de execução das tarefas. Essa mesma situação ocorreu com um dos melhores operadores do centro, chamemos-lhe Ricardo. Este jovem de cerca de 29 anos de idade, devido à rápida e permanente digitação diária, teve que ser submetido a uma cirurgia em ambos os membros superiores devido a tendinite. Como tal era-lhe impossível levar a cabo o atendimento de chamadas tendo que ser obrigado a retirar-se temporariamente com baixa médica. Pelo menos era o que este jovem operador pensava que lhe obteria por direito mas que no fim lhe foi totalmente recusado culminando em despedimento por excesso de faltas.

4. O despedimento

Num período de quase dois anos de serviço, o dia 31 de Janeiro foi o dia que mais me marcou enquanto operadora, pois nesse mesmo dia, ocorreu uma das maiores injustiças da minha vida e que para sempre ficara marcada quer como ser humano quer como socióloga. A situação ocorreu por volta das 17 horas da tarde do mês de Janeiro de 2007. Estava eu no meu computador, o qual se encontrava de certo modo com problemas de visualização dos clientes e por vezes no som, quando cai a fatídica chamada. O cliente, que neste caso era o chefe da empresa em Lisboa, decidiu solicitar-me o horário dos comboios que partiam naquele mesmo dia da cidade x para a y. A formação a nível interno do *call center* tinha decrescido, visto desde Setembro do ano passado a empresa ter arrancado com novos conteúdos e aplicações informáticas para um serviço inovador. Todavia, estas informações acerca da funcionalidade dos mesmos não foram devidamente explicitadas aos operadores quer na actualização de informação quer no seu manuseamento. Neste sentido, eu não possuía informação para poder fazer uso dessa mesma aplicação nem de que a empresa já disponibilizava a mesma. Como operadora eficaz pró-activa, indiquei que o serviço ainda não prestava esse tipo de informação mas que brevemente viria a disponibilizá-la. Pensando sempre na alternativa informacional, continuamente apregoada pelos supervisores, questionei se o cliente



pretendia o número informativo da CP que prestar-lhe-ia quaisquer informações sobre comboios ou destinos. O senhor em questão rejeitou a minha proposta e perguntou-me o nome que devido a estar a ligar de um telefone fixo em alta voz não facilitou a conversa em termos de audição. O meu nome foi novamente solicitado mas entretanto a chamada cai no vazio deixando eu de ouvir o cliente. Como estava a ouvir mal tirei o *jack* do *headset* da consola e voltei a ligá-la pois poderia haver qualquer mau contacto nos fios. Como sempre foi incutido aos operadores, quando existem filas de espera longas, como se verificava nessa tarde, há que desligar a chamada e “despachar” o maior número de clientes possível. Todavia, passados trinta minutos seria chamada à sala principal. Quando entrei os olhos de determinados supervisores e responsáveis da área da qualidade quase que me penetravam a alma como se fossem crucificar-me por um tremendo crime. Quando contei a minha versão a minha honestidade e operacionalidade foram colocadas em causa, tendo sido tratada como uma pessoa inculta e irresponsável. Foi algo surreal pois a falta de eficácia da máquina era tida com mais valia que a minha honestidade. Visto serem apenas gravados os procedimentos visuais e não fonográficos dos operadores, o princípio da confiança na máquina e não da confiança do ser humano trabalhador prevaleceu. Voltei novamente para o atendimento, mas passados cinco minutos chamaram-me novamente, desta vez para falar ao telefone com o chefe. Este como que possesso, alegou num tom exaltado que eu tinha desligado o telefone na cara da pessoa, fazendo de um tom bastante arrogante e deveras seco de modo a amedrontar-me impossibilitando-me de falar em minha defesa pessoal. Muito resumidamente disse-me que não tinha opção senão despedir-me e proibiu-me de atender quaisquer chamadas no centro. Teria igualmente que me apresentar até ao final do mês de Fevereiro na empresa, contudo sem poder exercer qualquer tarefa como comunicadora. Senti-me completamente ostracizada, descartada como um lenço de papel. Senti exactamente na pele, como nos tempos de Marx, o descarte humano consequente da precariedade e do excedente de mão-de-obra, neste caso qualificado, que abunda as sociedades precárias e que estas empresas ajudam na sua manutenção. O exército industrial de reserva, que transporta em si reminiscências do século XIX, ainda se encontra bem presente no século XXI.

No dia posterior à minha despedida apresentei-me na empresa, pontual como sempre e de cabeça erguida pois apesar do sucedido houve pessoas que estavam do meu lado, gente trabalhadora que me relatou determinados “podres” da empresa, nomeadamente comportamentos das chefias. Dirigi-me primeiramente à Secretaria onde ninguém sabia ao certo que tarefas me delegar. Então indicaram-me para falar com a chefe da supervisão afim de que me encaminhasse para “aquilo que houvesse para fazer”. Colocaram-me no meio da sala de atendimento junto aos livros de ponto para que auxiliasse a Lurdes, uma “servente multiusos” da casa, pois ora era operadora quando há existia fila de espera de chamadas, ora era secretária tratando da papelada relativa ao controle de entradas, folgas, das trocas de horários entre outros. Sentei-me frente a ela e todos os colegas que me conheciam melhor perguntavam que se passava, se tinha sido promovida, se estava tudo bem, etc. Como é óbvio omiti a verdade e dizia apenas: “Sim não imaginas a promoção que me deram. Depois conto-te...”. Olhares de certos supervisores eram-me lançados como olhares de pena ou de negligência, como se de uma pessoa incompetente se tratasse, pois como se sabe quando uma história não é presenciada não é bem contada e os factos por si só são alterados. A conversa com a Lurdes com quem estava a trabalhar até se revelou bastante proveitosa, pois relatou-me certos episódios tristes e reveladores da exploração e falta de apoio por parte da empresa aos seus trabalhadores. Foi bastante enriquecedora essa experiência. Não existe qualquer apoio psicológico nem de outra qualquer espécie. Raramente os operadores são felicitados pelo seu comportamento ou bom desempenho prestados. Apenas exigem sem qualquer incentivo. Um episódio que presenciei e que também vivi bastantes vezes mas nem sempre cedi era relativo aos minutos extra “obrigatórios”. Eram cerca de 17 horas quando foi pedido à Lurdes, que fosse indagar (neste caso seria mais adequado empregar o termo certificar-se) de quem ficava ou não para além do seu tempo normal de trabalho afim de prestar adaptabilidade à empresa. Muitas vezes me pediram este “tempo extra” que deveria ser pago mas que na verdade era tempo “exigido” aos trabalhadores para taparem os buracos da empresa ocasionados pelas filas de espera de clientes. Este tempo não é pago mas sim gozado quando a empresa decidir conceder-lo, ou seja, não pode ser gozado nem aos fins-de-semana, feriados ou segundas-feiras. Nos demais dias a autorização tem que ser pedida



para tal tendo este mesmo tempo limite para que possa ser gozado. É de referir que em muitos casos o “não” a minutos extra é rejeitado, sendo colocado na ficha do trabalhador como tempo injustificado de falta de horas de trabalho. Tal no final da semana reflecte-se na nota avaliativa que por sua vez influi no ordenado mensal.

No dia seguinte, sexta-feira, apesar de ser o dia da minha folga semanal na empresa, fui enfrentar o director do *call center* afim de tentar esclarecer a situação pois tratava-se de uma injustiça social. Este de início revelou-se de certo modo apreensivo e até um tanto ao quanto duvidoso da minha “inocência”. No entanto, expus abertamente a situação, sem papas na língua ou quaisquer receios. No decorrer da conversa o director do centro mostrou-se bastante humano e, ao contrário de muitos patrões, ofereceu-me a possibilidade de ficar com o nome limpo na empresa. Todavia, o seu poder era limitado e bastante limitativo e como tal o despedimento não se colocava fora de questão. No entanto insisti e foi-me colocada a possibilidade de ser eu a despedir-me de modo a que mais tarde pudesse recandidatar-me a outros serviços dentro da empresa, não ficando assim com o meu currículo “manchado”, ainda que de facto o erro não tivesse sido meu. Deste modo, foi-me igualmente possível vir a receber mais tarde o subsídio de desemprego, algo a que eu jamais teria direito caso fosse a empresa a “descartar-me”.

Prestei a minha última temporada no “sanatório”, como alguns colegas apelidavam o *call center* em questão, até dia 28 de Fevereiro de 2007 tendo depois novamente passado a fazer parte do exército industrial de reserva. No entanto, para além da humilhação pelas chefias a que somos sujeitos existem os olhares repressivos ou a negligência de determinados colegas e supervisores. Alguns destes passavam por mim e perguntavam-me se as chefias voltaram atrás na decisão, mas como é óbvio e devido ao seu poder ilusório nada fora alterado. Apesar de despedida tinha que dar dias à casa e como tal Sento-me no meu lugar e como sempre às 14 horas em ponto começo a atender roboticamente. Visto terem-me sido retirados os serviços informativos que atendia, e sido atribuído apenas o mais simples e entediante de todos. Mas tudo isto fora fruto da acção de pseudo chefias femininas conimbricenses que adoram tentar rebaixar as pessoas ao máximo. Na véspera, uma das supervisoras mais influentes tinha-se dirigido a mim com ar superior perguntando-me desde quando estava a atender, que serviço estava a atender e quem me tinha dado autorização para tal. Foi como que um interrogatório criminal mas ao mesmo tempo com o intuito de tentar humilhar-me e prejudicar ao máximo o meu desempenho nestes meus últimos dias na empresa. De certo modo este tipo de comportamento analisado psicologicamente é compreensível apesar de sociologicamente inaceitável. Tal como em muitas outras, a empresa em questão tenta transmitir o célebre espírito familiar desde os primeiros dias de formação, mas que cedo se revela como ilusório, servindo apenas para a prossecução dos fins da empresa. O contratado é de certa forma iludido de que será bem tratado, terá uma certa autonomia laboral, mas que posteriormente será apenas tratado apenas como uma mera peça de xadrez num jogo de cedência e recalçamento. Quanto mais o trabalhador se anular física e emocionalmente em prol dos lucros da empresa, maior será a possibilidade de alcançar o tão desejado prémio e eventualmente, o que raramente sucede, ser convidado para supervisor após x anos de casa. Michael Burawoy estudou essas mesmas formas de controlo nas empresas em que levou a cabo os seus estudos de campo tendo designado de lógicas de consentimento que partem do próprio trabalhador e que consistem em jogos, regras informais que têm em vista controlar o rendimento e produtividade do trabalhador (Burawoy, 1979). Na empresa em questão a que mais se destaca é a do *making out* visto a maioria dos trabalhadores aceitar submeter-se às regras do jogo, por vezes inumanas, para atingirem o maior número de chamadas atendidas em quantidade e qualidade.

5. Conclusão

De facto o trabalho permanece ainda como o principal motor estruturante da vida social do ser humano pois permite a sua integração no meio como cidadão permitindo a autorealização, assim como permite também estabelecer relações com o “outro”, criando amizades e relações duradouras ou de



constituição de família. Autores como Jeremy Rifkin afirmam que a era industrial pôs fim ao trabalho forçado mas a era da informação irá terminar com o emprego de massas, sendo então as sociedades da 2ª modernização obrigadas a escolher entre diferentes padrões de desenvolvimento. Uma das situações teria como cenário o desemprego em massa dividindo-se a sociedade entre aqueles que possuem e os que não possuem trabalho, com todos os perigos que isso acarreta para a cidadania; o outro cenário seria o abandono por completo do trabalho, redefinindo o trabalho e emprego através da abertura de caminhos para uma nova ordem que abarcasse os valores, objectivos e biografias do trabalhador de modo que a sociedade fosse concebida como um todo. O que se verifica desta nova realidade precária e flexível é que se encontram em jogo vidas de jovens adultos que não conseguem amadurecer socialmente e trabalhadores maduros e experientes que são descartados não podendo dar continuidade à sua jornada humana como cidadãos e construtores da realidade social, caindo no perigo da exclusão que actualmente caminha para a permanência. Portanto, a questão do trabalho, ou se quisermos da praxis pós-moderna, continua a ser colocada de modo ambíguo e alienante pela sociedade que construiu e ainda mantém uma certa representação de inserção social pelo emprego estável e para toda a vida. A precariedade laboral reflecte-se socialmente impossibilitando os trabalhadores de obterem o principal meio que lhes confere emancipação e sobrevivência. Ralph Dahrendorf, defende que se trata de uma questão da sociedade inclusiva, de quem se encontra ou não susceptível do correr o risco de ser excluído do usufruto dos direitos de pleno cidadão visto o modelo do Estado Providência não estar mais operativo e o desemprego ou trabalho precário serem realidades desreguladas cada vez mais eminentes (Dahrendorf, 1992).

Num mundo cada vez mais capitalista os *call centers* vivem para o vendável e o informativo, as TIC dominam os operadores cujas tarefas são simplificadas ao máximo, tão simplificadas que o trabalho e emprego escasseiam. Segundo Sennett, “A palavra “*job*” [serviço, emprego], em inglês do século catorze, queria dizer um bloco ou parte de alguma coisa que se podia transportar numa carroça de um lado para o outro. A flexibilidade hoje traz de volta esse sentido arcano de *job*, na medida em que as pessoas fazem blocos, partes de trabalho, no curso de uma vida.”^{vi} Será que estamos num processo de involução caminhando para uma sociedade que se anula constantemente em prol do vendável, do inumano, em que a máquina destitui o Homem não apenas do seu trabalho, fonte de rendimento e emancipação social, mas também do seu self e da sua capacidade emotiva e intelectual? É urgente que o sindicatos renovem as suas tácticas, que se actualizem temporal, social e intelectualmente porque enquanto forem perseguidos fins monetários e associativos em detrimento das necessidades e precariedades dos trabalhadores teme-se que se retroceda aos tempos de Marx e Engels ou ao pauperismo sócio-laboral. Maior racionalidade e produtividade não implicam maior emprego de inteligência. Termino a minha contribuição fazendo uso das palavras de Adam Smith e que Richard Sennett tão bem classifica de corrosão do carácter - “O homem que passa a vida realizando umas poucas operações simples...em geral se torna tão estúpido e ignorante quanto é possível tornar-se uma criatura humana.”^{vii}

Bibliografia:

BAUMAN, Zygmunt (2001) “Modernidade Líquida.” Jorge Zahar Editora, 2001.

BRAVERMAN, Harry (1977, 1974), “Trabalho e Capital Monopolista: A Degradação do Trabalho no Século XX”. Rio de Janeiro, Zahar Editores.

BURAWOY, Michael (1979) “Manufacturing Consent – Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism.” Chicago: University of Chicago Press.



DAHRENDORF, Ralph (1992) "O conflito social moderno." Rio de Janeiro: Zahar.

KOVÁCS, Ilona (org.) et al. (2005) Flexibilidade de Emprego. Riscos e Oportunidades". Oeiras: Celta.

KOVÁCS, Ilona (2006) "Sociologia - Problemas e práticas". nº 52. Lisboa: Celta Editora. pp. 41-65

MARQUES, Ana Paula; SANTOS, Maria João (2006) "Sociologia - Problemas e práticas". nº 52. Lisboa: Celta Editora. pp. 67-86

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich (1988 [1848]). "O Manifesto do Partido Comunista." Petrópolis: Editora Vozes.

RIFKIN, Jeremy (1995) "O Fim dos Empregos: O Declínio Inevitável dos Níveis dos Empregos e a Redução da Força Global de Trabalho." SP: Makron Books.

SENNETT, Richard (2000) A corrosão do carácter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo". Lisboa: Terramar.

Estatísticas do INE, disponível em http://ue2007.ine.pt/ine/acess/pub_detalhe.jsp?boui_aux=16669957

[Data de acesso: 12 Maio de 2008]

- ⁱ Sennett, 1999: 44-45
- ⁱⁱ Sennett, 1999: 25
- ⁱⁱⁱ O seu mote é “O sindicato que te defende, sindicaliza-te no SINTTAV”
- ^{iv} Kovács, 2005: 42
- ^v Braveman: 1974, 57
- ^{vi} Sennett, 1999: 9
- ^{vii} Smith apud Sennet, 1999: 41