



VIII CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA

40 anos de democracias: progressos, contradições e prospetivas

ÁREA TEMÁTICA: Trabalho, Organizações e Profissões [ST]

TRAJETÓRIAS (IM)PERMANENTES DE (DES)EMPREGO DE LONGA DURAÇÃO NO TRABALHO INFORMATIZADO

ROQUE, Isabel

Doutoranda Sociologia: Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo

CES_FEUC

isabelroque@ces.uc.pt

Resumo

Em pleno século XXI, os indivíduos atravessam uma crise identitária, consequente das políticas neoliberais. A reestruturação do mercado de trabalho verificou-se não apenas no âmbito das empresas mas na própria natureza do perfil do trabalhador e da sua carreira profissional. A partir dos anos oitenta do século XX, verificou-se uma drástica alteração do mundo empresarial com a introdução de uma nova lógica de serviços prestada ao cliente. Os *call centres* surgem num cenário de inovação tecnológica, tornando-se nos embaixadores do trabalho informatizado, através de um modelo de trabalho toyotista. Em plena desconstrução dos direitos laborais e aumento de desemprego, sobretudo a partir de Maio de 2011 com a implementação das medidas de austeridade da Troika em Portugal, pretende-se analisar os percursos biográficos de atuais e ex-trabalhadores/as de *call centre*. Estes/as compreendem uma nova classe em construção, uma geração de precários/as que se encontra numa situação de intermitência entre o emprego e o desemprego, cujas tarefas não implicam a aplicação das suas competências educacionais, resultando num processo de "*status discord*" (Kosugi, 2008). Recorrendo a histórias de vida, pretende-se analisar percursos de vida dos atuais e ex-trabalhadores/as de *call e contact centre* em Portugal no que refere às suas (im)permanências no mercado de trabalho

Abstract

In the 21st century, individuals go through an identity crisis, consequence of neoliberal policies. The restructuring of the labor market has been found not only in the context of companies but in the very nature of the worker's profile and his professional career. From the eighties decade of the 20th century, there has been a drastic change in the business world with the introduction of a new services logic provided to the client. Call Centres arise in scenario of technological innovation, becoming the ambassadors of computerized work through a working toyotist model.

In a complete deconstruction of labor rights and increased unemployment, especially from May 2011 with the austerity measures implemented by Troika in Portugal, it is aimed to analyze biographical journeys of current and former workers of Call and Contact Centres. These workers comprise a new class under construction, a precarious generation who finds himself in a situation of intermittency between employment and unemployment, whose tasks do not involve the implementation of their educational skills, resulting in a process of "*status discord*" (Kosugi, 2008). Through life stories, it is aimed to analyze life paths of current and former workers of Call and Contact Centres in Portugal, regarding their (im)permanence in the labor market in order to verify the affectation of precarity in the (de)construction of their occupational identity.

Palavras-chave: Subjetividade; *Call Centres*; Precariedade; *Self*; Sofrimento.

Keywords: Subjectivity; Call Centres; Precarity; Self; Suffering.

COM0809

1. Objetivo do estudo

“A construção da identidade profissional emerge da fusão entre diversas identidades e etapas da vida de um trabalhador.” (Bertaux, 2010)

Em Maio de 2011 era assinado o memorando de entendimento entre a Troika e o Governo português que trouxe consigo inúmeros condicionalismos e medidas de austeridade que comportaram transformações abruptas para a vida socioeconómica dos portugueses. O desmantelamento do Estado Social e a flexibilização das relações laborais conduziram a um aumento exponencial do desemprego e, em muitos casos, a uma nova tipologia de pobreza não apenas material mas humana. Desta forma, verifica-se um retrocesso na perda dos direitos laborais dos trabalhadores e a perda da dignidade laboral. Um contexto panóplias de formas contratuais, consideradas, na sua maioria, como subvalorativas ou precárias, implica transformações ao nível dos perfis socioprofissionais da mão-de obra, trajetórias, carreiras e projetos de vida (Marques, 2009).

O precariado surge como um novo aglomerado, uma classe em construção, que se vê privada da construção de uma identidade ocupacional ou carreira, levando a cabo formas de trabalho e emprego, assim como recreio e lazer de uma forma sustentável mas sem qualquer perspetiva de um futuro (Standing, 2011). Tendo em conta que o trabalho informacional é considerado por muitos autores como o trabalho do futuro, através da análise de entrevistas biográficas realizadas em 2014 a atuais e ex-trabalhadores/as de *call* e *contact centre* em solo português, analisar a dinâmica das trajetórias socioprofissionais e académicas destes/as, ou seja, pretende-se relatar como se processa a (des)construção de carreiras em pleno século XXI.

Como tal, torna-se relevante a análise das trajetórias (im)permanentes de emprego e desemprego de longa duração no trabalho informatizado. Importa observar o processo de construção da identidade ocupacional de um/a atual ou ex-operador/a licenciado/a de relacionamento com o cliente num *call/contact centre*. Através de entrevistas biográficas, realizadas em 2014, pretende-se, ou seja, analisar a subjetividade dos atuais e ex-trabalhadores/as de *inbound* e *outbound* em Portugal.

2. O Mercado Laboral do Século XXI

Deste os anos setenta do século XX que a globalização e os mercados de trabalho flexíveis têm propiciado níveis mais elevados de insegurança e informalização dos mercados de trabalho, fragmentação e desigualdades sociais (Standing, 1999). Numa sociedade neoliberal consequente do advento da globalização, a sociedade portuguesa assiste cada vez mais a uma acentuada precarização laboral e desmantelamento do trabalho digno com a transferência de riqueza do trabalho para o capital. As políticas neoliberais de finais de século XX comportaram transformações substanciais nos mercados de trabalho, trazendo novas conceções de precariedade, adaptabilidade e flexibilidade. Com o crescimento da flexibilidade dos mercados e das empresas, a força da ação sindical enfraqueceu com a perda dos direitos laborais dos trabalhadores, assim como a transferência de riscos, custos e insegurança da sociedade para os trabalhadores.

Em Maio de 2011, assistimos em Portugal à assinatura do tratado da Troika manifesto numa acentuada precarização laboral e aplicação de medidas rígidas de austeridade que conduziram ao desmantelamento do trabalho digno. Verificou-se uma transição de uma maior e melhor quantidade e qualidade de empregos para um decréscimo dos mesmos, existindo uma mescla de antigas e novas formas de pobreza, assim como novas formas institucionalizadas e diversificadas de precariedade socioeconómica (Paugam, 2007). A flexigurança conduziu a novas formas organizacionais de menor dimensão, descentralizadas e horizontais (Kovács, 2002), assim como a uma maior facilidade para o despedimento através de uma nova panóplia de vínculos laborais com contratos de trabalho a curto prazo, regime de recibos verdes, estágios, ou seja, impossibilidade de acesso aos direitos mínimos de segurança social (Paugam, 2003). As jornadas de trabalho tornaram-se mais longas para satisfação das necessidades de produção das empresas, sem quaisquer garantias laborais para os trabalhadores a nível salarial e contratual. As novas tecnologias de informação e comunicação permitiram que o setor dos serviços se desenvolvesse e o Homem se tornasse numa extensão da máquina tornando o trabalho alienado e desprovido de autonomia.

3. O Precariado Qualificado

A procura de qualificação tornou-se num imperativo, num projeto contínuo para a vida e o desemprego numa ameaça constante (Dwyer and Wyn, 2001) desembocando numa subvalorização de saberes práticos e diplomas. A oferta do mercado de trabalho não corresponde em termos de condições laborais, salariais e contratuais à oferta que é cada vez mais qualificada. As armadilhas da precariedade refletem a dissonância entre as aspirações dos jovens e o sistema do capital humano que vende qualificações falsas acreditadas conduzindo a frustrações e desilusões. Portugal apresenta a geração mais qualificada de sempre que, no entanto, vive a sua mais alta taxa de desemprego registada em 2013, cerca de 17,3%, segundo o Eurostat¹.

Em pleno século XXI verifica-se a existência de um paradoxo em que, por um lado, aumenta mão-de-obra letrada, detentora de recursos educacionais mas, por outro, diminui o número de saídas profissionais. Neste cenário precário, emerge uma classe em construção, o precariado, que consiste não apenas em indivíduos que possuem empregos inseguros ou que circulam entre contratos a termo-certo mas também por aqueles que se encontram desprovidos de qualquer sentido ocupacional nas suas vidas. É composto por jovens trabalhadores sobrequalificados, sujeitos a elevados níveis de flexibilidade salarial, flexibilidade laboral e flexibilidade de qualificações com fácil adaptação a qualquer tarefa (Standing, 2011). O precariado é composto não apenas pelas pessoas que possuem empregos inseguros ou que circulam entre empregos de curta duração mas também por aqueles que se encontram isentos de qualquer sentido de identidade ocupacional ou narrativa para as suas vidas (Ibid., 2011). Portanto, o precariado é central para o capitalismo, é norma do capitalismo, mantendo os indivíduos numa situação de insegurança.

De acordo com Bourdieu (1998), Castel (2000) e Paugam (2000), a precariedade é algo revogável, incerto e instável. Vivemos numa sociedade de flexiexploração com condições laborais flexíveis em que a exploração ocorre sobre os/as trabalhadores/as, tornando-os/as mais vulneráveis (Bourdieu, 1998). Estes/as poderão ser bastante qualificados/as mas o mercado de trabalho exclui-os/as, tornando as suas vidas cada vez mais precárias, dificultando a sua subsistência económica (Bono, 2000). Existe, por vezes, a necessidade de atrasar ou cancelar a sua emancipação social ou projetos de vida, tornando-os/as em licenciados/as sem futuro, isentos da possibilidade de compra de um carro ou casa, de empréstimo por parte dos Bancos ou até impossibilidade de construção de uma família, traduzindo-se essa mesma situação como alienação ou frustração. Independentemente da idade ou sexo, os indivíduos não se encontram numa conjuntura económico-social favorável, obrigando-os à integração numa empresa que possa conferir-lhes um ordenado mensal, capaz de garantir a sua sobrevivência.

No entanto, a grande maioria das empresas rejeita-os pela posse de qualificações demasiado elevadas, por um lado, ou a falta das mesmas, por outro. Trata-se de lógicas capitalistas por parte das entidades empregadoras, no sentido de uma possível obtenção de regalias da segurança social através da sua contratação temporária. Contudo, existe, igualmente, o receio de que estes jovens estudantes ou recém-licenciados permaneçam apenas como temporários até uma eventual obtenção de emprego na sua área de formação. Todavia, muitos vivem na esperança de que ao serem inseridos em meios laborais, como *call centres*, se torne numa experiência passageira de curta duração.

Os jovens qualificados que conseguem obter uma inserção profissional fazem-no, maioritariamente, por meio de empresas de trabalho temporário ou através de vínculos pouco ou nada estáveis, incapazes de conceder-lhes estabilidade financeira, profissional, emocional e humana. Tal conduz, frequentemente, a situações de destruição de trajetórias profissionais e, portanto, a um processo de vulnerabilização do trabalhador. Os jovens encontram-se numa situação de transições contínuas no mercado de trabalho, possuindo estas um carácter fluido e móvel (Bauman, 2001).

A nova era de serviços proporcionou a existência de um discurso que favorece a igualdade de oportunidades e qualificação dos indivíduos mas que subvaloriza, igualmente, essas mesmas qualificações conduzindo a novas formas de dependência e sobre-exploração da sua força laboral. Trata-se de um paradoxo neoliberal onde se verifica, por um lado, a necessidade de níveis mais elevados de educação mas, por outro, também a desvalorização das qualificações académicas (Lyon, 1992). Os indivíduos frequentam cursos universitários mas quando se deparam com o mercado de trabalho as suas qualificações não são reconhecidas. Tendo em

conta que o mercado de trabalho português não conseguiu acompanhar a evolução quantitativa do número de licenciados, existe uma impossibilidade cada vez maior de construção de uma carreira e amadurecimento pessoal, de emancipação como trabalhadores maduros e experientes, sendo então dispensados pelas empresas. Tal conduz a uma destruição de trajetórias profissionais pois os jovens licenciados sentem-se "obrigados" a aceitar empregos com salários não equivalentes às suas competências profissionais e/ou educacionais. Os jovens adultos licenciados são forçados a aceitar empregos mal remunerados, pouco ou nada especializados, para conseguirem sobreviver e escapar a situações de vulnerabilidade e exclusão social (Paugam, 2007).

4. O Trabalho Informatizado: Os Call Centres

"Os *call e contact centres* ilustram na perfeição a relação entre as tecnologias do século XXI (TIC) com as condições laborais do século XIX, sendo exercida a flexibilidade toyotista com a gestão taylorista sobre o trabalhador." (Antunes; Braga, 2009)

A partir dos anos oitenta do século XX, verificou-se uma drástica alteração no mundo empresarial com a introdução de uma nova lógica de serviços prestada ao cliente. Os *call centres* enquadram-se no setor de serviços que veio a dominar as economias desenvolvidas, empregando trabalhadores qualificados. As empresas de telecomunicações compreendem o estereótipo de empresa da sociedade da informação (Castells, 1996) empregando o precariado assalariado (Paugam, 2000). Inicialmente, o perfil dos/as trabalhadores/as era compreendido, na sua maioria, por jovens adultos licenciados/as e do sexo feminino. Atualmente, abrange uma faixa etária que poderá compreender trabalhadores/as mais jovens, com cerca de vinte anos, como séniores com cerca de quarenta e cinquenta anos, permanecendo alguns destes trabalhadores/as na empresa, ainda que inicialmente o seu objetivo transitório. O temporário torna-se permanente (Roque, 2010).

Assistente de Relacionamento com o Cliente é uma das "profissões" mais recentes no mercado de trabalho mas, igualmente, mais desvalorizada pela sociedade global. No entanto, é concebido como o emprego do futuro pois funciona não apenas como escape temporário mas como emprego permanente para muitos indivíduos que se resignam com a precariedade laboral (Bono, 2000). Num cenário de tremenda incerteza, quer a nível económico, quer a nível profissional, cada vez mais acentuado, os indivíduos preferem "agarrar-se" a algo que, ainda de carácter transitório como os *call centres*, com o passar dos anos e dificuldade de integração no mercado de trabalho se torna numa realidade permanente. A procura pela sobrevivência por parte dos jovens licenciados e desempregados passa pela aceitação de ofertas de emprego pouco ou nada relacionadas com a sua área de formação, sendo as linhas de *call centre* as embaixatrizes do trabalho atípico, por vezes o único meio de integração laboral (Roque, 2010).

Para colmatar a falta de meios de produção, permitindo a simplificação dos processos burocráticos de recrutamento e poupança de gastos empresariais, as empresas de trabalho temporário estabelecem o vínculo entre a tríade organizacional, compreendida pelo/a o/a operador/a, empresa de trabalho temporário e a empresa sede. O regime de subcontratação a termo-certo através das trabalho temporário, *outsourcing*, confere uma estadia incerta na empresa através de sucessivas renovações contratuais ao fim das quais o/a "colaborador/a" é descartado/a/. O seu salário, para além de mensalmente flutuante, equivale ao salário mínimo nacional, sendo, portanto, praticamente impossível a construção de uma vida ou a projeção de planos futuros. O grau de emancipação dos/as teleoperadore/as é bastante fraco pois a maioria encontra-se a trabalhar em tempo parcial e a habitar quartos arrendados ou debaixo do teto familiar (Roque, 2010).

Após o recrutamento, o/a trabalhador/a é inserido/a numa linha de montagem teleoperacional, sendo confinado/a a um cubículo onde apenas executa movimentos cronometrados, repetindo as mesmas frases do guião ou *script*, reformulação do pedido do cliente, como se de um eterno retorno se tratasse, sendo obrigatório no final de cada chamada promover um serviço ou produto da empresa. Os/as trabalhadores/as são obrigados a fazer uso do trabalho emocional para cativar e manter clientes fazendo uso das suas emoções e do marketing emocional. Para tal, é necessário que anulem as suas emoções, assim com a criação de um self mecanizado e cibernético de modo a que qualquer agressão se torne inofensiva aos seus ouvidos, e a gestão de stress seja realizada no menor tempo possível (Ibid., 2010).

O controlo dos tempos de chamada e intervalo é realizado através de uma consola que dita a performance laboral e impede a socialização com os colegas. Os lugares de assento são semanalmente estipulados mediante um mapa rotativo para impedir a eventual interação com colegas, sendo ao/à operador/a destinado um teclado, cadeira, *headset* e rato públicos. Quanto à postura corporal, não poderá estar levantado/a mas sentado/a durante todo o horário de atendimento, usar um tom de voz moderado, não gesticular demasiado, não usando roupas reveladoras ou demasiado casuais (Ibid., 2010). Estes/as trabalhadores/as possuem a capacidade de interação com o cliente, enquanto trabalham, simultaneamente, com sistemas sofisticados de computação que ditam o seu ritmo de trabalho e monitorizam a sua qualidade (Deery and Kinnie, 2004). Trata-se portanto, da melhor forma de aplicabilidade do modelo Lean ao sector das telecomunicações (Burgess; Connell, 2006), representando os cenários de inovação tecnológica que assistimos através da racionalização cronometrada do trabalho (Castells, 1996). Este processo caracteriza-se por práticas de controlo e coerção que resultam numa assimetria de poderes, aparentemente dissimulada, porém omnipresente e polimórfica, existindo sistemas de controlo e de gestão de panótico (Head, 2013) substanciado em dispositivos tecnológicos e organizacionais (Foucault, 1987). O/A operador/a é influenciado por uma panóplia de constrangimentos que o torna num mero prolongamento da máquina, tal como o tempo das pausas cronometrado ao segundo; as competências (fluência verbal, empatia e tolerância) para atendimento correto das chamadas; orientação para o cliente; desenvolvimento pessoal e profissional; comunicação; influência (capacidade de persuasão, proatividade); responsabilização; rigor; gestão da mudança, inclusive o uso do corpo para publicitação de produtos da empresa sem que para tal o/a operador/a seja consultado/a (Roque, 2010).

Estudos realizados sobre *call centres* referem que existem dois modelos, sendo o primeiro considerado por Garson (1988) como "*electronic sweatshops*", ou seja, linhas de suor eletrónicas que usam o seu poderio despótico exacerbado incutindo lógicas de coerção do panótico (Ferne and Metcalf, 1998) que conduzem a lógicas de consentimento e resignação (Burawoy, 1979) da maioria dos trabalhadores. Daí que sejam considerados como moinhos satânicos negros dos tempos vitorianos, pois trata-se de empresas que executam a divisão do trabalho fabril (Bain and Taylor, 1999), com um elevado grau de rotatividade (*turnover*) que se caracteriza pela sazonalidade de contratações mas também de despedimentos (Roque, 2010). No entanto, outros autores concebem-nos como centros que empregam trabalhadores de elevado grau de qualidade que prestam serviços de excelência onde se tenta minimizar os tempos de espera para o cliente (Kinnie et al., 2000).

5. A Pobreza do *Self*

“Quando Ford industrializou o 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.” (Sennett, 2001:44-45)

No final dos anos oitenta do século XX, o processo de globalização conduziu à desintegração do velho modelo industrial laboral baseado na relação de emprego estandardizado (Fudje, 2005). Tal, providenciou a base para um conjunto de políticas sociais que incorporavam um grau de regularidade e duração nas relações de emprego, protegendo os trabalhadores de práticas sociais e condições laborais inaceitáveis, estabelecendo direitos e obrigações que providenciavam a estabilidade social e o crescimento económico. A desestruturação laboral e as desregulações criaram novos desequilíbrios na organização das relações laborais conduzindo à destruição de trajetórias profissionais, desqualificação e abandono de carreiras de segmentos profissionais, subvalorização de diplomas e conhecimento prático (Silva, 2007). Numa sociedade onde o mercado de trabalho se apresenta crescentemente flexível e inseguro, a especialização e a formação são subvalorizadas, conduzindo os indivíduos a falsas expectativas, com transições contínuas de caráter fluido e móvel (Bauman, 2001). Nas sociedades modernas a pobreza não se remete apenas para o estado de privação de bens materiais mas a um estatuto social específico inferior e desvalorizado que marca profundamente a identidade daqueles que a experienciam. A pobreza é negativamente apreendida, representando o simbolismo de um falhanço social sendo, na maioria dos casos, traduzida em termos de existência humana pela degradação moral (Paugam, 2000). Os indivíduos frágeis são aqueles que possuem um rendimento incerto ou

irregular, conduzindo a uma participação reduzida na vida económica e social. Estes novos pobres vivem em situações de desemprego, trabalho em regime temporário, trabalho em regime parcial, contratos a termo certo, estágios, assim como formação alternada. Com a entrada da “troika” em Portugal, o número de portugueses no limiar da pobreza tem aumentado de forma contínua, representando cerca de 18,7% da população total, o que significa que um em cada quatro portugueses é considerado como pobre, tendo sido verificado um aumento de 25% entre 2011 e 2014. Cerca de 20% dos mais pobres singulares sofreu perdas de 4,5% e 6% dos seus rendimentos e com filhos cerca de 9% (European Commission, 2011: 21 22). Paugam (2000) refere dois tipos de precariedade, no trabalho e no emprego. A precariedade no trabalho depende da satisfação ou insatisfação dos ordenados, se estes são baixos, se as condições laborais na empresa e as relações com os colegas são ténues. Caso exista uma escassa satisfação com o trabalho realizado, poder-se-á perder o interesse pelo mesmo, devido à inexistência de expectativas de mudança. A precariedade no emprego encontra-se relacionada com fatores psicossociais que conduzem ao stress psicológico.

Em pleno século XXI, a pobreza é traduzida em baixos custos com a produção e com os trabalhadores, encontrando-se estes/as se num cenário de completa vulnerabilidade (Ferreira, 2012). A pobreza não apenas compreende um estado de privação de bens materiais mas também um estatuto social específico inferior e desvalorizado, afetando a identidade dos indivíduos. Os jovens adultos licenciados representam um novo tipo de pobreza licenciada, constituindo uma tipologia de "novos pobres", apresentando um grau académico não reconhecido pelo mercado de trabalho ou pelas empresas. Tal, conduz a uma situação de frustração económica e psicológica, na qual estes trabalhadores licenciados encontram-se impossibilitados de aplicar o conhecimento académico ao seu trabalho diário. O trabalho mecanizado realizado nos *call* e *contact centres*, de regime toyotista, resulta numa pobreza da sua identidade ou pobreza do Self, num sentimento de aprisionamento, alienação, stress, doenças de foro físico e, sobretudo, de foro psíquico. Trata-se de locais onde o sofrimento no trabalho, a vulnerabilidade e a dignidade do trabalhador são colocados em causa.

O *call centre* encontra-se na base daquilo que Braga e Antunes (Antunes; Braga, 2009) designam por infoproletariado ou Huws concebeu como cibertariado (Huws, 2003). Trata-se de uma nova geração de trabalhadores que opera com as novas tecnologias de informação e comunicação. Para Standing, os trabalhadores de *call centre* formam um exército crescente ligado ao precariado, um símbolo da globalização, da vida eletrónica e do trabalho alienado (Standing, 2011). É um proletário não industrial dos serviços, mesmo que esse trabalhador não tenha consciência dessa condição proletária (Antunes; Braga, 2009), inseridos num modelo de trabalho toyotista gerador de novos sentimentos de alienação e/ou frustração que resultam numa corrosão do carácter (Sennett, 2001). A identidade do/a trabalhador/a é desconstruída pela inexistência de expectativas, de frustração, não identificação com o papel de teleoperador/a, impossibilidade de construção de uma carreira profissional, ou seja, isentos de uma identidade ocupacional, de um sentimento de pertença à empresa para a qual trabalham, pertença à comunidade, sentimento de ética, normas de comportamento, reciprocidade e fraternidade culminando em frustração (Huws, 2003). É experienciado um grau elevado de falta de sentido na vida, criando um vazio ético (Bryceson, 2010). Desta forma, assiste-se a um processo de subjetificação do Self, sendo desenvolvida uma "personalidade informatizada". A industrialização e a aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação tornou os/as trabalhadores/as cada vez mais confinados aos seus postos de trabalho, com sistemas de regras estabelecidas em que estes/as efetuam uma fraca ou nula aplicação das suas qualificações. Trata-se de um processo de "*status discord*", ou seja, de desqualificação (Kosugi, 2008).

6. Percursos (Im)permanentes no Mercado de Trabalho

Através da análise de dinâmicas das trajetórias (im)permanentes socioprofissionais e académicas de atuais e ex-operadore/as licenciado/as de relacionamento com o cliente é possível analisar o grau de precariedade dos jovens adultos licenciados.

Trajetória I: Tiago é um jovem enfermeiro com 9 anos de atividade. Nasceu em 1982 em Lisboa e é de origens humildes. Os avós eram trabalhadores rurais e os pais empregados de escritório, não havendo licenciados na família. Reside sozinho no Montijo, trabalha em Sintra, levando a cabo atividades de carácter político e socialmente interventivo. Antes do término da licenciatura não teve nenhuma fonte de rendimento,

apenas alguns trabalhos de verão. Quando terminou a licenciatura, inseriu-se num hospital onde trabalha por turnos, não pertencendo à função pública, mas possui um contrato de trabalho sem termo, ainda que, na maioria dos casos, se verifique a prestação de serviços para evitar quezílias com a própria empresa sede. Em média, este enfermeiro, que trabalha por turnos, auferir no final do mês cerca de mil euros mensais, sendo um trabalho bastante desgastante, ganhando menos 30% do que ganhava no início da carreira. Trabalhou cerca de cinco anos no *call centre* do Saúde 24 em Lisboa. Inicialmente verificava-se uma seleção rigorosa das pessoas que trabalhavam neste serviço, com dois anos de experiência profissional, sendo, inclusivamente, rejeitados enfermeiros. A empresa contrata diretamente, possuindo cerca de 400 enfermeiros, via recibos verdes, com isenção de um contrato estável e sem a garantia do dia seguinte. Neste momento, o critério de seleção é fraco, sendo aceite qualquer enfermeiro, ainda que sem experiência profissional. Trata-se de um atendimento que exige elevado grau de responsabilidade e pressão em que muitas pessoas desistem. Após cinco anos de atendimento, juntamente com os enfermeiros de maior experiência, foi despedido por não aceitar as novas condições ilegais, a nível contratual e salarial, em que iriam perder cerca de 40% do seu ordenado. Tiago, com ligações a entidades como o Bloco de Esquerda e Precários Inflexíveis, liderou o movimento de manifestação que juntou cerca de 150 enfermeiros com maior experiência de atendimento numa comissão informal de trabalhadores. Não é sindicalizado no Sindicatos dos Enfermeiros, por não acreditar no papel dos mesmos, visto terem negado qualquer tipo de ajuda, tendo inclusive criticado o processo de luta destes trabalhadores aquando do despedimento coletivo de 150 enfermeiros. Da entrevista concedida em Março ficam as citações mais relevantes para o presente estudo no que refere à vivência em *call centre* e no processo de (des)construção de trajetória profissional:

"Os call centres são o maior poço de escravatura moderna que existe"

"É tudo controlado. A empresa à entrada possui um registo biométrico que controla desde logo qualquer entrada ou saída na empresa. Depois ligamo-nos, obviamente, a um sistema em que temos todo o tempo contabilizado, horas de pausa, horas de refeição, consoante o turno... (...) não existe, como em alguns call centres, uma coisa assustadora que me parece que é tempo para ir à casa de banho. Ninguém ali controla o tempo de ir à casa de banho, sendo que se uma pessoa for muito tempo e tivermos picos de chamadas, obviamente, chateiam. As chamadas são monitorizadas, há todas as semanas ranking de tempo de chamadas de cada um. (...) A chamada média do Saúde 24 deve cumprir à volta de 12 minutos, é o tempo médio de uma chamada de triagem. Sendo que dos 400 trabalhadores, se calhar só 10% consegue cumprir este tempo. As pessoas são pressionadas e despedidas se excedem também tempos muito elevados, são dispensadas se não conseguirem cumprir. Para além disto, há uma adição constante das chamadas em termos da qualidade que corresponde a cumprir alguns passos, não tem a ver com a qualidade da chamada em si para o utente, tem a ver com a qualidade da chamada para a empresa que valoriza mais não a satisfação da qualidade da chamada para o utente mas em termos de inquéritos de satisfação (...) com procedimentos que dão lucro ou que estão contratualizados com a DGS e não com aquilo que é satisfação para o utente. Mas há uma monitorização cuidada, para fazer pausas tem que se pedir, para sair tem que se pedir, como em todos os call centres, infelizmente. Nós temos uns escalões de vencimento que consoante a qualidade podemos subir neles ou não. Destes escalões de entre as 400 pessoas apenas 3 subiram, ou seja, é impossível cumprir aquilo que eles querem em termos de qualidade e tempo. As pessoas dividem-se por equipas, há supervisores, todo o quadro de supervisores da Saúde 24 tem um contrato estável, ou seja, têm um contrato com a empresa, só os comunicadores é que não têm."

"Fui despedido em Fevereiro deste ano depois da nossa luta reivindicativa em que fomos todos sumariamente despedidos. Temos um processo em curso na Autoridade das Condições para o Trabalho por causa da nossa questão."

"A Saúde 24 terminou o contrato no ano passado em termos de concessão da linha, houve um novo consórcio que ganhou (...) que é a Linha de Cuidados de Saúde que se agregou com a Teleperformance e com a Optimus. E neste novo consórcio há a indicação à Teleperformance para baixar salários para que o serviço seja rentável. Segundo informações da DGS este novo contrato foi adquirido por cerca de metade do valor que a DGS se propunha pagar, com recurso a uma redução grande dos vencimentos,

com cerca de 40% a 45% da nossa remuneração. As pessoas acabaram por não concordar e houve esta grande aglomeração de vontades."

"Gostava de ter reconhecimento e progressão na carreira que não tenho".

"Fonte de Emprego em expansão em Portugal são os call centres e não existe ninguém que dê apoio a um trabalhador de call centre. É o local de trabalho onde os trabalhadores são maior alvo de represálias, perseguições, vigilâncias. Precariedade é a forma de escravatura moderna, paralelismo com escravatura mais antiga."

"Todos os despedidos do Saúde 24 nunca mais encontraram emprego, a empresa dificultou a situação do acesso ao subsidio de desemprego. Saí do Saúde 24 e tive que vender o carro, preferi faze-lo do que abdicar de mim."

"Passámos do emprego para a vida para uma vida sem emprego".

"Call centres é o emprego do futuro e no qual as pessoas são mais maltratadas. Dantes pensava-se que onde se trabalhava mal era nas caixas de supermercado mas pessoas não sabem o que é ser enxovalhado e não poder desligar o telefone, de estar sujeito a um controlo e a uma pressão que não se ajusta a uma pessoa que esteja com uma cefaleia ou que não esteja bem naquele dia, estar constantemente sujeita a despedimento eminente e não existir qualquer segurança em termos de trabalho."

Um mês após esta mesma entrevista, Tiago decidiu embarcar numa nova aventura, emigrou e partiu para Inglaterra onde é atualmente enfermeiro de um hospital em Londres, auferindo mensalmente cerca de 4 vezes mais que o seu mísero ordenado em Portugal.

Trajectoria II: Carla é uma jovem de 32 anos que reside em Coimbra desde que nasceu. Ainda em tenra idade sofreu com a morte da mãe, tendo vivido desde sempre com o pai e o irmão. Este, acabou por emigrar para o México onde trabalha e acabou por constituir família. O avô materno era agricultor e o avô paterno trabalhava na construção civil. O pai era comerciante, sendo portanto de classe média baixa, como a mesma referiu. É solteira mas namora com um colega de trabalho com cerca de mais 10 anos mais velho que a mesma. As amizades, excetuando poucas amigas de infância, resumem-se ao mundo dos *call centres* com quem habitualmente convive. A jovem operadora de relacionamento com o cliente estudou e licenciou-se em Coimbra na área de Sociologia, tendo obtido uma pós-graduação em Recursos Humanos que não chegou a terminar. A única experiência laboral que possui desde 2006, após o término da licenciatura, enquadra-se no seio dos *call centres* no atendimento de apoio ao cliente. A inserção foi efetuada por indicação de uma amiga que já trabalhava num *call centre*. Inicialmente começou com um horário de quatro horas em regime de trabalho parcial para poder conjugar com os estudos. No entanto, tendo em conta que o cansaço e o desgaste, sobretudo mental, são bastante notórios num trabalho rotinizado e cronometrado, acabou por desistir da pós-graduação e passou a regime de 40 horas semanais. Esta trabalhadora auferia o ordenado mínimo por cerca de 8 horas semanais e tem um contrato a termo-incerto com a empresa de trabalho temporário. No entanto, o mesmo não a impede de ser transferida para qualquer outro serviço ou de ser despedida no mês seguinte. Após oito anos de empresa revela um elevado grau de receio de vir a perder o emprego que possui. Como tal, vive enclausurada numa letargia que a impede de arriscar novas oportunidades de emprego, de sair de casa dos pais e de constituir uma família. Desta entrevista são de salientar as citações mais relevantes e que são retrato da maioria dos trabalhadores de *call* e *contact centre*:

"Casar e ter filhos não, ter independência sim. Sair de casa impossível, com o ordenado mínimo ir sozinha para uma casa, pagar renda, água, luz, passava fome."

"Nunca trabalhei diretamente na área, portanto os anos começaram a passar, começa-se a sentir que já não se tem as condições para trabalhar na área, não vamos reaprendendo."

"Há assistentes que gostam daquilo que fazem, agora eu não gosto daquilo que faço, tenho necessidade de trabalhar, a única benesse é que no dia certo o ordenado está lá e isso é uma vantagem."

"Às vezes dizia na brincadeira que desde que entrei num call centre que estou a estupidificar-me."

"Para mim a precariedade é a minha realidade."

Carla não mais almeja trabalhar em Sociologia porque com o passar dos anos e o facto de nunca ter trabalhado na área, sente que já não possui as condições e os conhecimentos que se vão aprendendo e desenvolvendo com a prática. Com o receio da perda do ordenado fixo mas escasso ao final do mês, e pelo facto de viver com o pai não tendo assim custos inerentes à habitação, não pretende abandonar o emprego que possui, nem procurar uma outra ocupação profissional em solo nacional ou internacional.

Trajectoria III: João é um jovem de 33 anos, nascido em Lisboa. Após o término do ensino secundário começou a trabalhar em biscates na área dos *contact centres* em Lisboa. Trabalhou igualmente, durante seis meses, numa empresa de *call centres* no Porto, não tendo esta experiencia sido bem-sucedida e/ou satisfatória. No entanto, sem nunca surgir a possibilidade de construção de uma carreira ou possibilidade de realização profissional no mundo dos *call* e *contact centres*, procurou novos patamares e decidiu frequentar um curso superior. Decidiu ingressar na Universidade de Coimbra no curso de Animador Socioeducativa, trabalhando simultaneamente num *call centre* do serviço informativo para pagamento das propinas. Da análise da sua entrevista, apresentam-se as citações mais relevantes:

"A vida no trabalho precário não é só isto. Comecei a aperceber-me que aquilo que eu queria fazer ou aquilo que a escola me tentou ocultar, eu cheguei a uma altura dos meus 26 anos em que morreu o meu sonho de ser maquinista. A partir dos 26 anos não se pode ser maquinista da CP. Então comecei a pensar, até estes 26 anos comecei a pensar em trabalhos precários, andei a saltar de empresa para empresa, nessa empresa ganhei muito dinheiro mas também era um ambiente... só para ficar registado, era uma sala técnica com mais de 40 homens e uma única mulher, em que os técnicos das centrais telefónicas vinham com fatos de macaco ao final do dia com um cheiro a suor que não se podia e nós tínhamos que estar naquele ambiente. Quer de uma parede de um lado, quer de uma parede de outro, eram só gráficos de telecomunicações. Havia uma quebra qualquer e aquilo buzinava, desumano, a ideia que eu tenho é de que desumanas eram as condições."

"Isto com o passar dos anos, comecei a perceber que há uma pergunta fundamental que acho que todos nós temos que é, o que é que eu vou fazer para o resto da minha vida? (...) Realização pessoal zero. Com isto não fazia sentido, cheguei àquela fase de fazer perguntas, o que é que tu vais fazer da tua vida? Vais trabalhar o resto da tua vida até à reforma que será até aos 65, 67 anos, e se continuar assim será até aos 75, vais trabalhar num call centre? Vais trabalhar nisto? Não! Bati portas, disse que não. Então o que é que eu pensei, lembro-me de quando era mais novo pensar, eu se tirar um curso vou tirar um curso em Coimbra. E mandei-me para Coimbra porque tinha um vasto currículo precário de empresas de trabalho precário. Ok, então eu vou conseguir entrar para a faculdade, consigo ter aqui algum dinheirito e vou arranjar trabalho."

"Cheguei a um ponto em que digo que não quero mais call centres, não quero mais opiniões de outros profissionais, vou seguir o que quero fazer e o que aprendi e estou a abrir um projeto meu e até vou sobrevivendo. (...) Viver feliz num call centre eu não consigo imaginar minimamente, não há, eu não conheço, não há nenhum colega que eu tenha conhecido que tenha sido feliz."

"Neste momento estou a fazer um projeto com os conhecimentos que adquiri na formação académica e estou a abrir um caminho. Não estou à espera de arranjar um trabalho por conta de outrem com mentalidade e necessidades de mercado em que as pessoas nem sequer são consideradas como humanas."

Após 8 anos de trabalho em *call* e *contact centres*, João vive atualmente sozinho em Coimbra, estando a liderar um projeto de criação da Associação Nacional de Animadores Socioculturais juntamente com um colega que, por influência do mesmo, realizou o mesmo curso e encontra-se na concretização do projeto.

Conclusão

Através do presente estudo poder-se-á concluir que a organização do trabalho exerce sobre o Homem uma ação específica, cujos impactos compreendem o campo físico, psicológico e identitário. Em certas condições emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos,

de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora (Dejours, 1987). Os/as jovens portugueses/as que pretendem levar a cabo a sua emancipação ou sustento, maioritariamente, para pagamento dos seus estudos, procuram meios de inserção laboral de maior facilitação. Os *call* e *contact centres* conferem essa mesma oportunidade, aparentemente, fácil mas instável, aumentando o risco de exploração e despedimento eminente (Beck, 2000). Como tal, os trabalhadores com receio de perder o pouco que possuem mergulham em lógicas de consentimento e resignação manifestas através de uma repressão silenciada (Burawoy, 1979). Como tal, o temporário torna-se permanente; noutros casos, a inserção em *call* e *contact centres* assume-se como um meio temporário para atingir um fim, ou seja, torna-se numa finalidade instrumental. Desta forma, pode-se concluir que os/as trabalhadores/as de *call* e *contact centre* não se assumem como trabalhadores/as realizados em termos de felicidade no trabalho ou obtenção de construção de uma identidade ocupacional e/ou carreira profissional.

Referências Bibliográficas

- Antunes, Ricardo; Braga, Ruy (orgs) (2009). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.
- Bain, P.; Taylor, P. (1999). 'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre. *Industrial Relations Journal*, 30(2), 101-117.
- Bauman, Zygmunt (2001). "Modernidade Líquida." Jorge Zahar Editora, 2001.
- Beck, Ulrich (2000). "The Brave New World of Work." Cambridge: Polity Press.
- Bertaux, Daniel (2010). *Narrativas de vida: a pesquisa e seus métodos*. Natal: EDUFRN; São Paulo: Paulus,
- Burgess, John; Connell, Julia (2006). "Developments in the Call Center Industry. Analysis, Changes and Challenges". Routledge. Taylor & Francis Group.
- Bono, Andrea del (2000). "Call centers, el Trabajo del Futuro?", *Sociologia del Trabajo*, 39, Primavera.
- Castells, Manuel (1996). "The rise of network society." (*Information Age: Economy, Society and Culture*, vol.I) Blackwell.
- Bourdieu, P. (1998). Prekariat ist überall, *In: ders. (Hg.), Gegenfeuer, Wortmeldungen im Dienste des Widerstands gegen Widerstands gegen die neoliberale Invasion*. Konstanz.
- Bryceson, D. B. (ed.) (2010). "How Africa works: occupational change, identity and morality". Rugby: Practical Action Publishing.
- Burawoy, Michael (1979). *Manufacturing Consent – Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Castel, Robert (2000). "The roads to disaffiliation: insecure work and vulnerable relationships", *In International Journal of Urban and regional Research*, vol. 24, nº 3, September, pp. 519-535, Oxford.
- Foucault, Michel (1987). "Vigiar e Punir: Nascimento da prisão." Petrópolis, Vozes.
- Huws, Ursula (2003). *The Making of a Cybertariat. Virtual Work in a Real World*. Monthly Review Press, New York; The Merlin Press, London.
- Deery, S.; Kinnie, N. (2004). Introduction: The nature and management of call centre work. *In S. Deery & N. Kinnie (Eds.). Call centres and human resource management: A crossnational perspective*. New York: Palgrave Macmillan, pp. 1– 21.
- Dejours, Christophe (1987). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dwyer, P. & Wyn, J. (2001). *Youth, Education and Risk: Facing the Future*, Routledge/Falmer, London.
- Ferreira, António Casimiro (2012). *Sociedade da Austeridade e direito do trabalho de exceção*. Porto: Vida Económica.

- Fernie, S.; Metcalf, D. (1998a). "(not) hanging on the telephone: Payment systems in the new sweatshops", CEP Discussion Paper, No. 390, pp. 1-41.
- Fudge, J. (2005). "Beyond Vulnerable Workers: Towards a New Standard Employment Relationship," *op. cit.*, 169.
- Head, Simon (2014). "Walmart and Amazon". In Bartlett, Tim. *Mindless: Why Smarter Machines Makes Dumber Humans*. New York, N.Y.: Basic Books. ISBN 0465018440.
- Kinnie, N. et al. (2000). 'Fun and surveillance': the paradox of high commitment management in *call centres*. *International Journal of Human Resource Management*, 11 (5), 967-985.
- Kosugi, R. (2008). "Escape from work: freelancing youth and the challenge to corporate Japan". Melbourne: Trans Pacific Press.
- Kovács, Ilona. (2002). *As Metamorfoses do Emprego: Ilusões e Problemas da Sociedade de Informação*. Oeiras: Celta Editora.
- Lyon, D. (1992). *A Sociedade da Informação: questões e ilusões*. Oeiras: Celta Editora.
- Marques, Ana Paula (2009). *Trajetórias Quebradas: A vivência do desemprego de longa duração*, S. M. Feira, Profedições.
- Paugam, Serge. (2000). *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF.
- Paugam, Serge (2003). *A desqualificação social. Ensaio sobre a nova pobreza*. Coleção Educação e Trabalho social 6. Porto: Porto Editora.
- Paugam, Serge (2007). *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*. Paris, Press Universitaires de France.
- Roque, Isabel Maria Bonito (2010). "As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres". Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra, 2010. Dissertação de Mestrado.
- Silva, Manuel Carvalho da (2007). *Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização – Reflexões e Propostas*. Lisboa: Círculo de Leitores/Temas e Debates.
- Standing, Guy (1999). *Global labour flexibility: seeking distributive justice*. London: McMillan Books.
- Standing, Guy (2011). "The Precariat: The New Dangerous Class". London and New York, Bloomsbury Academic.
- Sennett, Richard (2001). *A corrosão do carácter*. Lisboa: Terramar.

ⁱ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>