

A elaboração do diário de campo prendeu-se com a necessidade de complementar a análise a que esta dissertação se propõe, o processo de selecção e a vida diária laboral de um operador de telecomunicações. Por vezes, tornou-se difícil obter o nível de concentração necessário ao final de cada dia para reviver e relatar por escrito todas as injustiças, tédio e stress acumulados pela execução de um trabalho extremamente desinteressante e desgastante. Mas essa necessidade torna-se extremamente importante para ser relatada no quadro de uma economia cada vez mais individualizada e precária, onde por vezes determinadas situações inumanas são levadas a cabo em silêncio ou camufladas por lógicas de consentimento e resignação face a políticas de medo que as multinacionais incutem aos seus trabalhadores.

17 de Novembro de 2008

O primeiro dia da jornada na empresa de call center

Dia F de formação.

Após ter sido recrutada na semana anterior para integrar uma das duas formações mensais levadas a cabo pela empresa, chegou finalmente a manhã do dia 17 de Novembro. Eram cerca de 8.30h quando cheguei à sede da empresa mas, antes da entrada no território da mesma, obtém-se autorização dos seguranças a quem conferimos o nosso nome, assinando uma folha de ponto. Após tal, juntamente com mais pessoas, que suspeitei logo que viriam a ser meus colegas, aguardei que me chamassem sem que no entanto convidassem as pessoas a entrar no edifício permanecendo todos no intenso frio que se fazia sentir na rua. Passavam cerca de cinco minutos das nove da manhã quando o segurança disse que poderíamos entrar no pavilhão e subir ao primeiro andar. Disseram-nos para entrar mas no entanto ninguém nos encaminhou, tendo surgido uma equipa composta por quatro membros que nos fizeram entrar numa sala pequena rodeada de computadores encostados à parede de ambos os lados, ficando no meio uma secretária central onde se encontrava o computador da equipa de formação. A equipa começou por se apresentar membro a membro, sendo composta por quatro pessoas, duas da qualidade e duas da formação. No

entanto, a transmissão de conhecimentos foi levada a cabo apenas por uma formadora de 32 anos que se estreava neste campo, pois após um ano como operadora tinha ascendido ao cargo. Foi conferida uma breve apresentação sobre a génese e a finalidade da empresa, assim como os objectivos do serviço de apoio a clientes, para além da composição dos quadros de chefias. De seguida, cada um dos dezoito formandos apresentou-se ao grupo. Este era composto por sete raparigas e onze rapazes, com idades compreendidas entre os dezanove e trinta e dois anos, na sua maioria licenciados ou estudantes do ensino superior. Alguns procuravam o seu primeiro emprego na tentativa de obtenção de alguma autonomia, enquanto que outros procuravam conciliação com os estudos, ou um meio de subsistência até conseguirem um emprego melhor. As áreas de formação destes variavam desde Sociologia, Comunicação Empresarial, Jornalismo, Enfermagem, Design de Comunicação, Geografia, etc... Com alguma dinâmica foi transmitida informação comportamental, com incidência na linguagem e proibição de uso de telemóveis, pastilhas, bebidas e comidas na sala, atrasos e faltas injustificadas.

Posteriormente, foram levados a cabo alguns jogos de aproximação entre os formandos, sendo que no período da tarde foram distribuídos os *scripts* e efectuados exercícios de oralidade quanto ao atendimento geral. No final do dia, houve uma visita guiada ao edifício e ao *call center* em si, que, visto por um *outsider*, transmite stress, desorganização e desespero. No meio de uma sala que comporta cerca de duzentos operadores, todos os demais serviços eram levados a cabo pelos trabalhadores no seu dia-a-dia inseridos nesse meio sem existir qualquer delimitação sectorial. Qualquer questão que viesse a ser colocada pelo trabalhador perdia automaticamente a sua dimensão “privada” ou pessoal. Nem cadeiras para espera de atendimento existiam para que uma pessoa se pudesse sentar, aliás, a falta das mesmas era visível inclusive para os operadores. O chefe da sala encontrava-se na entrada inicial sem poder usufruir de qualquer privacidade ou sossego para poder reflectir sobre decisões mais importantes relativas à empresa. A “ilha” dos supervisores, que é como se designa um conjunto de divisórias de vidro que não passam de meros biombo, era a mais frenética. No meio de um amontoado de papeis e telefones a tocar encontravam-se cerca de cinco pessoas que partilhavam lugares de atendimento. Portanto, tratava-se de uma colmeia social, como diria Goffman (1993), constituída por “abelhas” que individualmente trabalhavam

freneticamente, estando instaladas em lugares comuns para manter a sua subsistência em condições laborais precárias. Nos intervalos entre a formação, pude escutar conversas informais entre as pessoas sobre as expectativas dos cargos a desempenhar futuramente. Estas incidiam sobretudo na possibilidade de uma certa emancipação dos pais, ocupação do tempo livre enquanto estudantes do ensino superior, de um meio de subsistência na falta de um emprego mais estável, ou melhor remunerado, nas suas áreas de formação. No entanto, revelavam um certo receio relativamente ao atendimento a clientes, ao terem que ser compreensivos, rápidos, pacientes e eficazes, sobretudo no que se refere a reclamações, o grosso do serviço.

18 de Novembro de 2008

Segundo dia de formação, bem mais frio que o anterior, em que mais uma vez cheguei cedo às instalações pois a pontualidade era desde logo um dos factores marcantes e selectivos no processo de recrutamento. No meio de algumas afinidades estabelecidas entre os formandos, apercebi-me de duas desistências. Talvez uma delas se devesse ao facto de uma dessas pessoas ter sido chamada à atenção durante a formação pelo uso do telemóvel, e provavelmente ter considerado a atitude como excessivamente repressiva. Visto o processo de formação ser bastante participativo, o segundo desistente sentiu-se incomodado pelo facto de ser extremamente tímido, e não gostar de se expor em demasia nem se conseguir impor ou exprimir de uma forma segura.

No que concerne à formação, hoje esta consistiu num debate sobre facto-opinião e pesquisa grupal nos computadores sobre funcionamento de determinadas aplicações, para apresentação posterior frente ao grupo, de modo a criar uma maior capacidade retórica e diminuir a inibição. Constatei igualmente que, no serviço de apoio a clientes, existem ex-colegas do serviço informativo no qual trabalhei em 2005, e que se encontram em cargos de supervisão ou de operadores. Deste modo, constata-se alguma mobilidade social dentro da empresa, ainda que bastante morosa e escassa, sendo de referir que esses mesmos supervisores são constantemente submetidos a testes de

conhecimentos e, caso obtenham uma fraca avaliação, podem regredir para o posto de operadores.

19 de Novembro de 2008

A formação do dia de hoje consistiu na explicação dos vários tipos de clientes e informações contratuais. Na hora de almoço, de uma hora apenas na teoria, mas que na prática se revela inferior a tal, pois as pessoas terão que chegar às catorze horas pontualmente, fui efectuar escutas no *call center*. Quando entrei na sala, dirigi-me à mesa da supervisão mas ninguém quis reparar na minha presença, limitando-se apenas a olhar. Senti-me uma alienígena no meio de um enorme frenesim, o qual me transmitiu um elevado grau de individualismo, stress, desespero, entre outras percepções bastante negativas. Então, decidi perguntar noutra secção se poderia efectuar escuta activa, não sabendo se essa pessoa seria supervisora, pois as áreas não se encontram bem delimitadas com indicações do serviço a que correspondem. Logo me “atiraram” para alguém, supostamente um supervisor, que me tratou de um modo nada simpático, como que se estivesse a incomodar. Ou seja, o incentivo e a simpatia não existem desde logo por parte das chefias, que deveriam ser o exemplo para os futuros trabalhadores. Perguntei então a outra pessoa, que disse que poderia sentar-me “ao lado de alguém que não estivesse a fazer nada”. Por aquilo que me foi dado a observar, todos se encontravam compenetrados no atendimento das suas chamadas, gesticulando imenso ou digitando na ficha informática do cliente tudo aquilo que de relevante ia sendo dito pelo mesmo. Sentei-me ao lado de um jovem que aparentava ter 25 ou 26 anos de idade e que se encontrava há cerca de seis meses na empresa, fazendo oito horas diárias. Aparentava um enorme à vontade no atendimento, o que me permitiu conseguir obter algumas informações sobre a empresa de *call center*. Este indicou-me que num mês um operador consegue obter a mínima capacidade para levar a cabo um atendimento aceitável mas que, no entanto, a obtenção do bónus de performance é praticamente impossível devido à enorme fila de espera e demora no apoio de sala solicitado. Foi-me indicado que o conteúdo da maioria das chamadas recebidas incide sobretudo em reclamações de facturação e tarifários. Contou-me igualmente que, algo que pude

confirmar pessoalmente, a partir das nove horas os lugares costumam ficar todos preenchidos, havendo operadores que ficam em pé sem trabalhar, aguardando por vezes mais de uma hora. Portanto, ainda que se trate de uma grande empresa, as condições logísticas não são de todo as melhores, quer nas instalações, quer no equipamento conferido aos trabalhadores, pois não existe cumprimento de normas de higiene nem ergonomia. Os *headsets* são partilhados por todos os trabalhadores e não existem kits de limpeza para os mesmos nem para o teclado e microfone. Quanto à proporção supervisores *versus* operadores, foi-me indicado que para cada supervisor existem cerca de trinta operadores, o que resulta numa inadequação em termos de apoio, acompanhamento da evolução, resultando num excesso de responsabilidade. Pude verificar, apesar do baixo fluxo de chamadas naquela hora de almoço, que os operadores, independentemente do tempo de estadia na empresa, eram “obrigados” a aceitar formandos ao seu lado para escutar as chamadas, mesmo que se encontrassem pouco familiarizados com o atendimento. Todavia, a camaradagem entre a maioria dos colegas era notória, o que de certa forma amenizava qualquer falta de apoio ou displicência por parte da supervisão, quer pelo ambiente de demasiadas pessoas de braço no ar solicitando apoio numa questão duvidosa, quer pela inexistência de lugares para atendimento. Tudo aquilo que o operador efectuar numa chamada deverá ser classificado e redigido por escrito numa aplicação informática, para que possa ser registado todo o tratamento e informação conferida ao cliente, assim como a salvaguarda do seu atendimento - este deverá rondar em média os 6 minutos por chamada. À tarde, na sala de formação, houve mais exercícios em grupo, referentes a simulações com clientes visando a explicação de planos tarifários.

20 de Novembro de 2008

Hoje a formação teve início mais tarde, devido a uma solicitação da formadora para resolução de uma questão respeitante a apoio a clientes. Tal levou a que todos se concentrassem frente à porta da sala, comentando questões sobre o decorrer da formação, o que me levou a estar atenta. Falaram nas desistências dos colegas, no ambiente familiar que se tinha criado entre todos, da elevada carga horária de

informação a reter num curto espaço de tempo, visto tratarem-se de 7 horas diárias (cinco dias num total de duas semanas) ou a falta de elucidação sobre as condições contratuais por parte da empresa de trabalho temporário. Estas, segundo os formandos, conferem informações falaciosas ou omitem cláusulas, pois indicam que existe a possibilidade de todos os contactados pela empresa serem escolhidos para a segunda fase do recrutamento, a formação.

Quando a formadora chegou, foram assinados os contratos iniciais de formação, em que os alunos recebiam cerca de um euro por hora. Na hora de almoço fui efectuar escutas. Sentei-me ao lado de uma rapariga de vinte e poucos anos que se encontrava na empresa desde Julho. Esta relatou-me que anteriormente tinha ficado apenas dois meses na empresa, pois inicialmente o stress e a monotonia do serviço não lhe tinham agradado. Após ter saído, como não encontrou emprego no mercado de trabalho conimbricense e ser uma estudante de Jornalismo oriunda de uma família pobre de Beja, viu-se forçada a regressar à empresa, tendo sido submetida à formação teórica por duas semanas. Estive a escutar chamadas e a observar como esta rapariga efectuava o atendimento, que se resumia maioritariamente a questões de reclamações de facturação, portabilidade de outras operadoras e avarias. A operadora parecia bastante calma, competente no seu atendimento e revelou-me que o serviço de apoio a clientes é comparado a um caixote do lixo no qual os restantes serviços da empresa “despejam” aquilo que não sabem fazer, ou seja, encarregam os demais para as situações mais caricatas e difíceis. Outro aspecto que indaguei foi referente aos intervalos e idas à wc, tendo-me sido confidenciado que essa situação por vezes é impossível de ser cumprida, visto os intervalos serem submetidos informaticamente a uma enorme fila de espera. Nos casos em que existem necessidades fisiológicas em causa, na maioria dos casos é permitida a ida aos lavabos. Na sala, apesar do enorme calor emitido pelos aparelhos de ar condicionado, que por vezes originava alergias ou dificuldades de respiração, sentia-se uma boa convivalidade e inter-ajuda. Alguns operadores, por falta de posição de atendimento, eram colocados como ajudantes de sala aos operadores com dúvidas.

21 de Novembro de 2008

Hoje verifiquei que os formandos que se atrasassem, independentemente dos motivos associados ao mesmo, seriam prejudicados na avaliação final. Portanto, as pessoas teriam que ser máquinas que não poderiam ter “azares” da vida ou usufruir da sua condição humana errática e de imperfeição, pois tal afectaria o seu ordenado mensal, correndo o risco de despedimento. Os formandos são constantemente instigados a participar e “bombardeados” com informação múltipla sobre as diversas aplicações informáticas, assim como modos de agir, pensar e responder aos clientes. Durante os intervalos, as pessoas não conseguiam desligar-se do seu trabalho: realizavam uma espécie de catarse falando negativamente das tarefas executadas diariamente. Outro dos assuntos de conversa, e já que a maioria da população deste tipo de serviços é constituída por mulheres entre os vinte e quarenta anos, é referente a férias, filhos e doenças. Portanto, a semelhança com o ambiente fabril é bastante notória, quer na rotatividade, apatia dos trabalhadores, condições contratuais e laborais, monotonia das tarefas e ambiente laboral.

A maioria dos cargos nesta empresa é ocupada por ex-operadores, pois aposta-se de certa forma numa aparente meritocracia interna. Todavia, esses mesmos cargos, na sua maioria de supervisão, são bastante inseguros e rotativos. As pessoas correm riscos de descender de cargo e de serem obrigadas, de três em três meses, a mudar de local de trabalho e de horário em troca de uns meros 750 euros de remuneração.

24 de Novembro de 2008

A formadora, residente em Coimbra mas natural de Santarém, de 31 anos de idade e formada em História, entrou na empresa em 2005 e, após um ano de atendimento no departamento de vendas, foi convidada para ser formadora do mesmo e do serviço de apoio a clientes. Na sala de atendimento, pude verificar que algumas das operadoras do serviço informativo, após tentativas de emprego mal sucedidas noutras áreas, retornaram à empresa para o serviço de apoio a clientes. Esta empresa revela-se

assim como um “porto seguro”, um repositório/armazém do “exército precário de reserva” conimbricense devido à difícil ou impossível integração no mercado de trabalho. Noutros casos, funciona como uma plataforma de iniciação laboral para os jovens licenciados que pretendem emancipar-se dos seus pais ou tentar pagar os estudos. Mas, de facto, essa emancipação nunca chega a ser total, pois na maioria dos casos a exigência e monotonia do trabalho de *call center* leva a que a maioria dos trabalhadores opte por quatro ou seis horas, o que equivale a um mísero ordenado de 300 ou 400 euros (isto caso consigam eventualmente obter o prémio de desempenho).

Durante a formação é transmitida a ideia de que em apenas um mês os operadores tornar-se-ão especialistas do serviço e que existe bastante inter-ajuda e apoio por parte da supervisão. No entanto, pude verificar que na maioria das observações de escutas telefónicas que efectuei o que prevalece é a “lei do mais forte” e do “salve-se quem puder”. Ou os operadores aguardam imenso tempo para serem atendidos nas suas dúvidas ou então são surpreendidos com as palavras “não sabes essa questão? Consulta o guião de atendimento!”. Denota-se igualmente que existe uma imensa dificuldade em lidar com os clientes em linha quer por falta de paciência, segurança ou empatia por parte dos operadores novatos, o que leva ao abandono da empresa.

26 de Novembro de 2008

Na hora de almoço efectuei audição com duas colegas de formação, tendo sido eu a incentivá-las a levar tal a cabo, visto ser considerado como uma mais-valia na avaliação final. O operador, ao lado de quem me sentei, indicou-me que existe uma certa displicência e falta de espírito de equipa daí que alguns trabalhadores, quando não sabem lidar com uma determinada situação, transfiram o cliente para outro operador qualquer, mesmo que não seja esse o departamento correcto ou sem avisar o cliente do mesmo. Na hora de almoço encontrei uma ex-colega do serviço informativo de 25 anos de idade, que, devido à curta duração do estágio de Psicologia, foi forçada a regressar à empresa mas para o serviço de vendas. Esta indicou-me que o mercado de trabalho se encontra sem qualquer saída para um aluno isento de conhecimentos pessoais ou redes

sociais na sua área de formação. Como tal, foi forçada a regressar à empresa, na vertente de vendas. Confidenciou-me que a exigência do serviço obriga a que tenha que se superar e “alienar” por completo, pois o perfil de vendedora não é o que melhor se adequa à sua personalidade. Porém, o ordenado que recebe permite-lhe sobreviver no final do mês.

Obtive igualmente a informação de que em Coimbra trabalham cerca de trezentos operadores no serviço de apoio a clientes. Este encontra-se em funcionamento durante vinte e quatro horas, trezentos e sessenta e cinco dias por ano, sendo o pique das chamadas compreendido nos períodos entre as novas e as treze horas e entre as quinze e dezoito horas. A maioria das chamadas refere-se a reclamações de facturação ou incumprimentos de agendamentos de instalações, nomeadamente no que concerne ao serviço televisão, internet e telefone. Ultimamente, o serviço de apoio a clientes passou a abranger ainda os serviços que oferecem apoio e registo de reclamações, sem que para isso o ordenado dos operadores fosse afectado. Isto leva a que os demais sectores transfiram as chamadas, ainda que erroneamente, para o serviço de apoio a clientes, que por sua vez tem que ouvir o cliente, na maior parte das vezes bastante exaltado, sem o contestar, assumindo-se os sujeitos como autênticos robots insensíveis. O operador tem que dar a cara por todas as incompetências e mentiras que os técnicos, comerciais e chefias efectuam, pois é considerado como o último elo da cadeia. Daí que os trabalhadores deste serviço, munidos de um guião que é constantemente alterado por procedimentos e campanhas das quais nem sempre é informado, desistam deste tipo de emprego que em nada os incentiva ou apoia material, física ou psicologicamente. Trata-se de uma apatia laboral e intelectual que vai definhando a cada dia o trabalhador que é aumentado anualmente em cêntimos, estando sempre na corda bamba.

28 de Novembro de 2008

Foram levados a cabo exercícios grupais para melhor compreensão das aplicações informáticas referentes à facturação. Deste modo, através de simulações efectuadas num computador frente ao grupo, que a formadora liderou, os formandos

seriam de certa forma treinados para futuras reclamações de clientes. Denotou-se desde logo um certo favoritismo pelos formandos do sexo masculino que ficavam por vezes depois da hora laboral a efectuar escutas telefónicas na sala de *call center*. Durante a formação é omitido o verdadeiro stress ou incapacidade que por vezes surge quando emerge uma questão mais invulgar, quando não existe apoio para o operador ou quando o cliente insiste em falar com a supervisão, não existindo ninguém disponível. Apoio psicológico ou técnicas de atendimento para se lidar com estas situações são inexistentes, sendo enfatizado que após um mês será bastante fácil de dominar qualquer situação. No entanto, existe um certo companheirismo entre os colegas que de certa forma se inter-ajudam e conferem força para continuar e superar o falhanço. Todavia, existe igualmente uma certa rivalidade entre os colegas de classe social superior que, devido a serem jovens e imaturos, gostam de se exibir e de certa forma superiorizar em relação aos demais colegas, como se estivessem naquela formação apenas por divertimento e não por necessidade.

Outra das exigências levada ao extremo é a de manter os telemóveis desligados aquando da entrada no edifício, para além de outras como proibição de consultar a internet, de falar, de ler, de estar em pé, de estar incorrectamente sentado, etc. O operador é totalmente emerso nas regras que a instituição o obriga mas que no entanto se apresentam como um poder oculto mas que se encontra em toda a parte e o vigia como um panóptico (Foucault, 1987).

2 de Dezembro de 2009

Mais uma semana que se inicia em que os formandos foram incitados a efectuar escutas telefónicas no *call center*, ainda que a resposta ao apelo tenha sido de pouca adesão. Simulações de atendimento começaram a ser efectuadas diariamente frente ao grupo de formação, sendo estes para fins de avaliação quer da formadora quer de dois membros da equipa de controlo de qualidade. No entanto, como é que estes membros poderiam avaliar pessoas cujos nomes nem sequer conheciam? Todavia, ainda que se tentasse evitar um clima de à vontade, só o facto de ter cerca de dezoito pessoas a olhar

para o indivíduo a ser avaliado era tremendamente intimidatório. No decorrer da tarde assinámos os “famosos” contratos a termo incerto que conferiam precariedade a todos os níveis, quer na possibilidade de descarte imediato, quer no facto de o operador poder ser utilizado para qualquer serviço de *outbound* ou *inbound* da empresa, com possibilidade de alteração de horário.

5 de Dezembro de 2008

Mal os formandos entraram na sala foram confrontados com um teste de avaliação de conhecimentos que durou cerca de duas horas, em que determinados alunos, enquanto a formadora se ausentava, copiavam uns dos outros. De seguida foram efectuados mais quatro testes escritos que, segundo a formadora, eram eliminatórios. Da parte da tarde, foram efectuadas escutas eliminatórias, consistindo em duas chamadas com clientes reais que eram avaliadas pela equipa de qualidade e formação. Segundo o feedback dos colegas, as chamadas correram razoavelmente bem, pois o grau de dificuldade não poderia ser o mesmo visto que as chamadas eram aleatórias, assim como o assunto. Portanto, a avaliação não foi equitativa e muito menos justa, pois denotava-se um certo favoritismo da formadora para com determinados alunos que a “bajulavam” durante as aulas. Todavia, estes não eram os melhores exemplos como formandos, quer nos atrasos, faltas ou comportamento em sala.

Enquanto uns eram avaliados, outros eram relegados para a sala de *call center* para se sentarem ao lado de operadores ou atenderem chamadas, caso fosse possível. O problema é que nem todos os operadores eram colegas no verdadeiro sentido da palavra e limitavam-se a atender sem mostrar grande atenção para com os novatos. Esta situação talvez se devesse ao facto de os seus tempos de atendimento virem a ser prejudicados, não sendo conferida qualquer atenção para o facto de estarem a auxiliar formandos, revelando-se esse aumento dos tempos médios de chamada (TMC) no ordenado mensal. Denota-se que na maioria dos casos, existe uma certa displicência para com os clientes que, devido à existência de uma tecla que a consola de atendimento possui, o “mute”, são frequentemente deixados a falar para o vazio. Enquanto a catarse

por parte dos clientes é levada a cabo, os operadores, que colocam a consola em mute, caluniam-nos, praguejando por vezes como que num desabafo pela complexidade ou frequência da questão. Outra das situações que pude verificar refere-se ao facto de os formandos serem por vezes colocados ao lado de operadores que possuíam apenas um mês de casa. Desta forma não poderia ser transmitida informação com um grau de segurança ou experiência devido à falta de tempo para que os conhecimentos adquiridos na teoria se enraizassem na prática. Foi-me relatado que grande parte dos formandos, quando passa da situação *on-job* para o atendimento considerado como normal, desiste por stress, falta de capacidade e insegurança de lidar sozinho com uma realidade que pouco ou nada tem a ver com a formação. A agressividade do impacto psicológico e a capacidade de escuta e de atenuação de conflitos é algo que não é ensinado na formação e tal surge apenas em algumas pessoas, daí que a maioria sofra posteriormente de distúrbios psicológicos.

No que concerne à equipa de formação, nomeadamente à formadora, os comentários tecidos quer pelos formandos actuais, quer por ex-colegas da mesma não foram os melhores. A sua subida de posto parece não ter sido vista com bons olhos por grande parte dos operadores, que questionam a sua qualidade e capacidade de leccionar apenas com um ano como operadora na empresa.

9 de Dezembro de 2009

Este foi deveras um dia bastante difícil, para mim pois na véspera a minha avó tinha falecido e como hoje seria o dia do seu funeral. Mas mesmo assim, dado que não queria prejudicar a minha entrada na empresa (visto estar sem qualquer meio de subsistência e com dívidas) resolvi ir trabalhar. Como tal, o meu estado mental, psicológico e físico não era dos melhores e, azar dos azares, fui seleccionada justamente para ser avaliada. O cansaço e nervosismo apoderaram-se de mim e a avaliação das duas chamadas não foi das melhores. Inclusive, as dificuldades que revelei não foram toleradas pela formadora que indicou que, num estado de formação avançado como este, questões de facturação eram erros crassos, olhando-me ao mesmo tempo como

alguém pouco dotado de inteligência. No final, contei a infelicidade que me tinha ocorrido e, apesar das palavras de apoio e alguma aparente solidariedade, não me foi conferida uma segunda hipótese. Portanto, mais uma vez se demonstra que os operadores têm que ser acima de tudo a-sentimentais e inumanos, capazes de contornar qualquer entrave pessoal ou profissional. No entanto, pude verificar que, talvez por ter estado nas aulas junto a uma colega que a formadora não apreciava muito, essa questão de certa forma parece ter influenciado a minha apreciação. A preferência ou rejeição de pessoas é, desde logo, factor eliminatório. As faltas, atrasos, ou comportamentos mais excêntricos durante a formação não pareceram de todo factores a ter em conta para penalização na avaliação final. A empatia criada com a pessoa, assim como o decorrer momentâneo de quatro chamadas cujo grau de dificuldade é aleatório, prevaleceram sobre todo um conjunto de factores como a participação, interesse, pontualidade ou bom comportamento.

Devido a todas estas avaliações, o horário de almoço de algumas pessoas, como o meu, foi alterado e como tal nem todos puderam apresentar-se às catorze horas. É de referir que qualquer formando, independentemente da idade, sexo ou grau escolar/académico é tratado por “tu” o que leva a situações de determinados abusos no tratamento para com os mesmos. Uma dessas situações foi o facto de eu e mais colegas termos chegado e termo sido logo questionadas acerca do porquê da chegada àquela hora, olhadas de forma bastante reprovadora e sendo tratadas como meras colegiais. Foi então prestada informação pela responsável pela equipa de formação, que efectuou uma breve apresentação sobre a hierarquia da empresa e sua organização com subdivisões em vários departamentos. As *passwords* das múltiplas aplicações informáticas foram igualmente conferidas, assim como determinadas especificidades sobre as mesmas. No final da sessão, foi tirada uma fotografia a cada um dos formandos, alegando a empresa que seria para constar nos registos de admissão, sem no entanto ter efectuado qualquer pedido prévio de autorização. Logo aí se denota o poderio exercido pela empresa sobre o mero trabalhador.

13 de Dezembro de 2008

Foram conhecidos hoje os melhores e piores formandos mas para surpresa de muitos, os que pior comportamento, maior número de faltas e atrasos efectuaram foram os melhores colocados. Ou seja, eu, por exemplo, que me encontrava entre as melhores, devido ao infortúnio da perda da minha avó fui prejudicada sem que uma segunda oportunidade me tivesse sido conferida. Desta forma, foi efectuada a distribuição de horários e colocação de pessoas nos *call centers*. Como o meu objectivo, para além da minha subsistência, seria levar a cabo o estudo de um grupo de operadores e supervisores, optei por ser colocada no edifício onde tinha estado há dois anos aquando da minha “estadia” no serviço informativo. Consequentemente, pude observar uma amostra mais pequena do serviço de apoio a clientes, assim como verificar se os colegas do serviço informativo, com quem tinha trabalhado dois anos, permaneciam ou não no mesmo local de trabalho, cingindo-se à precariedade do posto.

15 de Dezembro de 2008

O primeiro dia de trabalho

Hoje iniciou-se o meu primeiro dia de trabalho como teleoperadora do serviço de apoio a clientes. Como tinha sido possibilitado a cada operador a escolha do local de trabalho, optei pelo centro onde outrora tinha trabalhado, para poder observar a evolução do centro e das pessoas que conheci no serviço informativo. Quando cheguei ao centro avistei logo velhas personagens com que convivera, trazendo-me à memória alguns episódios menos bons. Uma delas foi o antigo administrativo, que sempre se revelara uma pessoa espectacular e extremamente trabalhadora e que ainda se mantém no mesmo cargo, tendo apenas transitado do serviço informativo para o serviço de vendas sem qualquer alteração no ordenado. Mas, apesar disso, pude igualmente verificar que nem todos os olhares eram de agrado. Alguns eram mesmo de recriminação, havendo quem me abordasse dizendo, “que estás tu aqui a fazer novamente?” Quando cheguei ao terceiro piso, acompanhada de uma colega de quem

me tinha tornado amiga, operadora R, e entrámos na sala onde se processava o serviço de atendimento, o choque foi tremendo. A sala, que outrora servira para o departamento de vendas, deu lugar a um espaço com cerca de 18 posições de atendimento coladas umas ao lado das outras em formato de “U”. As poucas janelas existentes encontravam-se encerradas sem que a porta de saída pudesse ficar aberta, de modo que o ar condicionado que se encontrava ligado causava um certo mal-estar claustrofóbico. O supervisor revelou-se frio e pouco afável, tendo eu e a operadora R que nos desvencilhar com a pouca ajuda do mesmo, operando numa consola e em aplicações com as quais mal sabíamos lidar. As primeiras chamadas foram experiências quase traumáticas, pois, ainda que tivesse trabalhado em atendimento telefónico, a pouca ajuda por parte dos colegas e da supervisão complicava ainda mais o “cenário de terror”. Logo nos apercebemos que tudo aquilo que nos fora conferido nas aulas de formação não passava de meras palavras ocas, recorrendo cada uma de nós à outra ou ao caderno de apontamentos que tínhamos elaborado. A pesquisa no guião de atendimento era complicada e tal aumentava o tempo das chamadas, que na sua maioria ultrapassava os vinte minutos, sendo o fluxo das mesmas bastante intenso. Os colegas, enquanto as chamadas não caíam, falavam em voz alta, prejudicando a audição de quem atendia, o que levava a que por vezes tivesse que aumentar o som dos *headsets*, danificando os tímpanos e criando uma enorme dor de cabeça. Para além disso, a dificuldade na concentração é imensa para quem pouca ou nenhuma experiência possui em lidar com questões de activação de serviços; estados de pedidos; agendamento de instalações; cálculos e interpretação de facturas, de modo a que não sejam conferidos valores errados, etc... toda uma panóplia de questões auditadas frequentemente pela equipa de qualidade e que são cruciais para avaliação do desempenho do operador. O supervisor mantém-se sempre no seu “trono”, delegando por vezes alguém para prestar auxílio nas dúvidas suscitadas pelos operadores. Como tal, a ajuda prestada aos colegas que possuem dúvidas torna-se bastante morosa, o que aumenta os tempos de chamada e o stress dos operadores que ouvem sem poder ripostar o elevado grau de insatisfação por parte dos clientes. É de facto a lei do individualismo, que me pareceu, que imperava neste local de trabalho, ainda que as condições laborais e físicas da sala levassem a que houvesse um certo espírito de equipa, tão apregoado na formação inicial mas que na prática não passa de uma mera utopia. De facto, constatei atitudes estranhas no que refere ao trato por parte dos colegas para com os clientes em que quando os colocavam

em “mute”, opção esta em que estes ficam sem ouvir rigorosamente nada sendo deixados no vácuo sem música ambiente, aproveitavam para caluniar e “gozar” os mesmos e ao mesmo tempo libertar a pressão do atendimento ou, em alguns casos, controlar os tempos baixos de chamada, fazendo o cliente esperar até que este desligue. Portanto, o formalismo e respeito, tão apregoados na formação, na prática desvaneciam-se por completo, julgando-se que os clientes poderiam ser tratados “na mesma moeda” com que tratavam os operadores. Outra das situações que me foi relatada por um dos seguranças, que já conhecia de outras andanças neste *call center*, foi de que o serviço informativo estaria apenas em funcionamento neste edifício até final do mês, visto encontrar-se “a mais” entre o serviço informativo e o serviço de vendas. Como tal, eu e a operadora R sentimo-nos deslocadas, enganadas e colocadas no meio da selva, sentindo arrependimento por ter escolhido este *call center* para trabalhar.

Todavia, fui tomando nota de tudo aquilo que vivenciei e decidi dar um tempo para verificar se de facto as coisas se alterariam, já que se considerava os trabalhadores como mero gado descartável que poderia ser enviado para qualquer lado desde que o atendimento de chamadas fosse realizado. As chamadas não paravam de cair e o *stress* logo se apoderou de mim e da minha colega, a operadora R, quando não conseguimos que o intervalo, solicitado através de uma aplicação informática, fosse autorizado, devido a uma fila de espera com cerca de sessenta pessoas. Segundo aquilo que era indicado, este apenas poderia ser pedido quando o operador se encontrasse *online*, ou seja, se este fosse almoçar e regressasse não poderia deixar o pedido em fila de espera, teria que cancelar e solicitar novamente. O operador que se esquecesse de pedir o mesmo informaticamente ficaria sem o poder realizar. De facto, ao contrário da mensagem de que o *call center* se trataria de uma grande família em que a inter-ajuda era o grande mote, aquilo que eu e a operadora R pudemos verificar foi o inverso, ou seja, uma ideologia de individualismo exacerbado, do “salve-se quem puder”, como a minha colega desabafou. Além disso, no que refere ao apoio de sala, os pedidos eram satisfeitos não por ordem de solicitação dos mesmos mas por afinidades pessoais. Quanto aos operadores da sala, eram sempre em cada hora cerca de vinte pessoas a atender, sendo que a maioria efectuava seis horas diárias. As idades variam entre os dezoito e os trinta e cinco anos de idade, mas a maior percentagem encontra-se nos vinte e sete anos, sendo sobretudo do sexo feminino. No que respeita à supervisão,

encontram-se dois supervisores no controlo do serviço, um com cerca de vinte e nove anos e outro de 34 anos. A operadora R, no decorrer da tarde, confidenciou-me que se encontrava bastante desapontada com o serviço e com o ritmo frenético a ele associado, assim como com a falta de apoio e empatia que as chefias não conferiram quer na ambientação ao local quer no acompanhamento dos primeiros dias de serviço. Por volta das dezasseis horas, terminou o primeiro de muitos dias que se avizinhavam.

Os colegas do próximo turno, que se efectuava semanalmente até às vinte e três horas, chegaram a ter de ficar de pé na sua maioria, pois não havia posições de atendimento suficientes para todos os operadores. O que se verifica é que este tipo de empresas possui bastantes trabalhadores, sobretudo jovens estudantes, e ainda que seja um trabalho mal remunerado, com contratos de trabalho a termo incerto e confira um desgaste psicológico tremendo, a maioria destes permanece neste tipo de actividade por tempo indeterminado. Na wc encontrei mais uma ex-colega do serviço informativo que já se encontrava na empresa há seis anos, de trinta e seis anos de idade com um filho e ex-professora de aeróbica, e, que numa cidade de pequenas dimensões, não conseguia obter trabalho alternativo. A mesma contou-me que embora estivesse nos quadros do presente *call center*, o que lhe permitia estar isenta de qualquer ligação a uma empresa de trabalho temporário, os ordenados pouco ou nada tinham sofrido em termos de aumento. Revelou-me igualmente que os ordenados para as novas contratações eram cada vez mais baixos em contraste com os requisitos de trabalho que eram cada vez mais exigentes. Todavia, e devido às novas regras de recrutamento, os operadores contratados eram na sua maioria escolhidos como que aleatoriamente devido ao seu fraco nível de qualidade e *skills*. Os novos trabalhadores que fossem contratados para trabalhar seis horas diárias iriam ganhar o mesmo que os trabalhadores da casa que se encontram há cerca de seis anos ou mais na empresa. Portanto, segundo aquilo que pude constatar, não houve qualquer evolução na condição laboral nem contratual dos trabalhadores que continuam a ser maltratados num regime de neo-escravatura. À saída cumprimentei outros dos seguranças, com quem por vezes costumava comentar o cenário societal precário português, e que se encontrava a lanchar dentro da caserna ou cubículo que se encontra à entrada do edifício, podendo-se deslocar apenas para ir à wc. Portanto, estes trabalhadores, ainda que vinculados por outra empresa que presta serviços à empresa de *call center*, são igualmente precarizados e controlados.

19 de Dezembro de 2008

Com o decorrer dos dias, o contacto com os colegas do *call center* foi-se normalizando, sobretudo devido à disposição da sala, que permitia que os operadores ouvissem os pequenos desabafos durante e pós chamadas. O contacto mantinha-se fora da mesma entre os intervalos de escassos minutos no espaço do bar ou no corredor, onde todos os trabalhadores se encontravam. Todavia, esses mesmos desabafos que ocorriam na sala de atendimento dependiam da “boa vontade” do supervisor que se encontrasse de serviço, pois nem todos eram acessíveis em termos de comunicação, podendo revelar alguma rigidez. Neste caso, o supervisor era uma pessoa calma, demasiado pacata por vezes, conferindo a impressão de que, quando era solicitada a sua ajuda, a concedia com muito pouca disponibilidade e boa vontade. Como tal, na maior parte dos casos, delegava um ou dois colegas mais experientes para prestarem apoio de sala. Era de facto uma posição *non grata* que obrigava um maior grau de responsabilidade, sem que o operador fosse beneficiado por isso, nem em termos de horário, salário ou tmc’s. Os supervisores eram destacados trimestralmente para cada *call center* da região, mudando de centro após o término dessa estadia, de modo a não criar laços de amizade aprofundados com qualquer operador para evitar benefícios em termos de avaliação ou outras benesses. É óbvio que tal se torna falacioso na prática, sobretudo no que respeita ao sexo feminino que, segundo desabafos ouvidos, é bastante ambicioso em termos de mobilidade social e faz uso, em alguns casos, das suas capacidades e dotes físicos ao invés dos intelectuais. Quanto a pedidos de férias, para esta altura do ano eram impossíveis de solicitar, pois apenas os funcionários mais antigos ou mais “queridos” das chefias possuíam essa benesse. Portanto, como não poderia ir a Lisboa para passar o Natal com a minha família (trabalhava na véspera e dia seguinte), ofereci-me para trabalhar no dia de Natal, tendo apenas como única regalia um dia de férias à minha escolha, ainda que condicionado pela aprovação da empresa. Os feriados nacionais (visto os demais não serem sequer considerados) ou horas extra não eram remunerados como indica a lei, daí se verificar o enorme lucro que estas empresas obtêm pela exploração que fazem dos seres humanos que necessitam de algo que lhes pague as contas e alimente ao final do mês. O contacto com os colegas de formação dissipava-se, havendo apenas *feedback* por mensagem escrita ou por *email*.

Aquilo que me diziam era que estava a ser difícil lidar com a exigência dos tempo, assim como a procura no guião de atendimento da melhor resolução para cada questão, com pouca ou nenhuma atenção por parte da supervisão que mais se preocupava com problemas reportados por *email* do que com os operadores em atendimento constante.

22 de Dezembro de 2008

Hoje quando cheguei à empresa tive a informação de que tinha havido na sexta-feira passada um jantar de Natal conferido pela empresa numa quinta perto de Coimbra. Trata-se de um episódio que me foi relatado por um colega mas que ilustra devidamente o conceito de poder bem inculcado e que releva a distância que se tenta camuflar mas que no entanto se encontra patente nas relações chefia-operador. O jantar foi servido tardiamente com dois pratos, de carne ou de peixe, não havendo lugar para o sorteio anual de um cabaz de Natal aos trabalhadores que comprassem senhas por um euro, como antigamente se fazia, promovendo uma certa proximidade que se diluíra. Como seria de esperar, o chefe do centro e o chefe de serviço sentaram-se numa mesa central de certa forma afastada dos demais. Os supervisores isolaram-se igualmente, despromovendo desta forma a proximidade para com os operadores. Todavia, o aspecto que mais se salientava era a divisão de espaços entre os operadores do serviço de apoio a clientes e o serviço informativo. Ainda que sejam trabalhadores da mesma empresa e se encontrem no mesmo edifício, não existe qualquer promoção ou investimento da empresa para a comunicação ou intercâmbio laborais. De qualquer forma, as conversas eram basicamente sobre episódios hilariantes que acontecem no atendimento, alterando-se pouco ou nada a temática. A comida, de má qualidade e serviço, era colmatada pelo vinho que rapidamente elevou os ânimos de alguns trabalhadores mais jovens. A música de sala era conferida por uma banda de música tradicional portuguesa cujos gastos com a sua contratação seriam eventualmente de baixo custo. Parte das pessoas levantou-se e começou a dançar embalada pelo alcoolismo que já se fazia sentir entre grande parte dos intervenientes. Foi então que um dos jovens com cerca de vinte e quatro anos de idade, que se encontrava mais descontraído alcoolicamente decidiu dirigir-se à mesa das chefias e tendo tocado no ombro da esposa do chefe do serviço informativo convidou-a

para dançar. Este não levou a situação de bom grado e começou a discutir com o trabalhador tendo-o agarrado pelo braço e levado para as traseiras. Mais tarde, pelos enormes murmúrios que se fizeram sentir, soube que esse mesmo chefe lhe teria dado um par de estalos, que para alguns teriam sido socos. Ora, se na teoria estes jantares de convívio possuem o objectivo de criar uma certa aproximação entre as chefias e os trabalhadores, na prática não passam de uma mera falácia ou utopia. O fosso é sempre alargado pela demarcação da “cultura de classes” ou hierarquias sociais. Existe um poder que se alimenta do cinismo, boa apresentação e tratamento mas que mal o operador se emancipe, um pouco mais para além dos parâmetros pré-estabelecidos, é prejudicado e/ou até ostracizado.

25 de Dezembro de 2008

Dia de Natal, no qual iria trabalhar entre as oito e as quinze horas. Quando me deparei na entrada do *call center* não se avistava ninguém, muito menos pelos corredores. Quando cheguei ao topo das escadas, no *placard* onde eram afixadas algumas notas estava colada com adesivo uma folha onde o rapaz, que tinha supostamente ferido a susceptibilidade das chefias e do centro, pedia desculpas pelo seu comportamento incómodo para as chefias na noite do jantar de natal. Desta forma, mais uma vez se denota uma subserviência exacerbada, um terror silenciado em que os trabalhadores se humilham e acatam qualquer atitude por parte dos seus superiores, manifesta em lógicas de consentimento e resignação. Dentro da sala de *call center*, que se encontrava bastante silenciada, apenas avistei quatro pessoas, um jovem rapaz e três jovens raparigas. Estranhamente não se encontrava, pelo menos que eu tivesse observado, qualquer supervisor presente. As chamadas recebidas eram praticamente nulas ou quando ocorriam eram referentes a questões simples. Como ainda era novata no serviço e pude constatar que as consolas de atendimento eram bastante diferentes das usadas no centro onde me encontrava, decidi *logar-me* sem qualquer ajuda, visto esta ser fisicamente inexistente. Como já passavam dois minutos das oito horas da manhã, decidi levantar-me e procurar essa ajuda que me foi conferida de uma forma célere, tendo ficado desde logo disponível para poder atender chamadas que eram raríssimas.

Portanto, a ideia de o serviço estar a funcionar no dia de Natal com um número reduzido de operadores não se justificava, mas como estes são pagos com o mínimo ordenado, os níveis de produção solicitados pela Anacom eram respeitados sem qualquer prejuízo para a empresa.

No entanto, a partir das 10 horas da manhã mais assistentes começaram a chegar e o fluxo de chamadas passou a ser de cerca de cinco ou seis por hora. Como a experiência na pesquisa do guião ainda era incerta solicitei ajuda, mas esta tardava a chegar porque as pessoas que se encontravam a conferir apoio de sala eram poucas e alguns dos lugares eram pouco visíveis para que os braços no ar fossem avistados. Encontrei algumas pessoas que conhecia de vista de outras formações que decorreram ao mesmo tempo que a minha e pude observar que se encontravam na mesma situação. Um dos colegas que tinha sido considerado como o segundo melhor operador na avaliação final, na prática revelava-se bastante vacilante e pedia ajuda frequentemente, sem se empenhar na pesquisa do guião de atendimento. Portanto, o parecer da formação não foi certamente o mais correcto e devidamente avaliado. Era um *call center* maior do que aquele para onde eu tinha sido destacada e como tal apenas um supervisor, ainda que com um apoio de sala, para cerca de vinte pessoas revelava-se de facto insuficiente. Como tal, o compasso de espera, quer por parte do cliente quer por parte do operador no que concerne a auxílio da supervisão, por vezes mais de 10 minutos, ajuda essa por vezes demasiado rápida ou inconclusiva, levavam a que em alguns casos a chamada caísse ou o operador se sentisse quase forçado a “inventar” uma qualquer resposta para o cliente ou transferi-lo para outro departamento, de modo a que o tmc não fosse gravemente prejudicado. Por vezes, nem os próprios supervisores tinham noção de qual o tratamento ou a tarefa para *back-office* que deveria ser tomada, e isso não é tido em conta para o tmc do operador que fica com o cliente em espera, ouvindo por vezes reclamações bastante desagradáveis ou regressando à linha sem qualquer resposta que resolvesse de facto a questão. Para agravar a situação, o sistema informático possui bastantes falhas, não tendo os operadores por vezes acesso à ficha dos clientes, o que gera por parte destes um enorme descontentamento. Tal culmina em reclamações e conflitos devido ao facto de ligarem frequentemente para o *call center*, gastando assim alguns clientes dinheiro e tempo, ficando a sua situação sem qualquer resolução. De facto os operadores, alheios a esta situação, são obrigados a repetir a mesma mensagem

inúmeras vezes, “por indisponibilidade do sistema não poderemos dar-lhe a informação pretendida, por favor ligue mais tarde dentro de uma a duas horas em que pensamos ter já o sistema informático disponível.” É óbvio que o problema informático, na maioria dos casos, não fica solucionado dentro de uma ou duas horas, e como tal os operadores têm que ser massacrados psicologicamente com o desagrado dos clientes. Estes chegam a gritar sem qualquer respeito pela humanidade dos operadores que dão a cara e a psique por problemas alheios aos mesmos e para os quais a empresa não lhes confere qualquer justificação plausível para apresentarem aos clientes. De facto, os trabalhadores de *call center* nunca são tratados como seres humanos ou com credibilidade quer como profissionais, quer como pessoas que possuam um grau de educação válido. Na maioria dos casos, são considerada como mero prolongamento da máquina da qual dependem para o seu atendimento, como uns rejeitados da sociedade que “não têm onde cair mortos”, ou que “não possuem sequer o nono ano”, como alguns clientes afirmam. De facto, os principais motivos de reclamação incidiam na inoperatividade dos sistemas de internet ou televisão, ou ainda na falta de comparência dos técnicos de uma empresa subcontratada para instalação dos serviços de internet, telefone ou televisão por cabo ou por satélite. A displicência chega ao seu nível extremo em que os operadores não possuem sequer qualquer contacto ou relatório por parte dessa mesma subempresa contratada que não cumpre, na maioria dos casos, os agendamentos ou possui bastantes falta de qualidade na prestação dos seus serviços. Outras das questões que se verifica e que prejudica gravemente o desempenho dos operadores é a alteração constante dos procedimentos que se encontram, ou não, no guião de atendimento. Os operadores não são avisados, na maioria dos casos, dessas mesmas alterações e incorrem no erro de dar o seguimento incorrecto à resolução das questões e de classificar indevidamente a chamada, procedimento este que é posteriormente enviado para a Anacom para contabilização do género de chamada atendida. Mais uma vez, as estatísticas revelam-se como a principal preocupação da empresa de *call center*, em detrimento da motivação ou devido acompanhamento dos seus trabalhadores.

5 de Janeiro de 2009

Hoje fui chamada pela supervisão para me ser conferido o *feedback* de auditorias e desempenho durante o mês de Dezembro. As auditorias ou avaliação de resolução de questões não são sempre reportadas ao operador que, na maioria dos casos, é apenas informado quando o seu desempenho corre menos bem. O operador nunca é avisado de que está a ser auditado, onde é semanalmente avaliado e conferido o seu *feedback*, seja ele positivo ou negativo. Dizem os responsáveis pelo departamento de qualidade que assim os operadores atendem mais naturalmente as chamadas, sem se enervarem pelo facto de estarem a ser auditados. O operador, pela sua condição humana, poderá encontrar-se num dia menos favorável e, ainda que dê o seu melhor desempenho, ser prejudicado por, eventualmente, responder mais à flor da pele caso surja alguma questão por parte dos clientes que exija um grau mais elevado de tolerância. Desta forma, no que concerne à avaliação, ainda que os superiores digam que se refere ao somatório de prestações mensais, uma chamada pontual poderá prejudicar gravemente todo o desempenho mensal e posteriormente o salário e “cadastro laboral” do operador. A linguagem foi outra das questões mencionada, pois ainda que exista supostamente algum grau de manobra no livre uso de expressões verbais, na prática nem todas parecem ser bem vistas pelos técnicos de qualidade, que teimam em apontar o dedo ao operador mas raramente dão a cara ou apresentam soluções plausíveis. Reformular sempre o pedido do cliente, indicar ao mesmo para aguardar de trinta em trinta segundos, no final de cada chamada questionar se o cliente possui mais alguma questão, apresentar o nome da empresa ou promover o IVR (opções que o cliente pode seguir sempre que ligue para o atendimento automático) ou qualquer serviço cujo *popup* surja no ecrã e penaliza gravemente o operador caso este não o promova, etc. Enfim, trata-se de uma panóplia de “exigências ridículas” que aprisionam o teleoperador e que o encarceram numa prisão de terror, sendo cada vez mais silenciado pelo medo da perda do posto laboral.

Outra das questões que me fui apercebendo com o tempo, mas que ninguém denuncia, pelo menos que me tenha sido relatado, é o facto de os colegas que prestam apoio de sala nem sempre indicarem as melhores soluções para cada questão. Por vezes,

até se denota alguma displicência e pressa no auxílio prestado devido, em muitas das vezes, ao enorme número de pedidos na sala originado pelo elevado fluxo de chamadas em espera. Esse mesmo número de chamadas referente ao serviço de ATTI (Atendimento de telefone, televisão e internet) tem que respeitar o facto de que 90% chamadas atendidas deverão possuir um tempo de espera inferior a 30 segundos. Caso tal não suceda, o *call center* será gravemente penalizado pela Anacom devido ao incumprimento do SLA (Service Level Agreement). Para além do mesmo, um operador que possua avaliação técnica e processual inferior a 4,5 valores, que não possua uma taxa de erro de tarefas e de reclamações de 0% não é considerado como um “bom operador”, nem possuirá, eventualmente, possibilidade de ascensão social dentro da empresa. O operador para além de ter que cumprir os seus deveres a nível quantitativo, deverá igualmente cumpri-los qualitativamente, ou seja, deverá ter em conta os tma (tempo média de atendimento), o tempo das pausas que realiza nos seus intervalos, as competências (como fluência verbal, empatia, tolerância) para poder atender devidamente as chamadas, orientação para o cliente, desenvolvimento pessoal e profissional, comunicação, influência (capacidade de persuasão, proactividade), responsabilização, rigor (ser robotizado ao máximo com uma taxa de erro de 0%), gestão da mudança (ser totalmente dependente da empresa para alterações de serviço adoptando um espírito de apatia, assim como lógicas de resignação e consentimento). Toda esta avaliação é contabilizada semanalmente, reunida ao final de cada mês pelo supervisor que preenche um modelo de avaliação. É indicado igualmente que cada monitorização inclui no mínimo uma chamada completa. O número de horas de monitorização diárias, que na prática nunca ocorrem, corresponderá, no mínimo, a 1% do potencial de horas de trabalho de todos os Assistente de Relacionamento com Cliente, ou operadores, de cada serviço (centro), calculado mensalmente. Portanto, tendo em conta tamanha exigência para um grau de motivação salarial diminuto, é normal que a rotatividade destas empresas, dado o grau de motivação ser nulo, seja elevada.

12 de Janeiro de 2009

Mais uma semana que se iniciava e no entanto a apatia e desmotivação eram cada vez maiores, mas numa cidade em que o emprego escasseia e as contas ao final do mês se mantêm a pagamento, a saga precária teria que continuar. As chamadas não paravam de cair e as questões multiplicavam-se: “Pretendia saber o saldo do meu número de telefone”, “tinha agendada instalação mas os técnicos não compareceram”, “o meu serviço está com falhas”, “efectuei um carregamento mas o serviço ainda não foi estabelecido”, “subscrevi o serviço mas não foram estas as condições contratuais acordadas”, “disseram que me iriam enviar uma nova factura com o acerto do serviço que foi cobrado com excesso de valor”, enfim... uma panóplia de situações que recaem sob os ombros do operador e que este deverá resolver sem demora, “despachando o cliente” e sendo empático e eficiente. Portanto, deverá despir a sua pele de humano e vestir a camisola da empresa para toda e qualquer questão, sendo pago com um salário abaixo da média. Outra questão de salientar é a de que os próprios supervisores em muitos casos pressionam o operador para “despachar o cliente”, sem revelar qualquer tipo de ajuda ao mesmo. Portanto, cria-se um paradoxo: ou atender rapidamente com o mínimo de atenção e simpatia, que se reflecte na qualidade do atendimento, ou atender com maior atenção, empatia e grau de qualidade que depois incide no tempo médio de chamada. Daí que em muitas situações a chamada ultrapasse a média estipulada, pois nem todos os clientes possuem a mesma situação-tipo e em muitos dos casos essa mesma questão irresoluta na hora arrasta-se no tempo com insistências excessivas, colocadas pelos operadores na ficha informática do cliente. Desta forma, nem sempre esse procedimento é aceite de ânimo leve pelo mesmo, que em alguns casos exige falar com a supervisão, que por sua vez transmite ao operador que tal não será possível conferindo uma justificação, por vezes absurda, que terá que ser transmitida ao cliente. Portanto, o operador é tratado como uma bola de pingue-pongue, sendo inclusive no final do mês penalizado pelo tempo de chamada que por vezes poderá ter uma duração de 45 a 60 minutos, sem que no final da mesma tenha possibilidade de se recompor emocional ou psicologicamente. O que é certo é que o ordenado mensal, que é contabilizado do dia 16 presente ao dia 15 do mês seguinte, situação diferente das empresas comuns, é sempre variável. Tudo depende da prestação do operador,

sobretudo no tempo de atendimento dos diferentes serviços, no tempo de pausas que efectua, no tempo em que se liga e desliga da consola, sendo este contabilizado ao segundo. Portanto, as linhas de montagem, a cronometragem, que caracterizam o *lean production*, ainda subsistem.

30 de Janeiro de 2009

Hoje foi o último dia de trabalho para a operadora R que iria abandonar o serviço, ainda que por vezes tenha ficado reticente em aceitar um cargo de seis meses na sua área de formação de serviço social, devido à instabilidade do mercado de trabalho. No entanto, quando esta se despediu os colegas não revelaram grande proximidade, sendo como que habitual a saída de “mais uma da empresa” dos muitos que a frequentam. No entanto, foi-lhe indicado que caso pretendesse retornar poderia fazê-lo, pois a porta estaria sempre aberta. Tal revelou-se mais como um *cliché* do que propriamente uma oportunidade de facto, pois a mesma situação tinha acontecido dois anos antes, aquando da minha prestação no serviço informativo. Uma das minhas colegas que era mais fraca em termos de digitação ou de empatia com os clientes, devido à sua timidez, esteve cerca de quatro meses na empresa até surgir a possibilidade de colocação como assistente social numa empresa por tempo indeterminado. Todavia, a mesma encontrava-se receosa de eventualmente ficar desempregada de longa duração e assim vir a perder eventualmente a oportunidade de mais tarde poder voltar para a empresa de telecomunicações. O que é certo é que saiu da empresa com a mesma promessa de as portas ficarem abertas a qualquer possibilidade de regresso. Mais tarde, passados cerca de quatro meses, a rapariga contactou a empresa de trabalho temporário para um eventual regresso à empresa de *call center*. Foi convocada para uma entrevista na sede da empresa mas quando alguns dos membros da supervisão a avistaram revelaram bastante surpresa e ironia ao mesmo tempo. Estando no corredor a aguardar que a recrutadora da empresa de trabalho temporário a chamasse, uma das supervisoras que sempre a discriminou entrou na sala de reunião. Passados dez minutos, a recrutadora indica à rapariga que afinal não haverá necessidade de entrevista porque a empresa não pretende voltar a contratá-la. Como tal, tudo não passou de uma mera

ilusão criada pela empresa que discrimina e usa displicentemente a seu bom grado os trabalhadores.

3 de Fevereiro de 2009

Os dias iam passando e de facto notei que a presença dos sindicatos, que outrora era uma constante, não mais se fazia sentir. Todavia, reparei que alguns exemplares de revistas e brochuras da Sindetelco se encontravam em cima da mesa da sala de convívio dos trabalhadores, ainda que ninguém nelas pegasse. No entanto, dentro da sala de atendimento foram distribuídas algumas brochuras da empresa no que refere ao sistema de gestão integrado da empresa. Mais um gasto desnecessário levado a cabo pela empresa em impressões a cores e de boa qualidade ao invés de investirem em aumentos salariais. Tratava-se de uma brochura que parte dos colaboradores usaram como rascunho ou simplesmente deitaram para o lixo. Esta continha apenas questões que os operadores se encontravam “fartos” de ouvir falar, tal como a política de ambiente apregoada pela empresa, quando na prática, por aquilo que me disseram, as empregadas de limpeza não efectuem a separação do lixo, pegando apenas nos separadores que se encontram nos corredores e juntando tudo no mesmo saco; políticas de qualidade de atendimento de prestação de serviços, quando não repreendem os trabalhadores subcontratados que efectuem a venda ou instalação do serviço, nem investem na motivação ou sequer na formação contínua dos seus operadores; segurança e higiene no trabalho, quando um operador não possui um *headset*, posição ou rato que sejam apenas seus e como tal arrisca-se a estar sujeito à transmissão de doenças de pele, de ouvidos ou de gripe, não existindo para colmatar essa falha qualquer material para desinfecção como simples pedaço de algodão e/ou um frasco de álcool; inexistência de ergonomia no equipamento, incumprimento do descanso horário recomendado, pelo facto de se estar horas frente ao ecrã de computador, o que origina doenças ou lesões na visão, coluna, pernas, tendinite, entre outras.

De facto, a tendinite, uma lesão por esforço repetitivo (LER), surge pelo facto dos operadores despenderem demasiado tempo na realização da mesma tarefa,

nomeadamente no uso do computador. É, portanto, uma das consequências humanas mais directas e nefastas das tecnologias de informação e comunicação sobre os operadores das linhas de montagem, principalmente dos *call centers*, e que se vai revelando a curto e médio prazo. Portanto, na teoria existe toda uma política que visa a eficiência da actividade através da criação de valor para os colaboradores e clientes, a minimização dos impactos negativos ambientais e sociais, e a redução dos riscos para as pessoas e bens da empresa. Todavia, na prática os operadores são gravemente afectados pela inexistência desses mesmos parâmetros sem que qualquer Inspeção Geral do Trabalho, actual Autoridade para as Condições do Trabalho, tome alguma medida em relação ao mesmo visto, que são delegadas pessoas escolhidas para falar directamente a esses mesmos inspectores.

2 de Março de 2009

Hoje de facto quando cheguei à empresa, reparei que na sala de convívio se falava da saída de uma pessoa da empresa. Tratava-se de um jovem com cerca de 24 anos de idade que se encontrara desde Julho de 2008 no serviço de apoio a clientes, tendo estado a terminar os seus estudos de Direito. Era uma pessoa de certa forma pacata, calma, e empática mas que, no entanto, manifestava sempre nos intervalos o seu tremendo "asco" ao serviço, necessitando de sair da empresa para procurar um "emprego decente". Denotava-se no seu atendimento por vezes uma certa impaciência, ainda que possuísse boas capacidades para ser operador. Nos últimos dois meses, tinha transitado de seis para quatro horas, mas mesmo assim o cansaço mental, frustração pessoal e insatisfação com o trabalho continuaram a ser tremendos, de forma que preferiu arriscar a estar desempregado do que perder por completo a sua insanidade mental, segundo palavras do mesmo e proferidas na semana anterior.

5 de Março de 2009

A equipa de formação, juntamente com duas raparigas, todas sorridentes por sinal e por não se tratarem de meras operadoras, entrou na sala de atendimento por volta das 14 horas sem qualquer aviso prévio. Tratava-se de uma comitiva que vinha observar “os operadores da linha de montagem” no exercício da sua actividade, sem pedir que se “deslogassem”, solicitavam se podiam interromper por uns minutos o operador, que no entanto, segundo a norma da empresa, deveria estar concentrado em “despachar o cliente”, não sendo essa cláusula respeitada. Então a responsável pela formação abordou cada um dos operadores, dizendo que o nível de atendimento se encontrava excelente, algo de certa forma duvidoso, e como tal a empresa beneficiava os seus operadores com um pequeno bónus. Foi então que duas raparigas com perfil de modelo entregaram a mim e a outros colegas uma agenda, que apenas possuía seis meses do ano, e uma *pen usb*. Tal situação tornou-se ridícula pois mais se assemelhava a dar um doce a uma criança para que a criança não mais se queixasse. De seguida colocaram posters nas paredes, o que mais revoltou os operadores que consideraram a situação em si mais do que ridícula, de verdadeiro mau gosto. Parte dos operadores riu-se mas poucos emitiam palavras de revolta tais como “porque gastam dinheiro nestas porcarias ao invés de investirem no aumento salarial?”; “Estas caras sorridentes dos posters não são de certo de pessoas operadoras de *call center*, muito menos desta empresa”. Outros ficaram contentes, pois ainda julgaram que se tratava de uma *pen* para banda larga móvel. De qualquer forma, este “bónus” foi apenas conferido a parte dos trabalhadores que se encontravam àquela hora na sala, os demais não foram contemplados de todo. No entanto, na página de *inraweb* pude constatar que de facto Coimbra era o *call center* mais marginalizado não apenas em questões de pagamento mas de motivação e que, neste caso, tinha sido igualmente presenteado com um “bónus” inferior, visto os operadores de Lisboa terem sido premiados com *kits adsl*.

6 de Março de 2009

Mais um dia caótico no atendimento em que a operadora MF, uma das trabalhadoras considerada como mais “excêntrica” do centro no que refere à exteriorização dos seus sentimentos, revelou a sua saturação com o serviço. Frequentemente elevava a sua voz de acordo com a do cliente numa tentativa de controlo da chamada para que o cliente acalmasse os ânimos, respeitando o operador. No entanto, alguns colegas riam-se ou diziam para baixar o tom de voz sem qualquer espírito de cumplicidade. O que é certo é que esta operadora desde que entrara para o *call center* há cerca de um ano tinha vindo a perder qualidade de vida pessoal, quer a nível psicológico, sentimental ou sanidade mental. Era bastante reivindicativa e como tal as chefias tratavam-na por vezes com uma certa reticência ou displicência, chegando a responder com uma certa agressividade. A operadora MF era licenciada em Marketing, Publicidade e Relações Públicas, possuía 27 anos de idade e como não obtivera saída profissional no seu curso singrara na empresa de *call center* afim de poder pagar a sua subsistência e tirar um curso de terapias chinesas. Trabalhava seis horas por dia, mas ainda que tivesse formação na área comunicacional o seu espírito reivindicativo não tolerava qualquer tipo de exploração laboral. Como tal, expressava frequentemente a sua opinião, apontando para aquilo que deveria ser alterado, quer verbal quer electronicamente através de *email* para as chefias, sem que no entanto nunca tendo obtido qualquer *feedback*. Daí, denotar-se a existência de uma total displicência e falta de comunicação entre as chefias e os trabalhadores pois na prática existe uma aparente acessibilidade, mas quando os direitos são reivindicados ou opiniões emitidas, a marginalização é colocada em prática. A este tipo de empresa, apenas interessam ideias que a façam subir de cotação no mercado ou melhorem a sua performance no que respeita a adesão a serviços por parte dos clientes, ao invés de opiniões que vão contra a sua política de exploração e precariedade laboral.

7 de Março de 2009

Jantar do Serviço de Apoio a Clientes

Cheguei por volta das 20 horas ao local do jantar que se iria realizar no Cantinho dos Reis em Coimbra, onde ainda poucas pessoas se encontravam. A operadora R foi a única pessoa conhecida que de imediato me avistou e convidou para me juntar ao grupo de quatro rapazes e três raparigas. Nesse conjunto de pessoas encontravam-se operadores de outros *call centers* de Coimbra que se conheciam por terem trabalhado juntos ou por terem sido parte integrante da mesma formação. Todavia, alguns ainda não se conheciam ao ponto de saber os nomes uns dos outros, o que revela alguma distância, falta de convívio ou comunicação gerada pela incompatibilidade de horários de trabalho, intervalos e horas de almoço. As pessoas falavam maioritariamente das peripécias surgidas aquando do atendimento de chamadas de clientes, ou do cansaço provocado pelo serviço. As conversas pouco se afastavam do dia-a-dia laboral, sendo que as pessoas tentavam demarcar algum retraimento no diálogo sobre a sua vida pessoal. Como tal, tive que efectuar alguma aproximação para com as colegas, perguntando se apenas possuíam aquele emprego ou outro, há quanto tempo trabalhavam na empresa, se gostavam do serviço em si, como ocupavam os seus tempos livres, etc. As respostas não foram muito ricas em termos de informação, sendo até bastante breves. Ainda que me tenham apresentado a algumas pessoas, estas mantinham uma certa distância. Reparei que à medida que iam chegando trabalhadores da empresa, grupos de amizades se iam formando e afastando dos demais com certos olhares que por vezes pareciam transparecer determinados comentários menos agradáveis. Das pessoas que trabalhavam no *call center* em questão, apenas cerca de metade compareceu. Esta atitude permite concluir que a maioria das pessoas apresenta um certo receio em se expor ou revelar fora do campo de trabalho, ou ainda de se envolver de modo a que a sua vida pessoal não seja comentada ou conhecida pelos demais. Os laços de fraternidade entre os trabalhadores, ainda que se tente promover o convívio, são apenas laborais, transformando-se em laços de amizade muito raramente. Pelo que me fui apercebendo e observando, as pessoas pouco se davam a conversas com os novos

colegas, ficando mais apegadas às que já conheciam e com comentários de índole laboral. A maioria apresentou-se apearaltada em termos de visual revelando receio de prejudicar a imagem que têm perante os colegas, principalmente perante as chefias. Denota-se a existência de uma lógica de medo mas também de resignação, sendo estes convívios um espaço para que muitos se possam libertar de certa forma ou aprofundar os laços de amizade de conveniência com as chefias. Muitos dos jovens trabalhadores, cujas idades oscila entre os 20 e os 35 anos, quando começam a trabalhar num *call center*, parece que de certa forma se torna apáticos para a luta profissional. Segundo aquilo que pude escutar, a grande maioria possui dois empregos ou encontra-se a estudar “nas calmas” como se dizia. Os estudos passam a ficar relegados para segundo plano pois a pacatez e monotonia das funções de um teleoperador leva a que, após a jornada de trabalho, procurem estar com os amigos ou descansar em casa. Outros, conjugam quatro ou seis horas de trabalho parcial com outros empregos de índole semelhante, tal como operadores de vendas, serviço informativo ou de apoio a clientes, lojas, supermercados, onde o recrutamento para os mesmos é relativamente fácil. Outros ainda conjugam com negócios de conta própria, estágios não remunerados ou empregos em que recebem o ordenado mínimo. Aqueles que conseguem ascender, ou recebem convites para supervisão, acabam por ser completamente absorvidos pelo cargo. A responsabilidade aumenta mas o facto de não ter que atender diariamente, a libertação do fardo auditivo torna-se bastante aliciante e acabam por ceder ao cargo. Ainda que profissionalmente se torne sonante a condição de supervisor de call center, trata-se de um posto altamente precário pois o trabalhador necessita de dispor a sua vida de acordo com o serviço, ainda que monetariamente tal não seja imediatamente compensatório. Os melhores operadores que trabalhem oito horas, e que possuam uma classificação superior a 4 valores numa escala de 0-5 e nunca tenham faltado, são convidados ou concorrem ao cargo de supervisão. Todavia, antes que passem a ser remunerados como tal, durante um período de cinco a seis meses recebem como qualquer operador. Para além deste facto, estão sujeitos a fazerem mais horas que o estipulado, a estarem dependentes de uma equipa da qual a sua avaliação final como supervisor depende, de três em três meses mudarem de *call center*, terem que prestar formação aos operadores, atender pontualmente chamadas de clientes mais agressivos, dar apoio a operadores, controlar o tráfego de chamadas, entre outras imensas responsabilidades.

Um dos supervisores presentes, o supervisor J, com quem falei durante o jantar, ex-estudante de engenharia mecânica, cujo curso ficou por terminar, indicou-me que trabalha na empresa há cerca de três anos e que não pensa terminar o mesmo. Os outros dois supervisores possuem apenas o 12º ano, e os restantes operadores ou se encontram ainda a levar a cabo os estudos superiores, ou são licenciados mas cuja colocação na sua área profissional ficou por se concretizar, ainda por mais na região de Coimbra cuja dificuldade em encontrar emprego, qualificado ou não, é elevadíssima. Denotou-se que a maioria das pessoas durante o jantar foram bastante retraídas ficando por vezes um silêncio intimidador em que as conversas são, na maioria dos casos, referentes a assuntos banais e/ou relativos à empresa. Talvez tal se verifique devido à elevada competitividade/pressão ou cultivo de preferências pelas “amizades” com supervisores alimentadas sobretudo pelo sexo feminino com vista a serem beneficiadas nas avaliações finais. Foi-me indicado por esse mesmo supervisor a existência de uma forte discrepância salarial entre operadores pois os mais antigos podem vir a receber bónus de performance de cerca de 300 euros. Todavia, não se remete apenas para níveis salariais mas regionais pois os trabalhadores de Lisboa e Porto são os mais bem remunerados. Coimbra, por ser uma cidade pequena com apenas um *call center* no ramo de telecomunicações beneficia da falta de competitividade por parte de outras operadoras. No entanto, é um dos meios laborais de mais fácil entrada sendo por outro lado igualmente o de maior mais fácil saída, o despedimento.

Durante o jantar, dois ou três brindes foram feitos, mas o ambiente encontrava-se pouco ou nada animado. A disposição da mesa, juntamente com outros três jantares de grupo laborais ruidosos que se encontravam a decorrer no mesmo restaurante, também não favoreciam o estabelecimento de uma boa comunicação num ambiente que se tinha por formal. No entanto, parte dos operadores mais “radicais” ficou numa mesa situada no pátio exterior do restaurante talvez por tentarem demarcar-se dos restantes. Estes são apelidados dos mais “escuros”, “que se vestem de preto” e por isso são tidos com outra consideração, como que sendo-lhes legitimada essa diferença e como tal pouco criticados pela maioria. Passada uma hora do jantar, parte da mesa já se encontrava vazia, tendo sido demorado o serviço e como tal rapidamente devorado, o que levou a que maioria se levantasse e fosse ou fumar um cigarro ou sair da sala cujo ambiente se tornara pesado. Entretanto chegaram mais dois operadores, neste caso um

casal que não jantara, talvez devido aos baixos rendimentos, tomando apenas um café. Nem o facto de eu tirar fotografias animou o ambiente, que se encontrava como que apático revelando de facto que apesar de trabalharem fisicamente ao lado uns dos outros o ritmo frenético das chamadas não abria espaço para cumplicidades. No final do jantar, alguns falavam em sair para determinado bar, mas como me apercebi que havia uma nítida separação grupal decidi ir para casa. No entanto, ainda fiquei mais um pouco mas novamente as pessoas tinham-se dividido e cada qual seguiu para “a tribo” com que mais se identificava, sem que houvesse unanimidade ou espírito de companheirismo ou equipa. Portanto, inclusive na vida extra-laboral se denotava uma certa displicência e amizades aparentes ou ilusórias entre os trabalhadores de *call center* que não eram capazes de fazer um esforço para manter a coesão. Se nestas situações se denota displicência, quanto mais em campo de trabalho em que muitas vezes existe rivalidade ou maledicência entre colegas, apenas por alguns não serem submissos aos ideais daqueles que mais se demarcam e na maioria dos casos se cinge às lógicas de resignação, apatia e consentimento.

31 de Março de 2009

Entrevistei hoje às 16 horas a operadora HM que, no seu desempenho diário como trabalhadora optou sempre pela calma, imposição dos seus direitos à empresa como trabalhadora, assim como na lide para com os clientes quando estes tentavam faltar-lhe ao respeito. Possui 28 anos de idade e é uma pessoa que irradia uma alegria contagiante sempre com um sorriso enorme, que por vezes se desvanece e dá lugar a uma atitude de tentativa da combinação de empatia com imposição de respeito aos clientes. Tem por concluir o curso de Relações Internacionais (daí denotar-se a excelente capacidade de retórica) devido a impossibilidades monetárias, e um enorme espírito lutador, daí estar inserida em cursos de formação profissional, prática de desporto e procura de outro trabalho rentável que lhe permita terminar os estudos. Quanto à disponibilidade para a entrevista, revelou-se bastante ansiosa e empenhada em dar o seu testemunho afim de eventualmente vir a melhorar as condições laborais de um operador de telecomunicações. De facto, esta operadora confidenciou-me no final da

entrevista que falar dos problemas que a afectam diariamente no local de trabalho funcionou como uma catarse. Indicou que seria bastante benéfico para os operadores terem sessões semanais ou quinzenais de grupo afim de que pudessem falar dos seus problemas, libertar-se das suas frustrações e stress através da partilha através da criação de um grupo de encontro “telecomunicacional”. É de referir que não existe qualquer apoio em termos de saúde física ou psicológica, fala-se da existência de um seguro de trabalho mas que na prática pouca ou nenhuma aplicabilidade possui.

1 de Abril de 2009

No dia seguinte à entrevista conferida, a operadora HM dirigiu-se a mim dizendo que a entrevista tinha funcionado como uma catarse e que quando chegou a casa sentiu-se liberta, relaxada, como que tivesse efectuado o exorcismo de energias negativas pelo simples facto de ter existido alguém que a ouvisse e a compreendesse. Portanto, revela-se uma enorme lacuna do apoio e acompanhamento da saúde mental, para não falar da física, por parte da empresa no que concerne aos seus trabalhadores. Se de facto se trata de uma empresa de comunicação, esta é inexistente ou deficitária entre as chefias e entre os próprios trabalhadores.

2 de Abril de 2009

O supervisor J confidenciou, em grupos de duas pessoas, às quais se dirigia no local de atendimento esperando que estas ficassem sem qualquer cliente para atender a fim de lhes transmitir o *feedback* de uma reunião que houvera com as chefias sobre a performance do *call center* em questão. Portanto, nem para uma sessão informativa os operadores eram libertos do atendimento, denotando-se falta de comunicação e formação. A informação era de que o *call center* em questão era o pior dos três centros existentes em Coimbra, quer no número de tarefas erradas, atrasos, faltas ou tempo médio de chamada. Segundo as chefias, tal devia-se ao facto de os operadores serem

demasiado morosos com os clientes e os supervisores demasiado benevolentes e pouco exigentes. O objectivo da empresa é atender bem à primeira e eficazmente, mas como poderá ser isso resolvido se não existe comunicação entre as chefias e os operadores nem justiça para todos, visto serem apenas alguns penalizados com falta de atraso e outros continuarem a ser favorecidos. E apesar de terem sido apenas alguns informados sobre esta questão, outros não tiveram sequer conhecimento da situação, sendo apenas alertados por alguns colegas como eu. O mesmo sucede com os operadores que quando regressam do período de férias não são advertidos sobre as mudanças que ocorreram, estando assim sujeitos a penalizações no seu desempenho. Daí que determinados operadores, como o operador VM, que por vezes se atrasa e possui imensas dificuldades, se sintam ostracizados no seu atendimento diário.

O operador VM foi o trabalhador com a situação que mais se destacou hoje pela sua recriminação que se repercutiu pela sala de atendimento. Trata-se de um operador que por um lado tem vindo a revelar uma prestação evolutiva, encontrando-se há cinco meses na empresa, mas que por outro tem vindo a ser desacreditado quer pelas chefias quer pelos colegas. O operador VM esteve cerca de uma hora com um cliente. Tratava-se de uma situação de acertar a facturação, questão esta que nunca foi explicada pessoalmente por qualquer supervisor, apenas se encontrava parcialmente descrito no guião de atendimento. No entanto, o operador solicitou ajuda mas nem o apoio de sala, prestada pelo operador A, foi capaz de lhe conferir ajuda. A chamada acabou por ser desligada pelo cliente que ficou insatisfeito com a imensa demora do atendimento, tendo sido no final repreendido e ridicularizado pelo supervisor. Tal incidiu na falta de autonomia para com o cliente, sendo demasiado moroso na resolução de uma questão implicando que não estivesse disponível para atender outros clientes. Portanto, mais uma vez se verifica que o mais importante são os números, ou seja, a quantidade do serviço prevalece sobre a qualidade do mesmo. À tarde, o supervisor R informou que o chefe deveria visitar a empresa e como tal os operadores deveriam esconder objectos estranhos ao atendimento, evitar conversas, ou seja, o ambiente de descontração laboral teria que ser terminado. Denota-se a existência de uma lógica de terror, de submissão em que os operadores devem negar os seus comportamentos humanos para darem lugar a meras extensões das máquinas que auxiliam a sua tarefa cronometrada, o atendimento, e produzida ao segundo.

3 de Abril de 2009

Hoje foi um dia calmo em termos do fluxo de chamadas, daí que os supervisores estivessem menos insistentes com os operadores na realização de tarefas cronometradas ao segundo. No entanto, quando um operador solicita auxílio para a resolução de uma questão do cliente poderá vir a aguardar mais de 10 minutos, pois nem sempre o apoio de sala tem a resposta para todas as questões e como tal solicita ajuda ao supervisor que por sua vez, nem sempre se encontra disponível ou tem conhecimento sequer da resolução do mesmo. Daí que em muitos casos, os operadores sejam advertidos com a frase “despacha o cliente”, o que causa ainda um maior nervosismo em situações em que o cliente se encontra demasiadamente insatisfeito e inverter a situação requer agilidade no trato e não o “descarte” do cliente. Portanto, o operador metaforicamente poderá ser equiparado a um filtro ou a “um caixote do lixo” que recebe toda e qualquer informação e que a encaminha para outros departamentos ou assume as culpas de outros elementos da cadeia da empresa, inerentes ao serviço. Uma das faixas etárias que liga com maior frequência é a da terceira idade e, como dizem alguns operadores, deveria ser criada uma *pool* (um departamento específico de atendimento) para este grupo, que por vezes pode levar mais de 30 minutos numa chamada referente a uma simples questão, como por exemplo activar ou desactivar um canal através do comando televisivo. Como tal, é necessário ter uma sensibilidade acima da média para lidar com pessoas com uma compreensão mais morosa, aumentando assim o tempo médio das chamadas mensais. Desta forma, o operador que se esforça para um melhor atendimento não é beneficiado por tal, sendo-lhe exigido que transmita humanidade quando a própria empresa não consegue ser humana nas suas directivas.

Pelas 14 horas, entrevistei o supervisor J de 33 anos de idade, natural do Porto mas que vive em Coimbra desde a sua adolescência. Chegou a estudar no curso de Engenharia Mecânica do Instituto Politécnico de Coimbra, mas para efeitos de subsistência viu-se obrigado a trabalhar, tendo optado pela empresa de *call center*, a opção mais publicitada em termos de ofertas de emprego. Com o passar do tempo, os estudos ficaram para trás tendo-se acomodado à situação de trabalho num call center, assim como a uma autonomia ilusória, ou seja, optou por uma lógica de resignação.

Quando lhe solicitei primeiramente se seria possível conferir-me uma entrevista de carácter anónimo ficou reticente devido à possibilidade de as chefias poderem vir a tomar conhecimento, e o cargo recentemente adquirido ficar em causa. Trata-se de uma pessoa afável, trabalhadora e empática com a maioria das pessoas, quer sejam chefias, colegas ou operadores. Frequentemente vai a jantares com colegas da empresa, e coloca-se na pele do operador, não exercendo a sua autoridade de forma impessoal ou exacerbada. No que concerne à sua prestação como trabalhador da empresa desde 2006, tendo sido recentemente delegado para o cargo de supervisor, é bastante atencioso e disponível, ainda que por vezes se encontre reticente no que concerne a determinadas questões, procurando no entanto resolvê-las. O supervisor confidenciou-me que sempre foi um lutador e que, ao invés de se deixar levar pelas dificuldades e monotonia do serviço, procurou transitar entre os vários departamentos tentando evitar anular-se encaixando-se naquele que mais lhe conviesse e fosse melhor aceite. Todavia, foi sempre um reivindicador dos seus direitos, mas com o passar dos anos apercebeu-se que a empresa não conferia qualquer importância àquilo que era contestado pelos operadores e de certa forma resignou-se. Ou se aceitava as ordens da empresa ou a mesma dispensaria os seus serviços. Foi um profissional que nunca teve uma prestação excelente apenas prestável, obtendo os níveis médios exigidos pela empresa e, após a recusa de dois convites para supervisão, cedeu ao terceiro. Desde Fevereiro que vem exercendo o cargo, que no *call center* onde se encontra, possui uma conotação que abarca um nível de responsabilidade maior que os demais supervisores que trabalham na sede da empresa, implicando o tratamento de questões não apenas de supervisão mas também de secretariado. Se possível, pretende levar a cabo uma carreira duradoura na empresa.

Às 16 horas entrevistei o operador AM que confere diariamente apoio de sala. Possui 27 anos de idade, um curso de Engenharia Informática por terminar em Coimbra. Vive com a mãe e duas irmãs e apenas se dedica a quatro horas semanais na empresa de *call center*. Trata-se de um trabalhador que aparenta um perfil elevado para atendimento, quer na empatia, calma ou resolução das questões, e como tal foi delegado para prestar ajuda permanente aos colegas. No entanto, mostra-se pouco ambicioso nos seus projectos de vida ou na possibilidade de ascensão hierárquica na empresa, tendo revelado que ainda se encontra à procura de um rumo profissional. Esta mesma apatia é

notória na maioria dos trabalhadores que chegam a relegar a família, amigos e ambições profissionais para segundo plano. Quanto à disponibilidade para a entrevista, inicialmente revelou-se reticente mas acabou por ceder, apesar do receio de disseminação da informação sobre a sua opinião no que respeita à empresa. Durante a entrevista denotei um certo nervosismo nas respostas, talvez devido ao cuidado em responder correctamente às questões, de modo a que não deixasse transparecer totalmente o seu descontentamento para com a empresa.

4 de Abril de 2009

Foi lançada uma espécie de incentivo aos operadores para a realização de uma liga dos *call centers* em que aquele que obtivesse os melhores desempenhos ganharia prémios como uma viagem até 500 euros, um brinde mistério ou um leitor de mp3. Contudo, alguns operadores riram-se com a situação que mais uma vez tinha mais contornos de um incentivo falacioso do que verdadeiramente recompensador. Foram inclusive comentados com bastante desagrado os panfletos a cores conferidos aos operadores que reclamavam pelos gastos efectuados nesses papéis, ao invés de serem efectuados incentivos monetários, assim como o desrespeito pela política ambiental que a empresa tanto apregoa na teoria. Hoje foi mais um dos dias em que o operador R chegou com um atraso de meia hora, o que de facto parece ter a ver com uma enorme aversão ao serviço por parte deste trabalhador. Trata-se de um jovem com cerca de vinte e seis anos de idade que possui uma loja de discos, e como tal possui horários desregulados, para além de uma enorme falta de disciplina ou apetência para operador de *call center*. Tal manifesta-se na quantidade de faltas, atrasos ou tarefas mal realizadas, para não falar na linguagem verbal usada que de facto não é a mais adequada. No entanto, a empresa vai mantendo este tipo de trabalhadores até determinada altura do ano em que alega uma qualquer razão e prescinde dos seus serviços, para não recorrer à expressão “despedimentos em massa”.

7 de Abril de 2009

Visto o *call center* em questão ter sido considerado como o pior em termos de qualidade dos três existentes em Coimbra, o chefe do serviço de apoio a clientes logo pela manhã se encontrava presente na empresa de modo a controlar o ambiente, assim como advertir pessoalmente os atrasos. Todavia, a indicação que o supervisor dá sobre a deslocação quase diária do chefe à sala de atendimento, ocupando um lugar de atendimento, deve-se ao facto de no *call center* principal todos os trabalhadores se encontrarem na mesma sala. Ou seja, quer a equipa de formação, qualidade, supervisores, chefes e operadores se encontram de certa forma amontoados numa enorme sala separados por biombo, a que chamam ilhas de atendimento. Desta forma, a confusão, ruído, stress e pouco oxigénio são sempre uma constante, o que leva a que este chefe se refugie para um local mais calmo e pouco povoado. Todavia, a sua presença cria sempre um ambiente de medo e de falta de liberdade, o que leva a que os trabalhadores se contenham e saiam mais stressados do seu local de trabalho. Possui 45 anos de idade, tendo começado na empresa como operador mas rapidamente se esqueceu das suas origens. Como comportamento gera comportamento, os supervisores tratam os operadores de forma mais rigorosa e fria. Portanto, existe uma certa distância ao poder transmitida pela lógica de medo e falta de diálogo, que se manifesta inclusive na pouca ou nenhuma acessibilidade conferida pelo chefe. Pude presenciar o mesmo quando uma das operadoras lhe questionou se seria possível efectuar trocar de horário e o mesmo mal lhe dirigiu palavra, não a olhando sequer nos olhos. Uma operadora, chamemos-lhe operadora MS, que consegue sempre obter sorrisos e palavras atenciosas do chefe, personagem habitualmente carrancuda e pouco ou nada acessível, consegue obter satisfação de pedidos que para outros operadores são morosas ou praticamente impossíveis. Portanto, a existência de jogos de índole sexual parecem ter de facto um peso bastante acentuado no respeitante ao tratamento pessoal, causando desigualdades no local de trabalho.

8 de Abril de 2009

Como habitualmente, coloquei o meu *user* (número de trabalhador que faz ligação à consola de atendimento e a todas as outras aplicações informáticas de modo a dar conhecimento da minha performance e horário laboral) na fila de espera para que fosse possível ir a intervalo dentro de algumas horas. Os tempos de intervalo para horários de quatro horas são de doze minutos, para seis horas de dezoito minutos e para oito horas de vinte e quatro minutos. Todavia, na prática a situação processa-se de forma completamente diferente, ou seja, os trabalhadores apenas poderão desfrutar de parte desse mesmo tempo, tendo em conta que terão que deixar “tempo de sobra” para questões de *login* ou situações anómalas que são contabilizadas no mesmo “pacote”. Se no final do mês esse mesmo tempo de horário não for cumprido, e dado que na verdade não se trata apenas para usufruto de descanso do trabalhador, existirá uma afectação negativa na redução da nota final. Noutros casos, como me sucedeu nesse dia, os supervisores decidem pura e simplesmente alterar o perfil dos operadores e dessa forma estes terão que se retirar de uma determinada fila para outra. Trata-se de uma situação bastante injusta e gravosa, pois para quem trabalha a tempo inteiro atrás de um computador é imensamente prejudicial ficar quatro horas ou mais sem qualquer descanso, visto a empresa não respeitar sequer o descanso de três minutos a cada hora, nem possuir material ergonómico de modo a evitar doenças de coluna ou tendinites. Outra das situações que ocorre é quando uma pessoa se desloca para ir a intervalo e coloca o seu *user* em posição de “não operacional” e quando chega ao lugar constata que algo ou alguém desactivou essa mesma situação e encontram-se clientes em espera ou chamadas para atendimento caíram sem que operador tivesse tido qualquer conhecimento. Essas mesmas situações não são na sua maioria aceites pelas chefias caso suceda alguma auditoria nesse intervalo de tempo. O que é indicado ao operador é que deveria ter verificado se o sistema informático registou devidamente a pausa, ausentando-se posteriormente, ou indo imediatamente para o intervalo quando este foi aceite. Ora, se uma pessoa ficar a observar a situação de aceitação ou não do sistema informático, perderá grande parte do pouco tempo que dispõe para descanso fora da sala. Por vezes, a aceitação ocorre quando o operador se encontra no atendimento de uma chamada, o que não lhe permite deixar o cliente em espera e ir a intervalo.

Portanto, o operador é sempre confinado à situação de mera “extensão da máquina”, inclusive no controlo das suas necessidades fisiológicas e o tempo que dispõe para descanso, se é que lhe podemos chamar tal, é igualmente considerado para o serviço que presta. Portanto, as normas de higiene e segurança no trabalho não são de todo respeitadas e o trabalhador é cronometrado ao segundo, assemelhando-se mais uma vez este tipo de serviço com o sistema de produção fordista-taylorista.

9 de Abril de 2009

Quando efectuei a ligação do sistema informático verifiquei que na aplicação “sistemas de apoio”, no qual se encontram registadas as avaliações do operador, as *passwords*, férias e *links* para aplicações informáticas, no parâmetro tarefas realizadas existiam duas avaliações que não tinham sido consideradas da maneira mais correcta. Para ajudar a situação, estive com um cliente agressivo em linha mais de meia hora. Qualquer apoio por parte da supervisão não me fora conferido, algo que sucedia frequentemente com os demais colegas, tendo-se arrastado a chamada no tempo. Apenas uma das colegas que se encontrava a conferir apoio, operadora T, dirigiu-se a mim e sem questionar se eu necessitava de facto de auxílio na resolução da questão, apenas me disse, “mas ainda estás em linha com o cliente? Despacha o cliente! Diz isto e aquilo mas despacha o cliente, olha o tmc que está elevado!” Portanto, o operador tem que ser capaz de lidar com a pressão do cliente em linha, assim como com a pressão por parte das chefias ou colegas que ao invés de ajudar assumem por vezes parâmetros exagerados de displicência que denotam a ausência de espírito ou união de equipa. Mesmo após chamadas desta índole, os operadores têm que ser capazes de anular o que sucedeu e continuar com o seu atendimento, sem qualquer pausa, ainda que a mesma situação possa vir a repetir-se pouco tempo depois. O que sucede é que os operadores que se manifestam, porque os jogos psicológicos não são ensinados aquando da formação inicial, são por vezes ostracizados pelas chefias e demais colegas que apenas lhes relembram os tempos médios de chamada que o *call center* em questão que têm que respeitar.

Mais tarde nesse mesmo dia, fui chamada pela supervisão para *feedback* das chamadas que tinha inicialmente visualizado nos sistemas de apoio. Ou seja, os operadores raramente são congratulados pelo seu desempenho positivo, apenas lhes são apontados os erros e exigências. O que me foi indicado é que teria que ser mais rápida em indagar, questionar mais o cliente, algo que se tornava de certa forma contraditório para um ser humano, pois teria que “despachar o cliente” prevendo-se que soubesse de antemão as questões de despistagem. Trata-se de estratégias que visam influenciar o desempenho do operador, para que lhe seja difícil a obtenção do bônus mensal e assim a empresa fique a lucrar. Outra das questões que me foi confidenciada no intervalo foi a falta de qualidade da maioria dos supervisores que são convidados para esse mesmo cargo por várias razões. As mesmas compreendem jogos ou préstimos sexuais e amizades falaciosas que mais cedo ou mais tarde culminam no despedimento ou destituição de cargo devido à falta de qualidade para o mesmo. Tal reflecte-se na displicência para com os operadores, por questões de falta de conhecimento das questões e/ou procedimentos ou de favoritismos de pessoas, que resultam em respostas abruptas, erradas, ou inclusive falta das mesmas dizendo muitas das vezes, “vai pesquisar no guião”, “essa questão não se coloca”, “diz qualquer coisa mas despacha o cliente”. Inclusive no pedido de marcação de férias, gozo das horas extraordinárias ou pedidos de qualquer outra índole, a empatia é factor preponderante na concessão dos mesmos.

10 de Abril de 2009

Com a presença diária do chefe na empresa, medidas drásticas para combater os atrasos foram tomadas. A quem chegasse atrasado, nem que fosse por um minuto, salvo excepções com justificação válida e pré-aviso para o *call center*, ser-lhe-ia marcada falta para o dia inteiro, sendo impossível compensar esse tempo de atraso. É de salientar que a faixa etária que engloba a maioria dos trabalhadores deste *call center* corresponde a jovens com idades compreendidas entre os 24 e os 29 anos de idade. Portanto, a maioria encontra-se a lidar com o primeiro emprego e como tal ainda não possui maturidade suficiente para ser um trabalhador pontual ou ciente das suas obrigações

para com a entidade patronal, sendo que esta também não lhe revela sequer os seus direitos laborais. Todavia, as pessoas que possuíam afinidades pessoais com as chefias continuavam salvaguardadas dessa mesma situação demonstrativa da existência de desigualdades sociais. Hoje verifiquei que de facto o operador R tornou a faltar e questionei o supervisor sobre essa mesma situação. Foi-me indicado por este, num tom de certa forma irónico, que o operador se encontrava de baixa pelo facto de ter constantemente dores de cabeça bastante fortes, o que o impossibilitava de conseguir acordar de manhã para levar a cabo a sua função de operador. De facto, cefaleias são um dos efeitos mais nefastos dentro do leque variado de impactos negativos que um operador de *call center* poderá sofrer a nível físico ou psicológico mas que no entanto é de certa forma ridicularizado pelas chefias.

11 de Abril de 2009

Visto o operador M, que habitualmente prestava apoio de sala, se encontrar de férias, foi indicada a operadora T, cujo desempenho foi criticado pelos colegas, para o substituir. Esta operadora respondia aos colegas de uma forma prepotente, sendo comentado no intervalo que a mesma parecia demonstrar uma certa ambição em atingir o cargo de supervisão a todo o custo, tendo em conta que por vezes as chaves da sala lhe eram entregues, substituía o supervisor quando este por algum assunto se ausentava da sala e frequentemente prestar apoio de sala. Todavia, esse mesmo apoio era visto pelos colegas como exercício autoritário de poder, pois dizia constantemente aos colegas, “mas ainda estás com o cliente em linha? Despacha o cliente!” ao invés de lhes comunicar técnicas de atendimento eficaz e assertivo.

13 de Abril de 2009

Logo pela manhã, quando a maioria dos operadores chegou à sala de atendimento, já nela se encontrava o chefe de serviço que incutia desde logo um

ambiente de terror silenciado, em que os operadores apenas diziam bom dia sem no entanto obterem qualquer resposta. Quando o supervisor J chegou, o chefe de serviço de imediato o alertou para que tivessem uma reunião ali mesmo na sala, ficando o ambiente mais barulhento e os operadores sem qualquer apoio superior para uma eventual questão difícil de solucionar. Tal levou a que em determinados casos os pedidos de auxílio demorassem mais tempo que o habitual a serem acedidos, chegando um operador a estar mais de quinze minutos com o cliente em espera. Assim sendo, a operadora T foi novamente recrutada para prestar apoio aos colegas. O operador V, que era mais ridicularizado pelos demais colegas, quer pela sua sensibilidade como pessoa, quer pelos seus desabafos contra a exploração da empresa, era a quem mais esta operadora se dirigia, por vezes irónica ou agressivamente. O ritmo de atendimento era frenético e, para azar dos azares, atendi um cliente prepotente que teimava em exacerbar os seus conhecimentos, tentando ridicularizar a profissão de operador de telecomunicações. Como tal, duvidou de toda e qualquer informação que lhe prestei e no final da chamada indicou-me que pretendia falar com a supervisão, pois considerou que o meu atendimento não fora esclarecedor, prestável ou fiável nas questões solucionadas. Em alguns casos, senão na grande maioria, determinados operadores conferem qualquer informação ao cliente de resposta rápida, ainda que de teor falacioso, para que estes desliguem a chamada e não sejam penalizados pela demora da mesma. Assim sendo, os clientes mais tarde ou mais cedo apercebem-se de que a informação conferida não fora a mais correcta e como tal ligam novamente, caluniando e tratando de forma desumana o operador que tenha a infelicidade de os atender e tentar esclarecer correctamente a questão, como tinha sido o meu caso. Portanto, mais uma vez se denota que a displicência é um dos factores que mais impera nos *call centers*, sendo de certa forma transmitido aos clientes que impacientes caluniam e massacram psicologicamente os operadores, duvidando quer da sua competência profissional e/ou grau académico. Como tal, exigem falar com a supervisão que ao fim ao cabo lhes prestará a mesma informação, mas que para o cliente confere uma maior confiança ou credibilidade. Através do sistema informático solicitei auxílio a um supervisor de outro *call center*, tendo estado à espera cerca de 25 minutos para que alguém se dignasse a atender devidamente o cliente, sem que o tempo médio de chamada fosse considerado pelas chefias, prejudicando posteriormente todo o meu desempenho mensal. O cargo de operador é visto como o de um mero *robot*, alguém que não possui qualquer tipo de

capacidade ou credibilidade profissional para resolução das questões, desembocando em frustração pessoal e doenças de foro psicológico.

14 de Abril de 2009

De manhã, quando acedi aos sistemas de apoio, verifiquei que tinha sido auditada e como tal comentei com alguns colegas que me confirmaram que o mesmo lhes tinha sucedido. Os parâmetros de avaliação são alterados semanalmente sem que exista um *feedback* pessoal do mesmo, sendo apenas algumas mensagens enviadas para o sistema informático dos operadores que nem sempre possuem tempo, ou as falhas constantes do sistema não permitem o acesso. Como tal, no que refere à informação esta é bastante díspar e não é conferida a todos os operadores de igual forma. Daí que, nas auditorias, a palavra do avaliador seja sempre tida em detrimento da palavra do operador a quem são atribuídas todas as falhas por não ter correspondido aos parâmetros do atendimento ideal, mais surreal diria.

Outra das questões que me foi confidenciada pelo supervisor J foi que a empresa, que funciona sazonalmente na sua contratação, se encontrava em período de maior controlo de qualidade. Esta situação deve-se ao facto de o número de chamadas e questões de maior urgência, nomeadamente nas falhas de facturação e adesões ao serviço televisão-internet-telefone, estarem aparentemente solucionadas e o fluxo de chamadas ter diminuído. Inclusive, as formações levadas a cabo pelas empresas de trabalho temporário tinham cessado, sendo de referir que mensalmente eram efectuadas cerca de duas por empresa. Assim sendo, avizinhavam-se tempos de mudança para uma situação de maior controlo e menor tolerância ao erro, com o intuito de despedir o excesso de operadores que se ia criando. Outra das questões, com a qual ninguém parecia importar-se, era a situação de os tempos médios de atendimento semanais dos operadores não estarem acessíveis, quer em formato electrónico quer em formato papel sendo desta forma impossível controlar a média. Assim sendo, os operadores não poderiam regular o seu ritmo de trabalho para efectuar uma boa prestação ou sequer aceder ao bónus no seu ordenado mensal.

16 de Abril de 2009

Os quinze operadores que habitualmente efectuavam o atendimento matinal no *call center* passaram a ser em número de vinte, ocupando assim todos os lugares disponíveis. Os operadores que chegaram após as 10 horas da manhã ficaram sem posição, algo que é tremendamente injusto para os demais que ficam penalizados por trabalharem mais pelo mesmo ordenado. Por volta das 11 horas, para agravar o barulho por vezes ensurdecador da sala, chegaram dois elementos do *call center* principal para prestarem formação sobre o novo guião de atendimento. Alguns colegas, que conheciam os dois elementos, começaram a falar que não se tratavam de dois supervisores mas sim de dois colegas que tinham sido delegados aleatoriamente para esse cargo. Ao invés de ser indicado a todos os operadores para se desligarem ao mesmo tempo, para poderem receber formação, tal foi indicado apenas a alguns. Assim sendo, enquanto uns atendiam outros recebiam formação criando-se um certo ruído desconcentrante e de certa forma desagradável para quem atendia.

De tarde, manteve-se o mesmo sistema de organização com o agravamento da presença do chefe de serviço juntamente com dois técnicos de centrais a fim de instalarem telefones específicos para *outbound*. Tratava-se de um novo serviço referente a questionários de satisfação dos clientes da empresa de telecomunicações no que concerne aos seus serviços de televisão, internet e telefone. De facto, o ambiente laboral era de um stress bastante demarcado, sendo que a concentração no atendimento ou a audição dos clientes era bastante conturbada. Janelas e portas fechadas, quinze operadores no atendimento, o chefe do centro a delegar ordens aos técnicos, telefones que esses mesmos técnicos se encontravam a instalar por vezes tocavam, os dois formadores a conferir formação a cerca de cinco pessoas, e o supervisor a auxiliar nas dúvidas e a falar com clientes quando assim fosse necessário. Quando saí do meu local de trabalho, às 16 horas juntamente com outros colegas, senti-me bastante cansada e massacrada a nível psicológico, com uma enorme dor de cabeça devido ao grande esforço de concentração num cenário de tremendo ruído ensurdecador que prejudicou igualmente a minha audição. Um enorme sentimento de fobia social me assolou, necessitava de me isolar para desfrutar de silêncio. O mesmo se passava com as minhas

colegas que no elevador não proferiram uma palavra sequer. A operadora S encontrava-se com graves problemas de visão, enquanto que a operadora T tossia compulsivamente devido ao ar na sala que é rarefeito e poluído, devido ao facto de as janelas e porta de entrada se encontrarem constantemente fechadas, assim como o ar condicionado estar permanentemente ligado. Desta forma, a saúde dos operadores é gravemente prejudicada pelo facto de serem agredidos com ar frio no corpo, sobretudo nas costas, e serem “obrigados a engolir” ar não reciclado. É de salientar que a sala é diariamente limpa de manhã, cerca de quinze minutos antes dos trabalhadores entrarem na sala. No entanto, apenas é limpo o chão de modo superficial com detergentes cujo cheiro asfixiante fica retido na sala, permanecendo por limpar os teclados, mesas, ratos, ecrãs, paredes e janelas. Ou seja, o ar que se respira na sala é sempre o mesmo, o que leva a que doenças nas fossas nasais, olhos ou laringe se desenvolvam. Quando trabalhei no serviço informativo cheguei a ficar sem voz devido a estar constantemente sentada num lugar posicionado por baixo do aparelho de ar condicionado que emitia um frio gélido. Um dos colegas que se encontrava na empresa há um ano, o operador MV, indicou-me que uma das suas colegas que trabalha na sede do *call center* chegou a ficar com problemas dermatológicos devido à partilha promíscua de *headsets* entre todos os operadores, sendo de referir que ninguém efectua a limpeza dos utensílios de trabalho.

O operador PD encontra-se na empresa há cerca de um ano, é bastante reivindicativo dos seus direitos e como tal faz uso devido dos mesmos. Sem pedir autorização, faz todas as horas três minutos de intervalo, pois segundo o mesmo, “sou fumador e como tal, necessito imenso de sentir nicotina no corpo todas as horas”. Visto o serviço de apoio a clientes se situar no terceiro andar de um edifício antigo, que nem saída de emergência para incêndio possui, o operador PD abria constantemente as janelas do edifício e fumava no mesmo, situação esta que vai contra as ordens da empresa. A justificação do mesmo devia-se ao facto de não possuir tempo para subir e descer as escadas e fumar um cigarro. Como tal, fumava no andar em que se encontrava, abrindo as janelas de modo a que o fumo saísse. Azar dos azares, nessa mesma semana foi apanhado pelo chefe do centro que o reprimiu grandemente e a partir dessa situação a sua estadia na empresa, tendo em conta atrasos e faltas constantes, ficou gravemente comprometida. O operador, numa conversa de corredor, contou-me o sucedido, para além do facto de que por várias vezes tinha questionado as chefias acerca

do porquê da não-aceitação da justificação desses mesmos atrasos, assim como da alteração do horário para quatro horas, pedido esse indeferido. Como tal, mais tarde foi chamado a falar com as chefias para ser informado de que no final do mês o seu contrato anual não iria ser renovado. Daí pode-se constatar a não a existência de meritocracia mas de uma ditadura em que o desempenho profissional do trabalhador não é tido em causa, dado tratar-se de um operador que possuía uma média e qualidade de atendimento acima do normal.

17 de Abril de 2009

Como o operador P iria ser despedido, e se tratava de um dos operadores que mais se notabilizara pela sua personalidade reivindicativa e profissional, solicitei-lhe permissão para efectuar uma entrevista. A mesma foi efectuada por volta das 13.10h. Trata-se de um operador de 33 anos, pai de dois filhos, ex-estudante de Comunicação Social e História, bastante independente nas suas atitudes como pessoa social e humana, sempre reivindicativo dos seus direitos. Como operador é bastante comunicativo, aplicado, agitado na conversação com os clientes, usando na maioria dos casos um tom elevado de voz, mas sempre assertivo e colocando-se devidamente no lugar do cliente. Durante a entrevista pareceu pouco cooperativo nas respostas que conferiu, parecendo pouco crente naquilo que dizia, revelando algum nervosismo e pouca abertura para diálogo. No final, em voz *off* questionou-me sobre o intuito das entrevistas, assim como do próprio objecto de estudo que se enquadrava na temática da precariedade. Segundo exemplos de vida que me relatou, mostrou-se pouco crente na mudança social, no relato de situações de precariedade, até por vezes na própria luta pelos direitos laborais e humanos. Revelou-se pouco crente numa sociedade já de si “amaldiçoada” pelo gene da displicência que se acentua cada vez mais num sistema capitalista cuja sustentabilidade se desmorona. Segundo a sua opinião, vale mais o isolamento, manifestando o desagrado com o meio social através da expressão por meios mais “suaves” através de mensagens pessoais, sendo a chave para a mudança uma pedagogia transmitida, ensinada às gerações mais novas. Portanto, a sua descrença na mudança de condições laborais no caso dos *call centers*, ou a mudança por movimentos sociais, ou ainda a

denúncia de situações de precariedade, um dos intuitos da realização desta dissertação, são considerados em vão. As lógicas de consentimento ou resignação social enraizadas nas mentalidades portuguesas, segundo o operador, de pouca ou nenhuma valia surtem no quadro das empresas quando se trata da luta pelos direitos sociais.

O operador P indicou-me igualmente que na empresa foi por várias vezes injustiçado no que refere a faltas cuja justificação não foi tida em conta, atrasos que não puderam ser compensados, entre outras questões. Inclusive, o operador defende que os direitos de saúde mentais, físicos ou ergonómicos não eram tidos em conta, e por isso o operador ia sempre em cada hora 3 minutos a intervalo, não se colocando em fila de espera. Outra das situações foi respeitante a essa mesma questão, pois como é fumador e a sala de atendimento se situa no terceiro piso, optava por fumar dentro do edifício. Numa dessas vezes foi surpreendido pelo chefe do centro que o abordou num tom não muito amistoso, tendo o operador indicado que o tempo que possui para repouso não é suficiente para se poder deslocar à rua e poder fumar ou alimentar-se. Todavia, o resultante de todo este comportamento contra o sistema imposto pela empresa culmina no despedimento, pois o exército precário de reserva aumenta cada vez mais no seu número, assim como na sua apatia social. O operador indicou que ao tentar reivindicar as suas faltas, cujas justificações a empresa não aceitou de bom grado, foi informado que a empresa de trabalho temporário, ainda que seja responsável pelo pagamento, acata toda e qualquer decisão feita pela empresa mãe, limitando-se a retirar cerca do dobro do salário de cada trabalhador que vincula e pagar o restante ao mesmo.

Às 15:41 mins, entrevistei a operadora C que pertencia ao turno que trabalhava entre as 16 e as 10 horas. Trata-se de uma jovem trabalhadora com 24 anos de idade, natural de arredores de Coimbra, licenciada em Psicologia, sendo este o seu primeiro emprego. Encontra-se na empresa há cerca de um ano, e pelo que relatou pouca investida faz na procura activa de emprego, limitando-se apenas a Coimbra. Segundo palavras da mesma, “ainda estou a aguardar que o mercado de trabalho me conceda uma oportunidade na minha área aqui na zona de Coimbra”. Vive num apartamento com colegas de curso mas ainda se encontra dependente da ajuda financeira dos pais, o que de facto revela espírito de comodismo, resignação que se traduz depois numa apatia e fraco espírito reivindicativo no local de trabalho. Durante a entrevista revelou-se bastante calma, simpática, disponível e aberta nas respostas que conferia, denotando-se

alguma imaturidade em termos de vivências e mercado de trabalho. No local de trabalho devido à sua rápida evolução e bom desempenho, passou a conferir apoio de sala aos colegas.

Por volta das 16 horas, entrevistei o supervisor R, que após alguma insistência decidiu conferir a entrevista. Trata-se de um jovem de 25 anos de idade, natural de Coimbra, possuidor do 12º ano de escolaridade. É um perfil predominante numa cidade pequena, onde as fracas posses monetárias, aliadas ao baixo nível escolar, se traduzem na maioria dos casos em baixas expectativas no que concerne a emprego. Como tal, pouco ou nada investem na procura de emprego fora da sua zona de residência, resignam-se às ofertas que o mercado de trabalho da sua cidade lhes confere, neste caso lojas, supermercados, seguros ou *call centers*. Este jovem encontra-se há cerca de cinco anos na empresa e após um bom desempenho foi convidado para o cargo de supervisão. Inicialmente, revelou-se tímido no seu à vontade para falar, mas cedo perdeu as barreiras e considerou o seu cargo precário. À primeira vista, trata-se de uma pessoa acessível, simpática, mas no desempenho das suas funções revela uma determinada imaturidade. Esta revela-se por vezes na autoridade exacerbada que exerce sobre os operadores, obrigando-os a realizar as tarefas de forma forçada ou dizendo determinadas palavras menos apropriadas, ou no apoio que presta em questões para com os clientes, indicando procedimentos que mais tarde são devolvidos como incorrectos. Como tal, alguns operadores queixam-se do seu desempenho, negligência e pouco profissionalismo. Para além dos factos indicados, favorecia determinados colegas amigos/as, não apontando os seus atrasos, estando no *chat* do *messenger* ao invés de tratar de situações de secretariado relacionadas com o serviço. Frequentemente conversava com a operadora C, chegando por vezes a ter com a mesma, comportamentos menos apropriados, de cariz amoroso, para um local de trabalho. Ainda que se encontre a tentar levar a cabo uma carreira duradoura na empresa, revelou que considera o cargo precário quer no ordenado que aufer, quer no imenso desgaste que provoca existindo a possibilidade de vir a ser destituído do cargo de supervisor a qualquer momento, sendo para isso continuamente avaliado em testes de avaliação de conhecimentos e em notas mensais. De facto, trata-se de uma pessoa inteligente que se devidamente motivada poderia levar a cabo uma excelente carreira, mas devido à apatia transmitida pela política da empresa, que exerce uma submissão cega, leva a que os seus

trabalhadores permaneçam resignados com cargos precários na esperança, muitas vezes ilusória, de mais tarde conseguirem alcançar algum status na empresa.

Às 17 horas, entrevistei a operadora JF, 28 anos de idade, natural do Porto e licenciada em Design de Comunicação, que se tratava de um caso representativo da maioria dos trabalhadores deste tipo de empresas, ou seja, jovens adultos licenciados com pouca ou nenhuma integração no mercado de trabalho que procuram obter um porto seguro para experiência profissional ou meio de subsistência. Esta jovem possui, como a maioria dos jovens portugueses, a família providência, mas possui no entanto experiência de um ano na sua área de formação num ateliê, onde recebia o ordenado mínimo nacional através de recibos verdes. Era, portanto, uma situação subprecária, pois trabalhava mais de oito horas diárias sem qualquer pagamento extra, em regime de polivalência, além de que ao receber por recibos verdes todos os descontos para a Segurança Social ficariam por sua conta, não tendo quaisquer direitos em caso de desemprego. Ainda que o trabalho em *call center* seja algo que lhe cause uma imensa frustração, trata-se de um porto seguro, tendo afirmado que espera atingir os nove meses de casa para depois se despedir, ou vir a ser despedida, e solicitar subsídio de desemprego. Outra das investidas que pretende levar a cabo concerne o pedido de apoio ao Estado para a criação de uma empresa ou espaço cultural de design por conta própria, se bem que tenha indicado que se trata de algo bastante complexo e que requer algum investimento em termos de tempo e dinheiro. Quanto à personalidade da operadora JF, trata-se de uma pessoa alegre, inteligente, independente, criativa e imponente para com os clientes. Quanto à sua atitude face ao poder, sempre foi bastante reivindicativa dos seus direitos, pois em sala sempre se manifestou contra aquilo que lhe parecia ser injusto ou abusivo relativamente ao poder patronal. Durante a entrevista, revelou-se sempre acessível e comunicativa, reportando bastante desgosto com o seu cargo nesta empresa, assim como para com a generalidade do quadro laboral de precariedade portuguesa.

Às 18 horas, entrevistei a operadora RC de 35 anos, natural do Porto. É licenciada em Línguas e Literaturas Modernas e possui o curso de Higiene e Segurança no Trabalho. Encontra-se na empresa há cerca de um ano, trabalhando três horas de manhã como secretária de direcção numa empresa e das 14h às 23 horas na empresa de *call center*. Trata-se de uma jovem bastante trabalhadora, simpática, afável, paciente e

calma. No entanto, talvez devido a ser mais velha que a maioria dos operadores deste *call center*, é ostracizada por determinados colegas que a ridicularizam, tendo sido ameaçada por uma colega que inclusive pontualmente lhe envia mensagens de telemóvel com calúnias. No que respeita ao atendimento, revela que parte das colegas lhe confere informações erradas sobre determinados procedimentos, daí que se sinta imensamente prejudicada. Todavia, existem outras versões da situação, que indicam que a mesma, como se dedica quase 24 horas ao trabalho, não possui amizades, nem namorado e como tal pretende impor-se aos demais, fazendo-se convidada para saídas em grupo ou jantares - as pessoas sentem-se perseguidas e tentam afastá-la das formas mais bruscas possíveis. De facto, trata-se de uma pessoa constantemente alegre, que aparentemente não revela qualquer stress ou tristeza ainda que seja ostracizada em pleno campo laboral. Durante a entrevista, encontrava-se nervosa, pois teve o cuidado de querer relatar todas as situações que lhe pareciam as mais possíveis de alteração pela sua denúncia, talvez devido a possuir uma visão diferente de toda a situação como técnica de Higiene e Segurança no Trabalho. De acordo com os seus relatos a empresa apresenta bastantes lacunas ao nível de condições de higiene, pouca abertura para a comunicação entre os operadores e as chefias, inexistência de condições/adaptação edifícios para pessoas deficientes, falta de apoio e acompanhamento aos operadores, entre outras questões. De facto, ainda que se sinta alienada/frustrada, trata-se de uma pessoa que pela sua alegria natural consegue assimilar de uma maneira menos acentuada o stress e alienação resultantes deste tipo de actividade, talvez pela adopção de uma lógica de resignação à sua condição laboral incerta e precária. No que concerne à reivindicação dos seus direitos, é bastante ciente dos mesmos, empenhada e autoritária, pois frequentemente chama as pessoas à atenção pelos seus erros, tendo inclusive apresentado várias reclamações contra supervisores e colegas. No atendimento é bastante paciente, mas por vezes não revela a solução mais correcta aos clientes, visto que alguns colegas me indicaram que a mesma relega a maioria dos mesmos para lojas ou lhes indica para enviarem as suas reclamações por escrito. Tal revela algum receio na elaboração de tarefas, talvez por falta de conhecimento ou incerteza na realização das mesmas. Através deste mecanismo de dissimulação, esta operadora consegue contornar o poder ou regras impostas de modo a que não seja penalizada e permaneça na empresa, retratando a questão por outros moldes no relatório informático que tem que apresentar no atendimento de cada cliente.

20 de Abril de 2009

Mais um dia em que pela manhã o chefe de serviço se encontrava logo desde as oito horas na sala, o que levou a que os operadores se sentissem mais contidos, quer nas palavras quer nas atitudes. O operador VM, que se encontrava abatido pela morte de um tio, indicou-me que na sexta-feira, dia do funeral, teve que se deslocar à empresa para entrega da justificação da falta, não tendo sido o dia de hoje conferido por lei como passível de usufruto - a empresa não revela qualquer consideração pelos seus trabalhadores, nem em momentos alheios à vida humana. Foi-lhe conferido igualmente o feedback da avaliação, que tinha sido de 1,65 numa escala de 1 a 5 valores, não sendo fornecida qualquer atenção para com a sua situação emocional de fragilidade. Como tal, o operador encontrava-se completamente de rastos. Em cada chamada que atendia denotava-se um imenso nervosismo, desagrado, tristeza e falta de apoio ou motivação por parte da empresa. As palavras de catarse eram frequentes entre cada chamada, tais como, “que mal fiz eu a Deus?”, “porque é só a mim me calham estas chatas?”, “nunca mais são horas de sair!”, etc. No entanto, por ser uma pessoa bastante expressiva e reivindicativa, é frequentemente gozado e diminuído pelos colegas por não se resignar à condição de explorado.

Outra situação bastante injusta foi o facto de, antes de sair para a hora de almoço, ter-me inscrito na fila para ir mais tarde a intervalo, pois chegam a estar cerca de cinquenta pessoas em fila e por vezes torna-se impossível de todo desfrutar da pausa. Quando cheguei da hora de almoço, verifiquei que a minha posição na fila tinha sido retirada, o que implicaria que à tarde, tendo em conta as sessenta pessoas que se encontravam em espera, seria impossível ter pausa em quatro horas de trabalho. Como tal, quando me senti mais cansada coloquei a minha consola de atendimento em pausa e fui a intervalo sem dar qualquer justificação a ninguém, pois não iria ficar prejudicada por imposição de regimes laborais autoritários inumanos.

Outra das formas de dissimulação do poder levada a cabo por alguns operadores, que, quando não sabem resolver determinada questão, ou o apoio de sala se encontra demorado devido ao elevado número de pedidos de ajuda, indicam aos clientes que não possuem sistema informático operacional. Desta forma, conseguem de facto “despachar

o cliente”, mas o operador seguinte que atender a chamada terá que ser prejudicado pela incompetência ou displicência do colega anterior. Como atendi uma chamada em que esta situação se verificara, e de modo a salvaguardar a minha posição como trabalhadora competente, indiquei à cliente que o colega não teria sido honesto na sua prestação mas que eu iria ajudá-la no melhor préstimo que me fosse possível. Ora, estes comportamentos que na maioria dos casos não são penalizados, transmitem insegurança e insatisfação ao cliente, pois a informação é díspar e alguns casos de resolução simples arrastando-se no entanto durante semanas. Tal conduz, muitas vezes, a que alguns operadores sejam massacrados com linguagem menos correcta ou redutora pela falta de credibilidade ou celeridade com que a empresa trata dos assuntos do cliente. Outra das questões resultante desta questão é que devido à incompetência e falta de controlo do profissionalismo de alguns operadores, os clientes exigem falar com a supervisão. Esta por sua vez, na maioria dos casos, recusa-se a falar com os estes que os consideram como detentores da palavra válida e final, conduzindo a uma situação de enorme tensão para o operador que serve de joguete entre os dois campos.

21 de Abril de 2009

Hoje pude verificar que a minha sugestão de afixar os tempos médios de chamada dos operadores foi seguida e como tal seria mais fácil conseguir controlar o desempenho e eventualmente obter o bónus no final do mês. Todavia, as reclamações que em parte conduziam a catarses por parte dos clientes sobre a sua tremenda insatisfação, eram uma constante diária, o que descontrolava a duração das chamadas. Se ouvimos os clientes, as chamadas sobem imediatamente na sua duração, que em média é de cerca de seis minutos, mas se os despachamos podemos ser penalizados por não sabermos ouvir o cliente. Portanto, existe uma incongruência, um paradoxo que reflecte a enorme displicência da empresa para com o cliente, assim como a sua desorganização.

22 de Abril de 2009

Hoje o chefe do serviço, uma presença constante nos últimos tempos, chamou o operador PD, que tinha sido despedido, para falar com ele num dos cantos da sala. Desta forma, foi alvo de constantes olhares por parte dos colegas, enquanto o chefe lhe transmitia a mesma canção que lhe tinha sido conferida sobre os motivos do seu despedimento. Era tratado como se de um criminoso se considerasse, para que se sentisse constrangido a reivindicar os seus direitos, caso o tom de conversa se elevasse. O ambiente da sala era demasiado ruidoso e caótico devido ao elevado número de chamadas de facturação em que os clientes reclamavam com alguma histeria ou impaciência para ouvir a elucidação dos operadores. O operador VM, a operadora SF e a operadora HM queixavam-se constantemente do stress em que viviam, através de desabafos, suspiros, comentários, tendo inclusive a operadora HM indicado à supervisão que não poderiam ficar mais de 10 minutos a aguardar apoio por parte da mesma devido aos tmc's.

23 de Abril de 2009

Hoje reparei que o operador PD, que tinha sido despedido, começou a chegar bastante tarde ao trabalho como meio de reivindicar os seus direitos que, segundo o mesmo, nunca foram respeitados. Desta forma, começou a exceder o tempo de pausas e a desleixar-se no tratamento para com os clientes. Quando saí para intervalo encontrei-o e falei com o mesmo sobre o sucedido. O operador PD contou-me que as causas do seu despedimento não tinham qualquer fundamento válido, visto que justificava as suas faltas que se deviam a problemas familiares, tendo inclusive solicitado às chefias que o seu horário de seis horas fosse alterado para quatro a fim de conseguir ter tempo para apanhar o comboio e chegar a horas, pois vivia em Anadia. Este operador revelou-me que durante a sua estadia na empresa fora bastante prejudicado no seu ordenado no que refere a faltas ou atrasos, pois nunca lhe fora conferida qualquer excepção, enquanto que com outros colegas, que se encontravam nas graças da supervisão, mal nenhum os afectara. Segundo o mesmo, por um dia de falta a empresa descontava cerca de 25 euros

e no mês passado, tendo em conta que trabalha seis horas por dia e o ordenado líquido seria de quatrocentos euros, recebeu apenas cento e oitenta euros. Portanto, trata-se de mais um caso de tremenda injustiça que devido ser um trabalhador com problemas, não compreendidos pela empresa, é penalizado e ostracizado pelo mesmo.

O operador VM contou-me que tinha solicitado intervalo e enquanto se encontrava em fila de espera o seu pedido tinha sido cancelado. Como possui os tmc's elevados e nota de desempenho baixa, sentiu-se receoso em realizar o seu intervalo embora sentisse uma necessidade tremenda do mesmo, denotando-se neste caso a lógica do medo e da resignação.

Outra das operadoras que fora igualmente dispensada pelo seu número de faltas era uma operadora estudante com cerca de 23 anos de idade que frequentemente chegava atrasada e possuía algumas faltas cuja justificação, faltas estas de frequências de aulas e segundo a empresa, não era válida.

24 de Abril de 2009

De manhã o supervisor J não compareceu devido a uma reunião de chefias, e como tal não houve qualquer operador disponível para o substituir. No entanto, por volta das 9.10h chegou o operador MF com a chave da sala, indicando que lhe tinham solicitado na véspera para substituir o supervisor J, algo que o mesmo não fora capaz de recusar. Todavia, negou-se a ter que se apresentar mais cedo na empresa, vindo este de comboio de Anadia, sem qualquer compensação pelo mesmo de modo a abrir a porta antes das 9 horas. O operador MF sentia-se demasiadamente inseguro e ansioso, as suas mãos tremiam e pouco ou nada falava, com o grau de responsabilidade que lhe fora conferido. A ele juntou-se a operadora TM, que frequentemente prestava apoio de sala e que em determinadas ocasiões revelara sede de poder, bastante exacerbada, no que refere a uma possível ascensão ao cargo de supervisão. Ambos controlavam as chamadas de pedidos solicitadas pelas chefias, controlo das chamadas e dos operadores, assim como conferir apoio a qualquer questão colocada pelos clientes.

O operador PD chegou novamente atrasado e quando estava a sair para a minha hora de almoço encontrei o mesmo a fumar um cigarro no jardim ao lado da empresa. Encontrava-se nos seus minutos de intervalo, os quais não mais respeitava na sua duração, com um ar bastante abatido. Revelara-me que não mais se preocupava com os níveis de exigência da empresa, tendo em conta que esta nunca lhe conferiu qualquer atenção nos seus pedidos ou qualquer credibilidade mas apenas um elevado nível de ostracização. Encontrava-se numa situação bastante precária pois possuía companheira que era educadora de infância, um carro e contas da casa para pagar, e o sustento de dois filhos. Trabalhou durante sete meses no *call center*, algo que poderia eventualmente impedi-lo de aceder ao subsídio de desemprego que actualmente requer nove meses de descontos consecutivos. Este tinha sido o seu primeiro emprego e como tal não sabia se iria conseguir obter qualquer subsídio por parte da Segurança Social. Portanto, como a empresa jamais revela qualquer auxílio aos trabalhadores nos seus direitos ou em situações mais melindrosas não lhes confere qualquer apoio, o operador PD encontrava-se completamente apático e resignado com a situação. Todavia, adverti-o para que fosse falar com as chefias de modo a que fossem conferidas as melhores condições em termos contratuais na sua saída da empresa, de modo a que lhe fossem concedidas todas as facilidades para que pudesse vir a receber o subsídio de desemprego ou o subsídio social de reinserção. Quando voltei para a sala, reparei que se encontrava alterado, completamente diferente do operador calmo, simpático e empático que costumava ser. Encontrava-se impaciente, pouco simpático tendo inclusive indicado a uma cliente em voz alta, “podia falar mais baixo porque eu não tenho nada a ver com a sua situação!”. Os colegas olhavam-no com um certo desprezo e cinismo, como se não mais fosse um deles, tendo o operador AM, que presta apoio de sala, referido ao mesmo, “se continuasses a trabalhar cá com essa atitude não irias muito longe”. O operador PD apenas se limitou a responder, “o serviço é uma seca, uma grande seca.” Mais tarde, perguntei-lhe como estavam as coisas relacionadas com a sua reivindicação e o mesmo indicou-me que o supervisor J se revelara algo falso para consigo. Tal devia-se a situações em que teria chegado atrasado e o supervisor de imediato lhe marcara falta sem questionar o porquê do mesmo, algo que o antigo supervisor V lhe facilitara de certa forma. Contou-me igualmente que no episódio da semana em que foi apanhado a fumar no edifício que quem o tinha avistado primeiramente teria sido o supervisor J

que o teria advertido de uma forma bastante seca e autoritária, e que mais tarde teria contado às chefias, tendo o episódio desembocado no despedimento.

Quando à tarde o supervisor J chegou, o operador MF não fora beneficiado em qualquer situação pelo papel que prestara. Portanto, os trabalhadores são usados para qualquer serviço pela empresa sem que sejam remunerados por tal. O operador AM, que raramente efectua atendimento, foi severamente advertido pelo supervisor R pelo facto de estar a conversar com colegas que não tinham chamadas e uma das operadoras, que se encontrava há mais de dez minutos com o braço no ar, não tinha apoio de ninguém para a resolução de uma questão colocada por um cliente. Este tentou desculpar-se com o facto de que estava com imensos pedidos de ajuda e estava a resolver uma questão delicada e não conseguia atender todas as questões ao mesmo tempo. Portanto, denota-se um determinado uso abusivo do poder por parte das chefias.

27 de Abril de 2009

Hoje pela manhã quando chegámos à sala algo insólito acontecera, um saco de pão encontrava-se esquecido em cima da mesa não pertencente a ninguém. Assim que o supervisor J se ausentou da sala, juntamente com o técnico de informática, as operadoras TM e HM não hesitaram abrindo o saco, comendo ao mesmo tempo que atendiam as chamadas, para além de outros que enviavam mensagens escritas. Portanto, assim que o representante do poder se ausentara os operadores levavam a cabo lógicas de subversão, ou seja, como na maioria dos casos os intervalos são aceites a horas ilógicas ou não são de todo, os indivíduos optam por efectuar tudo aquilo que não lhes é permitido, numa lógica de subversão do sistema actuando nos bastidores. Contudo, estas atitudes de escapatória conduzem a outras questões de quebra nas regras de higiene e segurança no trabalho causando “lixo” nas posições, sendo de salientar que a limpeza efectuada nunca é efectuada nas mesas, teclados ou *headsets*. Como a vigilância na sala é apenas feita por dois supervisores que alternam de turno de oito em oito horas o controle dos operadores é deficiente. O mesmo sucede com a limpeza que é efectuada quando os trabalhadores se encontram em atendimento e como tal respiram o

lixo que é levantado ou respiram o ar tóxico dos detergentes baratos que a empresa usa para o mínimo gasto possível.

Frequentemente, alguns colegas perguntavam-me sobre o estado de realização da presente dissertação, algo que não poderia revelar na totalidade a fim de evitar alteração de comportamentos. Além do mais, a realização da mesma não tem sido efectuada no ritmo mais desejado devido ao enorme cansaço consequente do atendimento imparável durante seis horas diárias. No entanto, a minha meta permanece a mesma, ou seja, a denúncia de locais de trabalho onde existam condições laborais em que o desrespeito pelo código de trabalho e pela condição humana se façam sentir de uma forma bastante demarcada. É urgente que as atrocidades praticadas contra os operadores sejam denunciadas para que estes possam ser tratados como seres humanos no que concerne ao gozo total dos seus intervalos, no apoio psicológico que não lhes é conferido, entre outras simples questões mas que os reduzem a meros prolongamentos das máquinas.

28 de Abril de 2009

A operadora HM em desabafo indicou-me que não iria ter mais em conta a qualidade de atendimento, muito menos o cuidado na simpatia para com os clientes a quem iria tentar apresentar a solução mais rápida a fim de os “despachar”. A operadora revelou que sempre tem demonstrado compreensão e cuidado no atendimento mas que no seu ordenado mensal não tem tido a mesma compensação tendo recebido nos últimos meses cerca de 200 euros ao invés de 300 euros, isto por seis horas de trabalho diárias. Os desabafos e reclamações morosas, a que ouvia atentamente, apenas a prejudicaram sem ter sido parabenizada pela resolução de qualquer atendimento mais complicado. Portanto, uma das formas de escapar às regras inumanas impostas pela empresa é agir como uma máquina que se limita a obedecer às regras impostas sem emitir qualquer opinião, respondendo rápido e eficazmente aos pedidos do cliente de modo a que duração da chamada não ultrapasse os seis minutos de duração estipulados pelas chefias. Inclusive, os operadores são tratados pelos clientes como ignorantes, isentos de formação escolar, ou sequer de capacidade de transmissão de informações para a

resolução de questões colocadas pelos mesmos. Em algumas situações de resolução mais difícil trato, alguns clientes exigem falar com a supervisão, pensando que a sua questão será mais rapidamente resolvida, nem que para isso aguardem quase uma hora ao telefone, tendo a noção de que o gasto da chamada é nulo visto a linha de apoio a clientes ser gratuita para a rede fixa. Tal sucedeu com a operadora MS que possuía apenas dois meses de casa e revelara ser uma pessoa extremamente afável e prestável por um lado, mas por outro bastante frágil e emocional, não usando por vezes não usasse a linguagem mais correcta para com os clientes permitindo desta forma que se criassem determinados abusos por parte destes. Como tal, a operadora frequentemente chorava em atendimento com as calúnias e pressões inculcadas pelos clientes. Esta operadora mais tarde revelou que se sentia tremendamente instável, achando a família que esta parecera mais magra e emocionalmente instável com alterações de humor súbitas. Como esta não se recompunha das tremendas calúnias que lhe foram dirigidas pelo cliente, e como se tratava de uma rapariga relativamente jovem e com pouca experiência laboral, tratei de lhe conferir um certo apoio indicando-lhe que ignorasse o mesmo e que tomasse as calúnias como sendo dirigidas à empresa e não a ela própria, já que o ordenado pago não incitava a que os operadores dessem a alma pelo serviço. Desta forma, se pode verificar o enorme desgaste que é incutido sobre um operador que pouco ou nada tem a ver com as questões de incompetência por parte da empresa. Por outro lado, os clientes que não possuem as chefias para dar a cara por essas mesmas questões “despejam” no trabalhador sem que por vezes se apercebiam que se trata de um mero ser humano que merece algum respeito e margem de manobra, para além de sanidade mental para poder agir correctamente.

O operador PD apresentara-se novamente atrasado o que revelava da sua parte um sacrifício mas ao mesmo tempo determinada displicência para com uma empresa que pouco ou nada se revelou compreensiva aquando do seu pedido de mudança de horário ou compreensão para a sua mudança de residência. Este por sua vez, confidenciara-me que o revoltava tremendamente observar colegas que atendiam da maneira mais descuidada possível sem qualquer cuidado na linguagem ou na prestação correcta da informação, e a ele que sempre tivera avaliações, tendo obtido avaliação acima de quatro valores, nunca lhe fora conferida uma segunda oportunidade. É de referir igualmente que o número de operadores que chega constantemente atrasado é

elevado sendo que a determinadas pessoas essa questão não é perdoada e a outras, por factores de amizade, o mesmo nunca é apontado ou registado no livro de presenças. Assim sendo, o operador PD não se vê forçado a cumprir os últimos dias de trabalho na empresa, muito menos a conferir qualquer préstimo em termos de atendimento condigno quando a sua condição como trabalhador e/ou mero ser humano não foi respeitada, segundo considerações do mesmo.

29 de Abril de 2009

Após vários incentivos conferidos pelos colegas, o operador VM tornou-se mais agressivo e convicto da informação prestada nas suas chamadas, pois a morosidade das mesmas e a sua falta de confiança e domínio para com os clientes fora severa e frequentemente apontado pela supervisão. Todavia, as suas manifestações de desagrado e desabafos em *voz off* continuavam a ser criticadas pelos demais colegas. As chamadas continuavam num frenesim imparável sendo que a maioria se iniciava da seguinte forma, “eu tenho o serviço x que não funciona”, “eu não recebi a factura xpto”, “foi-me cortado o serviço mas eu já paguei”, entre outras questões que se repetem diariamente. Ao final do dia, a sensação de desgaste é enorme e as cefaleias impedem-me de conseguir realizar qualquer actividade que não o isolamento ou silencio.

No entanto, ainda que com poucas forças me encontrasse a realização da minha dissertação impelia-me a continuar em frente e como tal entrevistei a operadora MS. A operadora de 24 anos, possuidora do 12º ano de escolaridade, tendo como profissões agente de seguros e operadora de *call center* há dois meses, encontrava-se de certa forma nervosa mas motivada para prestar depoimento sobre a sua vivência no *call center*. Tendo em conta que a entrevista foi prestada no corredor do edifício, por vezes a operadora ficava reticente, sobretudo quando o supervisor surgiu em cena, revelando-se preocupada sobre as palavras que proferia de modo a que não prejudicasse gravemente a imagem da empresa.

Ao final do dia, pouco antes das 16 horas, altura em que a maioria dos operadores termina o seu horário laboral, um dos supervisores questionou os operadores

sobre o facto de terem tido ou não formação sobre o novo guião que na semana seguinte ira entrar em aplicação. Portanto, denota-se falta de competência e displicência para com os operadores na falta de acompanhamento e controlo de qualidade dos mesmos no que concerne a formação, para não mencionar outras lacunas. Por outro lado, os operadores são bombardeados desta forma com alterações súbitas que normalmente implicariam um período de adaptação e alguma pratica mas que todavia a empresa não teve em consideração. O que se prevê é que o tempo médio das chamadas suba em flecha e o stress inculido no operador aumente de uma forma drástica pelo facto de ter como acréscimo a preocupação com o cliente, a preocupação de saber procurar da forma mais rápida a resolução para a questão do mesmo no novo guião. Outra situação tem a ver com a deslocação de alguns operadores para outros locais que não o seu *call center* onde habitualmente trabalham, sendo as formações com não mais que cinco pessoas, sendo algumas prestadas na mesma sala em que outras atendem. Logo, a formação continua e de qualidade que é um dos direitos do trabalhador não é devidamente respeitada, muito menos a sua deslocação para outros locais fora da mesma para receber algo que irá contribuir, eventualmente, para o seu melhor desempenho.

30 de Abril de 2009

Hoje de manhã, ao invés de me dirigir para o centro de *call center* como habitual, desloquei-me para a sede da empresa juntamente com outras três colegas a fim de que nos fosse ministrada formação sobre o novo guião de atendimento. Quando entrei na sala de atendimento ninguém sabia quem iria integrar esta formação, muito menos tinham informação da existência da mesma. Daí que uma das formadoras se inteirou da situação e tentou obter uma sala para que a formação pudesse ser ministrada. Outra questão absurda foi ver que existiam supervisores que ainda não tinham obtido qualquer elucidação ou contacto com o novo guião de atendimento e como tal dois deles iriam integrar a formação que iria ser ministrada a quatro operadores. O que não se compreende é o facto desta empresa de telecomunicações possuir um nível de desorganização exorbitante, sendo que confere formação a supervisores e operadores simultaneamente colocando-os ao mesmo nível. Ao invés de juntar grupos válidos em

termos numéricos de operadores numa sala e efectuar o mesmo para com os supervisores, pretende optar pela lógica de grupos de três ou quatro pessoas e atribuir-lhes o mesmo grau de explicação da situação. A questão que aqui se coloca remete para o grau de fiabilidade deste novo guião, sendo que a formação é atribuída da mesma forma quer aos supervisores, que supostamente deveriam possuir um grau de conhecimento superior e mais experiente, quer aos operadores que quando possuem dúvidas não terão alguém mais experiente que os próprios para a resolução das mesmas. Como poderá então um supervisor auxiliar um operador quando este se encontra numa situação dúbia? No decorrer da sessão as expressões faciais dos operadores eram de terror silenciado, pois quando a formadora denotava que aquilo que transmitia parecia algo mais utópico que exequível questionava se tinha ficado alguma dúvida do que explicara. Todavia, um dos supervisores que se encontra na empresa há cerca de sete anos, temido por não ter reservas na sua linguagem e apresentar uma postura demasiado rígida ou rude, afirmou que a nova aplicação iria trazer certamente mais problemas que benesses. No meio da conversa, tendo em conta que a empresa na cidade de Coimbra possui três centros no que concerne ao serviço de apoio a clientes, esse mesmo supervisor afirmou que dois desses *call centers*, segundo as regras da Anacom, estariam ilegais nas suas condições laborais, e como tal mantêm-se anónimos. Esta formação foi prestada a 480 pessoas, sendo que em alguns dos casos algumas pessoas teriam que se deslocar ao *call center* principal e outras apenas tinham que aguardar a vinda de um “formador”, que segundo aquilo que me foi confidenciado não passam de meros operadores que nem o CAP possuem, ou sejam, não possuem certificado ou qualquer experiência ou conhecimento relativos a técnicas de ensino. Pretende-se que o mesmo entre em vigor dia 5 de Maio, sendo que a formação em massa sobre o mesmo teve apenas início dia 29 de Abril. É de referir que os operadores não possuem qualquer possibilidade de poder consultar o mesmo a fim de que se familiarizassem com todo o seu conteúdo a não ser no próprio dia 5 de Maio, além de que não será permitido aos operadores a consulta simultânea de ambos, o que tornará o atendimento bastante mais complicado.

1 de Maio

Hoje acordei mais cedo, tendo chegado à empresa por volta das oito horas e meia da manhã à empresa. Um dos vários seguranças que se encontrava de serviço, que possuía instalados os serviços que a empresa prestava, revelou-se bastante insatisfeito com os mesmos que apresentavam avarias frequentes. A empresa por sua vez ao invés de apresentar um número gratuito para que os clientes pudessem ser auxiliados na reparação das mesmas, cobrava o valor das chamadas podendo um cliente aguardar cerca de meia hora e a chamada cair por gasto de saldo. Outra questão que foi mencionada referia-se ao edifício que se encontrava em velhas instalações de um prédio que não cumpria as normas de segurança caso houvesse um incêndio. Como tal, estava prometida a mudança já há muito aguardada para outro pavilhão onde se esperava a visita do primeiro-ministro para inauguração do mesmo.

Depois de meia hora de conversa subi as escadas para aproveitar alguns minutos e escrever o que ouvira. No entanto, pude verificar que a limpeza da sala de atendimento é efectuada poucos minutos antes de os operadores entrarem na mesma e de um modo superficial, sem que as mesas, computadores ou equipamento sejam limpos. Os cheiros dos detergentes, que por sinal eram bem activos, iriam permanecer enclausurados na sala, assim como o pó levantado sem que as janelas por um momento sequer fossem abertas. Ora, esta situação apenas pode conduzir a doenças de foro dermatológico mas sobretudo respiratório.

Hoje as questões que surgiam com maior incidência reportavam-se a facturação, sendo sobretudo idosos que não compreendiam a leitura das facturas e como tal, sem que por vezes permitissem que o operador os elucidasse, “gritavam” agitados não percebendo a mesma situação repetida inúmeras vezes. Como se a situação não fosse já de si difícil, pelas costas surgiam os supervisores ou colegas de apoio de sala que afirmavam constantemente, “olha o tempo da chamada”, “despacha o cliente”, “interpela o cliente com o pedido da próxima informação, por favor”, etc.

Pela quinta vez, desde que entrara no centro, solicitei para que me fosse alterada a hora de almoço das onze da manhã para outra hora mais condigna de um ser humano

possuir fome para almoçar, além de que realizar primeiramente duas horas de trabalho e depois quatro para finalizar, tornava-se numa jornada de trabalho bastante difícil de levar a cabo. Torna-se de facto doentio repetir a mesma informação vezes sem conta durante seis horas por dia sem que por vezes seja quase possível respirar entre chamadas.

De manhã, o operador VM atrasara-se mais uma vez, situação esta que lhe garantiu uma falta pelo dia completo de trabalho. O operador Paulo não mais comparecera certamente devido às injustiças que sofrera, sobretudo no que concerne a não lhe ter sido conferida uma segunda oportunidade como a muitos é. O que se deduz é que este operador traria mais prejuízos que benefícios para a empresa, para além do mesmo criar de certa forma as suas próprias regras no que concerne ao desfruto dos seus intervalos

2 de Maio de 2009

Perto das 15 horas passei pelo *call center*, pois iria entrevistar a responsável pelo departamento de recrutamento da empresa de trabalho temporário, e encontrei um dos ex-colegas do serviço informativo que envergava uma *t-shirt* referente ao novo portal de atendimento. O mesmo dissera-me que a empresa o obrigara a vestir aquela “farda” usando-o como objecto publicitário sem que para isso fosse pago. A empresa faz uso das alíneas contratuais afirmando que o trabalhador deverá estar apto a trabalhar em qualquer serviço, vestindo integralmente a pele da empresa. O segurança da empresa revelou-me que a maioria dos ordenados dos trabalhadores dos quadros da empresa é compreendida entre 1500 a 2000 euros. Portanto, verifica-se uma enorme discrepância entre os meros operadores sobre os quais recai toda a imagem da empresa e trabalho árduo de lide com os clientes e os quadros superiores.

A responsável pelo recrutamento da empresa de trabalho temporário, de 25 anos possuidora do curso de Psicologia, encontrava-se bem-disposta e receptiva tendo a entrevista durado cerca de 47 minutos. Do seu ponto de vista, a empresa de *call center* tornou-se mais exigente, tendo reduzido o seu papel de recrutadora no sentido de que

como pré-requisitos requer apenas pessoas com boa dicção, 9º ano de escolaridade (ainda que existam pessoas com menores qualificações). Segundo as palavras da mesma, a técnica sente-se limitada, desacreditada e de “mãos atadas” no que concerne à sua capacidade profissional, visto a qualidade dos recrutados está a ser secundarizada. A empresa contrata uma pessoa que pareça aparentemente válida, sem que cumpra os parâmetros rígidos que outrora aplicara, para mais tarde lhe aplicar regras rígidas de trabalho que muitas das vezes resultam em despedimento. Daí que as formações sejam rápidas colocando o operador no menor espaço de tempo no campo de batalha para diminuir a fila de espera de chamadas em atendimento. Todavia, se lhe fosse colocada a situação de ter que trabalhar num *call center* não hesitaria pois indica que na vida temos que aceitar o que esta nos dá podendo cada um de nós descobrir janelas que poderiam estar fechadas nessas mesmas oportunidades. Tendo com conta o quadro nacional português informa que o *call center* da empresa Precariações é um dos piores do país para se poder trabalhar, nomeadamente a nível salarial, apoio aos trabalhadores ou condições de segurança, higiene e logística no trabalho.

3 de Maio de 2009

Hoje quando cheguei à empresa verificara que uma imensa fila de espera que se formara à entrada. Segundo o segurança, tratava-se de mais um extracto do “exército precário de reserva” que estava em processo de recrutamento. Nos semblantes dos candidatos podia denotar-se alguma tristeza e cansaço como que se já tivessem trilhado inúmeras outras empresas na procura de emprego mas sem sucesso. Na sala, a fila de operadores que se costumava formar devido à falta de lugares diminuía devido ao facto de a operadora S e o operador PD nunca mais terem comparecido à empresa.

O barulho na sala era ensurdecedor pois alguns colegas, quando o chefe ou o supervisor se ausenta por momentos, aproveitam para falar em voz alta sem qualquer respeito pelos colegas que poderão estar em atendimento, levando a que tenha que aumentando a duração da chamada muitas vezes pelo aumento do volume dos *headsets* causada pela má audição do cliente.

4 de Maio de 2009

Antes de começar a trabalhar foi-me solicitado que assinasse um contrato anual mensalmente renovável. O acesso ao novo guião de atendimento permanecia impossível o que de certa forma dificultava a vida aos trabalhadores que preocupados aguardavam com algum receio o dia da mudança para as novas regras cujo prazo de ambientação fora mínimo. Com a saída de algumas pessoas da empresa, caras novas surgiram na empresa o que implicava novos horários preenchidos sem que o meu pedido de alteração de hora de almoço fosse acedido. O supervisor, a quem reclamei a situação permanecia imóvel dizendo que, mais uma vez, iria tomar nota da situação.

O ar da sala permanecia irrespirável devido à má regulação do ar condicionado o que levava a que operadores, como a operadora HM, se encontrassem grave e constantemente doentes com problemas de ordem respiratória. Essa mesma operadora confidenciou-me que quando se dirigiu ao médico este lhe indicara que existem cada vez mais doentes trabalhadores da empresa Precariações a consultarem o seu consultório no sentido de se queixarem com problemas de foro respiratório, nomeadamente alergias. Os pedidos para que as janelas ou portas sejam abertos para renovação do ar são negados indicando que tal permite que exista maior barulho na sala, ligando-se por sua vez os aparelhos de ar condicionado.

Os perfis de atendimento dos operadores são constantemente alterados pelos supervisores sem que o operador tenha alguma palavra no mesmo, ou seja por vezes avisado. Desta forma, a performance do operador é prejudicada o que na maioria dos casos influi no seu ordenado mensal do qual depende a sua nota mensal.

5 de Maio de 2009

Quando cheguei à empresa o supervisor deu-me uma *t-shirt* que possuía o logótipo do novo serviço para que a vestisse pois as chefias, mais tarde, iriam visitar o centro. Como não fui contratada para ser modelo ou objecto publicitário da empresa

recusei-me, sendo desde logo alvo dos piores olhares por parte dos colegas. Para minha surpresa, todos os operadores, numa lógica de resignação, vestiram a *t-shirt* sem qualquer recusa ou manifestação de desagrado revelando receio em ir contra as políticas da empresa. Ainda falei com alguns colegas no sentido de tentar demove-los da situação mas sem qualquer êxito. Os trabalhadores, na maioria dos casos, receiam a perda dos seus postos de trabalho acatando por isso todas as investidas de poder exercidas por parte da empresa sem terem noção do “atentado” ao respeito que se deveria ter por um ser humano. De facto, senti-me tremendamente defraudada no sentido de que apesar da existência do roubo do fruto do meu trabalho, a empresa pretendia igualmente invadir o meu campo pessoal afectando a minha dignidade humana. O operador VM ainda ficou reticente e não usou de imediato a *t-shirt* mas devido a represálias por parte dos supervisores que o “ameaçaram” e colegas que o olharam como se de um “outsider” se tratasse, cedeu à pressão e acabou por usar a mesma. Por volta das 9.30h entrou na sala um dos responsáveis pela formação que, sem pedir autorização, tirou fotografias aos operadores que envergavam a “famosa *t-shirt*” e usavam, ainda que com imensas dificuldades, o novo guião de atendimento. Esta atitude de intromissão na privacidade dos operadores é algo que se torna gravoso pois o uso da imagem de uma pessoa, seja qual o fim implícito, não poderá ser efectuado sem a autorização da mesma. No final do dia, a operadora A confidenciou-me que gostou da atitude que eu tomara na recusa do vestir da *t-shirt* e a mesma sentindo-se explorada a meio da tarde despiu a mesma.

9 de Junho de 2009

Hoje quando cheguei à empresa, vários mexericos faziam as delícias de alguns operadores, pois a maioria destes apenas falava e nunca agia, devido à presença do novo director do centro. Falavam da sua atitude fria e distante, do seu olhar gélido e “cara de poucos amigos”, receando-se mudanças drásticas no centro, visto terem falado que os operadores do serviço informativo estariam a ser despedidos ou reduzidos no seu horário de trabalho para se descartarem operadores devido á diminuição do tráfego de chamadas. Falava-se igualmente do despedimento de dois operadores cujos motivos de despedimento recaiam nos tempos médios de chamada que, segundo a empresa, eram

demasiado elevados. Portanto, estava a gerar-se na empresa uma política de medo, de incerteza, pois desde o início do mês que se verificara que o número de chamadas recebidas estaria a diminuir, ficando por vezes os operadores com “tempos mortos”. De qualquer forma, senti-me imensamente revoltada, assim como verifiquei que Vasco e outras colegas ficaram atónitos quando souberam do sucedido. No entanto, outras pessoas que se encontravam em situações bem mais débeis laboralmente permaneciam na empresa. Foi mais um dia stressante com inúmeras chamadas, em que as reclamações e displicência da empresa eram motivo para que os operadores permanecessem impávidos perante inúmeros insultos e gritos de insatisfação. Inclusive, é de referir que a partir deste serviço se consegue constatar que o nível cultural mínimo pela maioria dos portugueses é inexistente, ou seja, questões mínimas como saber o que é o NIF, ou o número de conta do serviço que possui na empresa, ou até o próprio nome são que muitos clientes tornam problemáticas. Posso até referir que uma senhora da terra de Ossada não sabia o que era a parte superior de uma factura, tendo-me questionado se era “na parte de cima ou em baixo da folha”. Outros, recusam-se a querer conferir o número de conta ou de cliente, dados estes serem fulcrais para que a segurança do serviço seja mantido e apenas a possível activação ou cancelamento de produtos possa ser feita pelo cliente.

6 de Maio de 2009

Hoje quando cheguei à empresa estavam todos os colegas à porta da sala aguardando pela chegada do supervisor que passados vinte minutos chegou, tendo dito que tinha adormecido e que os operadores deveriam justificar o tempo de *logoff* por motivos de indisponibilidade do sistema informático. Portanto, pode-se verificar que quando se trata do atraso de um mero trabalhador, nem que de um minuto se trate, é marcada falta integral do dia, no caso de um supervisor é “desculpada” a situação com uma falsa justificação como de nada se tratasse.

À saída, pude encontrar um colega de universidade de classe média que se encontrava em recrutamento para o departamento de vendas. Portanto, mais um caso

que comprove que a maioria dos licenciados possui no seu percurso profissional uma, ou mais, experiência de trabalho precário. Como se esperava, as filas de espera aumentaram consideravelmente reflectindo-se no tempo médio de chamadas, assim como na dificuldade acrescida dos operadores que pouca ou nenhuma ajuda prestável possuíam por parte dos supervisores e/ou apoios de sala que por vezes mais perdidos que estes se encontravam. O lema do novo sistema de atendimento seria, atender e fazer à primeira, sem que para isso o operador eventualmente, tivesse que transferir a chamada, algo que na prática mais utópico se tornou do que exequível.

7 de Maio de 2009

Hoje a operadora A sentou-se ao meu lado a fim de desabafar o seu desagrado cada vez maior para com as chefias e colegas. Trata-se de uma operadora bastante jovem, 18 anos, um pouco tímida mas que no seu desempenho diário revela bastante competência, inclusive revelou-se uma lutadora pelos seus direitos laborais embora pouco social para com os colegas. Por volta das 10 horas entrou na sala de atendimento um representante do serviço de rede móvel da empresa a fim de informar os operadores, e tomar nota, de que iriam passar a receber carregamentos mensais de 25 euros nos seus telemóveis. Em troca, o operador deveria aceder ao portal da empresa e efectuar sessões de formação mensais. De qualquer forma, toda esta situação parecia esconder algo prejudicial para os operadores, pois quem dá com uma mão tira com duas pelas costas. Mais uma vez, todos os colegas sem excepção assinaram esse mesmo “contrato” não questionando a falta de cláusulas mencionadas no mesmo, algo que eu levantei de imediato solicitando o comprovativo do mesmo.

8 de Maio de 2009

O atendimento *outbound* para realização de inquéritos de opinião permanece sem que os operadores tenham formação para tal. Alguns são escolhidos para tal,

enquanto outros permanecem no atendimento *inbound* apenas. O elevador da empresa, pois trata-se de um edifício antigo com três andares, encontrava-se de manutenção, situação esta que já durava há uma semana, sendo os operadores obrigados a subir e descer as escadas, algo que de facto consome parte do seu tempo de intervalo para não falar nos trabalhadores que fumam que se sentiam gravemente lesados.

18 de Maio de 2009

Novas caras se apresentaram no atendimento o que levou a que houvesse uma certa agitação com horários pois operadores, como o meu caso, que tinham solicitado alterações permaneciam na mesma situação sem qualquer consideração por parte das chefias. Como tal, decidi estabelecer o meu próprio horário numa lógica de subversão, ou seja, ao invés de sair às 11 horas para almoçar prolongava as chamadas até cerca das 11.30h. Quando vinha a descer as escadas pude ouvir uma conversa entre um dos chefes e um dos técnicos da empresa de ascensores. A empresa que na teoria promove a contenção de gastos em qualquer sector, inclusive ambiental, na prática não leva essa mesma atitude pois no caso do elevador que há duas semanas se encontrava avariado, optou pela reparação integral do mesmo ao invés de ter optado pela instalação de um novo, solução esta que teria sido mais económica.

19 de Maio de 2009

A presença diária do chefe na sala de *call center* tornava-se uma constante sobretudo pelo facto de os inquéritos de satisfação com o cliente serem o imperativo em termos de controlo e aposta da empresa. A operadora JF indicou-me que vai deixar a empresa, situação esta pela qual ela ansiava há muito, para efectuar um estágio de seis meses na sua área de design. Este estágio possui bastantes contornos de precariedade pois irá receber cerca de quinhentos euros a recibos verdes, subsídio de férias ou de almoço. Desta forma o exército precário de reserva vai sendo continuamente renovado

ou alterado em termos de entrada ou saída de empregos precários, como foi o meu caso em que por motivos de sobrevivência fui obrigada a ingressar num *call center* em 2005 e três anos mais tarde, pelas mesmas razões, regressei.

É de salientar que ainda que exista um guião de atendimento, o mesmo não possui informações fáceis de ser obtidas, nem por vezes a informação prestada pelos supervisores e apoio de sala é a mais correcta. Como tal, quando a informação fornecida é incorrecta o operador não tem qualquer salvaguarda e se reclama a mesma poderá ficar prejudicado pelas chefias que pouco ou nada acatam as reclamações do operador. Portanto, o poder pode assumir contornos coercivos, assim como uma vertente autoritária bastante demarcada, sendo entre os operadores transmitida a ideia de que reclamar a avaliação conferida não tem qualquer sentido pois apenas se cai em más graças perante as chefias que mais tarde poderão vir a prejudicar o operador em qualquer situação ou negar qualquer pedido.

O operador VM afirmou que anda a emagrecer bastante e com um enorme princípio de depressão pois as dores de cabeça, náuseas, descontrolo emocional, apatia, desmotivação, insónias e falta de apetite tem sido uma constante. Tal reflecte-se no seu atendimento pois a cada chamada a sua impaciência tem vindo a aumentar de um modo cada vez mais notório, elevando a voz e proferindo expressões de desabafo e desalento quando coloca os clientes em espera. Daí que os seus pedidos de ajuda sejam os mais frequentes e como tal os colegas pelas costas abordem a situação considerando-o como “o elo mais fraco”.

20 de Maio de 2009

Hoje é de referir algo que me afectou respeitante à empresa ainda que na mesma não me encontrasse. O telefone da casa em que possuo um quarto arrendado tocou e a senhoria atendeu falando de uma forma bastante agressiva e revoltada para o operador da empresa Precariações que efectuava o inquérito de satisfação do cliente para com o serviço. Desde logo me coloquei na pele do colega que atendeu a chamada pois as queixas, para além do facto de sido chamado de mentiroso. Foram tamanhas que a

chamada foi de curta duração, pois os clientes quando se sentem ultrajados esquecem-se que quem os ouve no outro lado da linha são seres humanos passíveis de sentir afectação pelas palavras e tratos conferidos, ainda que dêem a cara pela empresa. Portanto, a imagem da empresa é associada à imagem do operador que neste caso se tratava da pior possível.

A operadora TM voltou a faltar ao emprego, mas segundo uma conversa que pude escutar entre duas colegas esta operadora deslocou-se ao hospital para realizar exames médicos pois desmaiava frequentemente não sabendo os médicos do que se tratava. Falaram inclusivamente que esta teria tido um tratamento com choques eléctricos devido à gravidade das cefaleias que apresentava que por vezes mal se conseguia movimentar. Portanto, ainda que os trabalhadores deste tipo de serviço tentem levar a cabo uma vida sã realizando oito horas diárias as consequências físicas e/ou psicológicas acabam por surgir.

Os pedidos de marcação de férias também raramente são aceites ou por vezes, como me sucedeu a mim e a mais colegas cujos pedidos pura e simplesmente desapareceram. Como alternativa, visto que a palavra do operador é sempre desconsiderada, as férias são marcadas para datas diferentes. No entanto, verifica-se que existem operadores que desfrutam de períodos de férias mais prolongados ou conseguem obter marcação dos dias que tinham solicitado, o que de facto é perceptível pelos restantes que, na maioria dos casos, acatam a situação remediando-se com a tentativa de marcação para outra altura. Portanto, as lógicas de aparente bem-estar, de família unida que se tenta transmitir na formação inicial, assim como nos jantares e saídas frequentes, mas apenas para alguns grupos de operadores, é falaciosa, visto que na prática é através das relações de amizade, ainda que aparentes, que se conseguem parte dos favores concretizados. Do que me pude aperceber relativamente ao turno da noite, por ter realizado horas extraordinárias, os colegas são mais distanciados entre si em termos de empatias. As operadoras que prestam apoio de sala são bastante conflituosas com determinados colegas não conferindo por vezes com o maior rigor as informações prestadas, o que leva a que o nível de qualidade seja mais fraco, até porque o controlo prestado pela supervisão é mais ausente. Dai que as lógicas de subversão são mais notórias, sendo que existem colegas que se atrasam sem que a sua falta seja considerada ou, em alguns casos, é justificada com motivos relacionados com realização

de tarefas fálaciosas. Portanto, as amizades em questão afectam bastante “a qualidade de vida” que o operador desfrutará na empresa, quando neste *call center* o controlo presencial é pouco ou nenhum. Outros casos, que pude presenciar, referem-se a colegas que indicam que o cliente poderá reclamar por escrito ou dirigir-se a uma loja para efectuar qualquer activação de um serviço, já que o operador que se encontra em atendimento desconhece o procedimento correcto e como tal pretende salvaguardar-se evitando a realização da tarefa para que esta não venha devolvida e assim não acumule cadastro que poderá, eventualmente, conduzir ao seu despedimento.

22 de Maio de 2009

Hoje o supervisor VA substituiu o supervisor JD e indicou que no *call center* onde trabalha, dos três existentes em Coimbra, o sistema informático se encontra sempre com problemas, daí que os operadores raramente tenham acesso ao guião de atendimento. Como tal, o tratamento das chamadas é efectuado tendo em conta o grau de conhecimentos mentalmente adquiridos pelo operador ou apenas é realizado com maior morosidade pela inexistência de uma linha condutora segura. Entrevistei a operadora SM, uma jovem de 21 anos estudante trabalhadora que se revela em muitos casos descontente com o serviço, inclusive na lide com os clientes impõe um certo respeito, mas no entanto por ser filha de uma família numerosa acata a maioria das regras impostas pela empresa. Mencionou que caso saísse da empresa e mais tarde por motivos financeiros se visse na necessidade de regressar o faria mas não na vertente de apoio a clientes. No que concerne ao poder imposto pelas chefias, aceita ainda que se sinta injustiçada porque considera este emprego como algo passageiro e como tal não vale a pena incomodar-se pela luta dos seus direitos. Situações em que ficou sem poder realizar intervalo para realização de necessidades fisiológicas ou fome, em que chegou a sentir náuseas, foram acatadas por receio de represálias por parte da empresa.

5 de Junho de 2009

A operadora SF indicou-me que reclamou junto da supervisão o facto de ser uma das pessoas constantemente solicitadas para efectuar contactos *outbound* no que respeita à campanha dos inquéritos de satisfação do cliente. Trata-se de um serviço que a mesma detesta mas que, segundo a mesma, não pode ser tolerado o facto de esta ser constantemente recrutada para o fazer enquanto outros colegas permanecem apenas no atendimento de apoio a clientes. Indicou-me que caso a empresa não aceda ao seu pedido pensa despedir-se pois o grau de cansaço e monotonia têm causado enorme desgaste psicológico de modo que tem sofrido imensas insónias. Outra das situações observadas foi a de que determinadas operadoras se insinuem com sorrisos e determinadas formas de falar que se revestem de jogos de sedução de modo a que sejam beneficiadas no local de trabalho.

15 de Junho de 2009

A partir de hoje alterações iriam ser incutidas na empresa, sendo que o *call center* onde trabalhava e outro mais pequeno que se situava do outro lado da cidade de Coimbra iriam ficar limitados ao atendimento residencial. A sede da empresa iria ocupar-se do atendimento a clientes empresa, não tendo no entanto divulgado a todos os operadores que quando souberam ficaram atónitos mas resignados. Na prática, trata-se de uma situação que vem obrigar a um maior estofio e esforço por parte do operador, visto os clientes residenciais serem aqueles que mais reclamações apresentam e maior nível de chamadas apresenta. Como tal, sendo que o leque de diversidade em termos de atendimento foi reduzido, para facturação e serviços televisivo e telefónico, mas tornado mais específico o operador no meio de todas estas alterações não foi devidamente acompanhado psicologicamente.

18 de Junho de 2009

Hoje quando cheguei ao meu local de trabalho verifiquei no parâmetro informático de avaliação que tinha sido avaliada de forma incorrecta. Uma das técnicas de qualidade nesse mesmo relatório, como sucede com inúmeros colegas meus com quem pude falar sobre o sucedido, referia que eu tinha empregue expressões incorrectas, que não teria reformulado o pedido do cliente, enfim uma panóplia de itens falaciosos que me conferiram a cotação mínima não tendo sido em conta o facto de que as questões tivessem sido resolvidas, Ora, se a finalidade do serviço é atender à primeira da forma mais empática e rápida como é possível ao operador ter possibilidade de se recordar do procedimento mais correcto, assim como publicitar o serviço se depois é penalizado pela demora da chamada? Decidi que não iria acatar a situação, ao contrário dos meus colegas que sempre aceitavam as desculpas conferidas pelo supervisor, e fui reclamar a situação. Como seria de esperar, o supervisor começou por tentar dissuadir-me dizendo que provavelmente eu não me recordaria devidamente do que teria dito e que deveria acatar as decisões tomadas como os meus colegas. No entanto, o supervisor ligou para a pessoa que me teria avaliado mas esta encontrava-se em reunião e não quis falar, dizendo que ligaria mais tarde. Quando vim de almoço o supervisor indicou-me que a avaliação teria sido anulada pois a gravação da chamada por qualquer problema não se concretizou e como tal não existiriam provas por parte do departamento de qualidade contra o operador. Desta forma pode-se observar que a empresa imprime lógicas de coerção e poder que se vão agravando com a apatia e resignação dos operadores. A situação foi comentada pelos vários operadores a quem relatei o sucedido mas a grande maioria revela-se receosa de ripostar contra a empresa pois ainda que todos digam que a sua estadia no *call center* é temporária, os anos vão passando e a apatia e investidas na procura de outra situação laboral não surge.

Nos poucos intervalos entre as chamadas a maioria dos operadores opta por conversar ou jogar jogos no computador, situação esta que vem igualmente sendo reprimida pelas chefias tendo em conta que o acesso à internet foi estritamente proibido podendo levar ao despedimento. Outros, como seria o meu caso e de mais dois ou três operadores, optavam por ler um bom livro ou tentar estudar, situação esta que era de

imediate proibida quando o chefe se encontrava presente na sala. Os operadores terão que permanecer sentados se poder aceder ao telemóvel, usar internet, chats ou efectuar leituras que não sejam referentes aos conteúdos da empresa. Alguns colegas que me vêem ler comentam o facto, afirmando alguns que não têm paciência para ler e que quando se dedicam a tão optam por leitura de ficção ou romances. Outros que se revelam mais interessados no que leio questionam-me sobre a temática, sentindo-me assim de certa forma uma “outsider” ao enculturá-los sobre temáticas como a precariedade tentando incitá-los à luta pelos seus direitos, mas estes apenas pensam em que os outros tomem investidas para resolução das suas queixas.

19 de Junho de 2009

Mais um dia em que me encontro imensamente cansada e frustrada profissionalmente, situação esta agravada pela dificuldade em adormecer que se tinha tornado uma constante. Como tal, decidi ir dar uma volta para espairecer. Cheguei à empresa mais cedo que o habitual e como tal o segurança questionou-me sobre o mesmo e assim sendo confidenciou-me que sentia o mesmo, trabalhador este de origens pobres de 44 anos. O segurança, que trabalhava para uma empresa subcontratada à empresa de *call center*, afirmou que se sentia imensamente saturado com a monotonia do serviço pois o nível de responsabilidade não é compensado monetariamente já que deles dependem todos os gabinetes e salas. Revelou igualmente que não acredita na mudança societal nem laboral nem acredita que a força dos sindicatos possa vir a ser renovada já que, segundo o mesmo, as raízes de uma cultura impregnada por lógicas de resignação oferecerá sempre resistência à mudança.

24 de Junho de 2009

Hoje os operadores fossem devidamente informados, que deveriam no final de cada chamada, anunciar um novo produto sem que para isso fossem aumentados no seu

ordenado. Eu e mais alguns colegas ainda questionamos a supervisão mas a resposta habitual foi de que o contrato engloba qualquer alteração de funções ou de horário.

A tarde pude constatar, devido à mudança de horário, que existe um certo mal-estar entre algumas operadoras sobretudo. O turno da noite, pelo que me disseram, é menos unido que o da manhã, existindo algumas rivalidades pelo facto de algumas operadoras ansiarem subir rapidamente de posto e como fazem uso da lógica da maledicência ou de joguinhos sexuais para com as chefias. Uma dessas operadoras que se diz afectada por essa situação é a operadora RC que se sente perseguida pelas colegas que a tratam como se de uma criança se tratasse. A mesma afirma que se tenta relacionar com as demais colegas sendo no entanto, repudiadas e gozadas pelas mesmas que se sentem perseguidas por alguém mais velho com quem não se identificam. Desta forma, essas mesmas operadoras optam por lógicas de maledicência que chega a assumir comportamentos infantis de a caluniar e depreciar publicamente, ou via mensagens escritas para o telemóvel. Há cerca de uma semana, segundo a mesma, chegou a ocorrer um episódio de certa forma estranho pois a operadora RC foi ameaçada de levar um estalo em pleno atendimento por uma dessas colegas que se encontrava a prestar apoio de sala e frequentemente lhe presta informações erradas sobre dúvidas que possua relativamente aos clientes. Por outro lado, mais tarde em conversa com a operadora MS vim a saber que a operadora RC é uma péssima trabalhadora, que faz uso de lógicas de subversão ao não realizar o atendimento correcto e não efectuar tarefas para *back-office* informando os clientes de que devem dirigir-se a uma loja para apresentar reclamações. Outra das questões foi que esta é uma pessoa de 35 anos solitária e que se sente na necessidade de arranjar amigo/as à força sendo depois por isso rejeitada pelos demais como foi o caso de um jantar de colegas que foi organizado sem que a mesma fosse convidada.

30 de Junho - Dia D (despedimento)

Mais um dia em que acordei e a minha cabeça pesada sobre os ombros se preparou para ir trabalhar roboticamente, após uma noite sobressaltada com cansaço e

frustração profissional que afecta igualmente a psique. Todavia, um certo sentimento me assolava quanto à empresa para a qual me dirigia diariamente. Assim que cheguei à empresa encontravam-se, como habitual, a falar de despedimentos, redução e alteração de horários, entre outros. Como tal, esse meu sentimento aumentou de certa forma que me senti impelida a questionar o supervisor se iriam ser mais pessoas despedidas para além dos dois operadores. Este revelou-se sigiloso, não querendo referir nomes nem pormenores. Entretanto sentei-me ao lado do operador VM que começou a “praguejar” com os pedidos dos clientes, outros operadores começaram a conversar sobre os seus dias de férias, outros atendiam repletos de stress e nervosismo face à antipatia, desrespeito e brusquidão de determinados clientes. A determinada altura, devido ao baixo fluxo de chamadas, a sala de atendimento mais se assemelhava a um café onde grupos de conversa se tinham formado, o que apresentava determinadas dificuldades a quem se encontrasse no atendimento. Verifiquei que a mesma pessoa de quem tinha reivindicado a chamada que acabou por ser anulada, me tinha avaliado novamente e desta vez tinha mencionado que a mesma tinha sido gravada a fim de que não tentasse novamente por em causa a sua palavra, ainda que eu pudesse ter razão. Ou seja, o que senti, foi que as pessoas que ripostam, reivindicam os seus direitos mais tarde ou mais cedo acabam por ser ostracizadas ou prejudicadas ao mínimo erro. Uma das colegas indicou-me para me apresentar ao supervisor e foi então que pressenti que o pior tinha chegado. Iria ser-me conferido o *feedback* respeitante às duas chamadas que tinha visualizado e cujo mau pressentimento desde então me assolara. Enquanto o supervisor me reportava a situação senti a necessidade urgente de questionar se eu me encontrava em perigo de ser despedida. Ainda que hesitante, o mesmo revelou-me que não queria dar ainda certezas, e tendo em conta que se encontram mais pessoas na sala, mas o meu nome teria sido indicado já desde dia 27 como uma das possíveis dispensas, ou se quisermos, despedimentos. Senti de imediato, ainda com mais certezas, que estava despedida. No entanto, o telefone tocou e era o director do serviço a quem o supervisor questionou se não teria havido qualquer recuo na decisão referente à situação do meu despedimento. Tal mantivera-se e o mesmo viria ao centro dentro de uma hora, pelo que senti uma enorme revolta e tristeza, sentindo novamente o *deja vu* que tinha ocorrido há cerca de dois anos atrás no serviço informativo em que tinham alegado que eu teria desligado uma chamada propositadamente quando na verdade desligara porque deixara de ouvir o cliente e a pressão da enorme fila de espera aliada ao baixo tempo de

chamadas que tínhamos que manter me levava a tal. No entanto, tratara-se de uma chamada de prova feita pelas chefias de Lisboa e como na altura a chamada não fora gravada e a palavra do operador nunca é tida em consideração, ainda que tivesse alegado injustiça, o sucedido não fora “perdoado”. Todavia, na semana seguinte dirigi-me ao gabinete do coordenador do centro que ainda que me quisesse conferir uma segunda oportunidade, por algo que eu não fizera mas assumira-se que a culpa teria sido minha, não podia fazê-lo pois as chefias nacionais é que possuem a última palavra. Contudo, conseguira com que o nome ficasse “limpo” e me fosse passada uma carta para poder vir a receber subsídio de desemprego. Soube mais tarde que no mês seguinte, em Agosto, cerca de trinta operadores do centro foram despedidos por não renovação do contrato. Portanto, o *lay-off* teria atingido a empresa descartando, sem qualquer razão válida aparente, cerca de 40 pessoas no total como mero “lixo em excesso”. Ainda que tivesse excelentes tempos de atendimento (tendo atingido, a nota máxima), nunca tivesse tido faltas ou atrasos, a desculpa foi de que possuía algumas tarefas incorrectas, e como tal uma segunda hipótese não me seria conferida (*dejá vu*). Despachar os trabalhadores novamente para o exército precário de reserva era prioritário de modo que a empresa não tivesse prejuízos. De qualquer forma, o supervisor ausentou-se comigo da sala, manifestando o seu desagrado na questão, tendo salientado que a sua voz ou parecer eram irrelevantes, pois apenas a equipa de qualidade é que considerou que eu não era suficientemente válida na elaboração de procedimentos de atendimento. Ainda tentei ripostar mas apercebi-me que em empresas desta natureza os que se encontram nos postos mais baixos da cadeia não possuem qualquer poder. Este existe e encontra-se bastante demarcado e autoritário, sendo que a injustiça é uma predominante pois os critérios de avaliação mudam constantemente, como me indicaram. O supervisor indicou-me que mais pessoas estariam na mesma situação mas que o meu caso, para não falar de mais alguns, seria de uma tremenda injustiça. Todavia, a decisão estava tomada e a carta de rescisão havia sido enviada. Senti-me revoltada, com vontade de expressar a minha angústia com lágrimas e gritos mas contive-me e analisei a situação pelo lado positivo. Afinal de contas o meu objectivo de recolha de dados e observação de campo haviam sido já realizados e que melhor situação esta para relatar no meu estudo. Entretanto, fui almoçar para aguardar pela chegada do director do centro, que iria falar comigo pessoalmente. Na casa de banho encontrei ex-colegas do serviço informativo que denotaram no meu semblante uma tristeza bem demarcada e contei-lhes do

sucedido. Uma delas informou-me que várias pessoas estão igualmente a ser despedidas e obrigadas a reduzirem o seu horário de oito para seis horas. Portanto, a empresa serve-se do *lay-off* para justificar a sazonalidade dos seus serviços, não tendo em consideração as condições de vida precárias em que os seus trabalhadores possam estar.

À tarde quando cheguei novamente, o supervisor disse-me que devido ao choque da notícia de despedimento poderia ter dispensa de serviço de tarde para assimilar o sucedido. Como tal, sentei-me nas escadas e determinadas colegas olharam-me perguntando se estaria tudo bem, se não iria atender, que já poderia sentar-me ao lado de uma delas porque já havia posição de atendimento, mas a nenhum contei o sucedido. Apenas a operadora TM veio ter comigo perguntando o que se passava e contei-lhe que tinha sido despedida. Esta ficou estupefacta pois sabia que o meu atendimento era de qualidade, assim como as faltas ou atrasos eram inexistentes. O operador VM, que se encontrava na posição ao fundo da sala, também me perguntou porque não me encontrava a atender e por mensagem escrita indiquei-lhe o sucedido. De certa forma, sentia-me uma *outsider*, uma excluída, sabendo que havia pessoas que possuíam motivos de apontamento bem mais válidos que o meu para serem dispensadas. Entretanto o chefe chegara e estava na hora de saber a verdadeira razão do meu despedimento e se de facto poderia, ou não, existir hipótese de reconsideração. Num dos cantos da sala, o mesmo me perguntou se eu já sabia por inteiro do que se passara e que teria sido o serviço de qualidade a decretar o meu despedimento, que como não tinha sido ele a despedir-me não poderia dar-me uma segunda oportunidade mas que eventualmente mais tarde, caso a empresa viesse a necessitar dos meus préstimos, eu seria contactada. Óbvio que para além de um ser laboral sou igualmente um ser social e assim sendo tenho orgulho, personalidade e auto-estima para saber que nestas condições jamais voltaria, alimentando uma lógica de resignação. Todavia, agradei ao director o facto de me ter avisado com 30 dias de antecedência, e não apenas os 15 estipulados por lei, referentes à comunicação de despedimento, pois neste caso reivindicar seria sempre algo justificável pela empresa cujos contratos flexíveis a termo permitem situações como esta. Uma das operadoras do turno da manhã que tinha sido despedida juntamente comigo iria agora ouvir a sua sentença, de modo que me dirigi a ela quase de lágrimas nos olhos e desejei-lhe boa sorte com uma festa no braço, como sinal de

solidariedade. Saí então e senti que estava numa fábrica, com os operários robotizados que eram descartados devido à sazonalidade do produto, que alguns diziam mal uns dos outros e das chefias mas depois na prática todos cediam aos jogos de poder com medo. Inclusive, quando desci as escadas, no corredor vi uma operadora do serviço informativo que tinha sido mãe há cerca de dois meses e encontrando-se em licença de parto decidiu dirigir-se à empresa para mostrar o seu filho às colegas, cenário este que sucedia com bastante frequência nas fábricas durante a revolução industrial.

1 de Julho

Quando cheguei de manhã reparei que as pessoas olharam para mim de uma forma diferente, e apercebi-me que falavam de pessoas que tinham sido despedidas. Todavia, a minha dor de cabeça e nervos não me fizeram levar em conta tudo o que se poderia passar. No entanto, senti-me novamente uma *outsider* mas de uma forma mais acentuada ainda. Houve pessoas que vieram ter comigo e me disseram que lamentavam a situação mas a maioria limitou-se apenas a meros olhares ou a ignorar como se nada tivessem a ver com a situação. A supervisão ministrou uma nova formação, conferida a duas ou três pessoas de uma só vez, com fins de perfilar pessoas para uma linha de donativos de doença de medula. Como eu tinha sido despedida não foi recrutada para tal.

Às 14 horas a operadora R veio sentar-se ao meu lado mais uma vez para me relatar as últimas intrigas sobre os colegas e supervisão. Esta operadora queixava-se constantemente que era ostracizada pelos colegas, e que uma delas lhe teria enviado mensagens escritas para o telemóvel de teor ameaçador chamando-a de burra e de que não seria bem-vinda a um jantar que se iria realizar dia 11 de Julho. Indicou-me igualmente que quando solicitava ajuda numa questão era sempre prejudicada. Especificou ainda um episódio em particular em que o supervisor J lhe tinha indicado que não teria direito a um dia de férias e como tal não o gozou. Devido a ter-se sentido lesada por esta e outras questões indicou que iria apresentar queixa contra a supervisão do centro. No entanto, um dos supervisores em questão chamou-me para me conferir

feedback de duas chamadas auditadas e mostrou-me no computador que essa mesma operadora estaria a ser auditada por todo o seu comportamento problemático. Além disso, no seu desempenho profissional não atendia devidamente os clientes, evitando realizar tarefas de pedidos para *back-office*. Como tal, quando regresssei ao meu lugar observei o seu atendimento e constatei que não seguia as regras do guião, não efectuava de facto as tarefas mais complicadas e quando lhe prestavam auxílio tentava “enrolar” as pessoas dizendo que sim e depois voltando à linha falando ao cliente exactamente o inverso do que lhe tinha sido dito. Portanto, existe uma determinada subversão do poder incutido através de lógicas de dissimulação, lógicas estas que escapam às chefias na maioria dos casos e que levam a que determinados trabalhadores sejam prejudicados e outros não. Também se verifica a não existência do espírito de equipa, pois alguns colegas que observavam este tipo de comportamento por parte da operadora foram revelar o mesmo à supervisão.

Mais uma vez decorreu a formação sobre a linha de atendimento especial de donativos para a medula óssea. Essa formação, como outras passadas, passara-me ao lado como a mais colegas. Portanto, a distribuição de tarefas não é igualitária, muito menos meritocrática sendo que no final do mês, independentemente do prémio de desempenho ou do número de horas, auferem todos a mesma remuneração.

2 de Julho

Mais um dia em que fui trabalhar e o operador V me perguntou como me sentia. Tratava-se das poucas pessoas humanas e reivindicativas que ali trabalhavam e que diariamente fazia investidas para tentar efectivar a sua saída da empresa, quer pela procura activa de emprego, quer pela continuação dos estudos. Indiquei-lhe que me sentia preparada para a mudança e que acreditava que as coisas não aconteciam por acaso, ainda por mais sabendo que no serviço informativo estavam igualmente a descartar trabalhadores, enquanto pagavam milhões aos canais televisivos para anúncios dos seus serviços.

A operadora MS veio sentar-se ao meu lado e questionou-me acerca do porquê do despedimento. Quando lhe relatei o sucedido revelou surpresa e uma certa indignação, tendo-me dito que uma sua amiga, operadora no edifício principal da empresa, tinha sido igualmente despedida. Tal deveu-se aos elevados tempos médios de chamada, algo que para a trabalhadora a indignou bastante, de modo que assim que arranhou um emprego numa loja de pronto-a-vestir não prestou sequer os dias que deveria ter dado à casa. Portanto, só por este caso se verifica que os jovens licenciados transitam de precariedade em precariedade, pois neste caso a pessoa em questão tinha acabado de obter habitação própria para além das habituais contas de sobrevivência que todos temos que pagar. Foram despedidas cerca de 40 pessoas no total, quer do serviço residencial quer do serviço empresarial, para não falar dos trabalhadores do serviço informativo ou de vendas que se encontravam nas mesmas situações precárias. A operadora MS contou-me que inicialmente pensara em ficar na empresa até Agosto, mas como se dedica ao ramo dos seguros e recentemente tinha pedido um empréstimo para abertura de escritório próprio, decidiu que ficaria na empresa até Dezembro. Portanto, este tipo de emprego vai servindo de meio de sustento da maioria dos operadores, se bem que alguns se deixam cair em pura apatia e deixem os estudos ou novas investidas de trabalho para segundo plano. Comentários sobre a operadora RC vieram à tona e pude verificar que existem bastantes atritos e repúdio dos demais operadores para com esta trabalhadora. No entanto, no turno da tarde essa mesma operadora sentou-se novamente ao meu lado mas evitei falar com a mesma afim de que mexericos fossem gerados. Mais tarde nesse dia vim a saber que a conversa que a operadora MS tinha tido comigo fora confidenciada à operadora C, que supostamente namora com um dos supervisores. Como já me encontrava numa fase final de despedimento em que a minha “missão” já estaria praticamente findada não me manifestei, apenas pude verificar como funciona o mecanismo de mobilidade social de determinadas pessoas, sobretudo do sexo feminino, em que os argumentos usados numa mera conversa podem ser alterados e usados para favores pessoais. Essa mesma questão é verificada por mais colegas que me relatam que determinadas operadores ascendem a cargos superiores através do envolvimento com chefes ou supervisores, assim como outras trabalhadoras foram despedidas da empresa pela rejeição de favores, nomeadamente de índole sexual. Portanto, o sexo feminino continua a ser discriminado de certa forma, quer no assédio,

quer na licença de parto em que algumas supervisoras quando regressam são relegadas para o cargo de operadoras.

É frequente assistir ao desagrado de alguns operadores na realização do inquérito de satisfação de qualidade para com os clientes. Alguns operadores dizem, “mas quantas horas mais terei que realizar hoje? Eu esta semana já efectuei x horas porque escolhem sempre as mesmas pessoas?” Essa injustiça laboral verifica-se pois existem pessoas que nem sequer tiveram essa mesma formação e outras são de certa forma “obrigadas” a realizar essa tarefa diariamente, como que vomitando sempre as mesmas frases esperando no final um *feedback* do cliente que na maioria dos casos se vê forçado a qualificar, ainda que falaciosamente, como bem cotados os préstimos da empresa. Outra situação que pude verificar foi que a operadora AS teve que efectuar uma chamada cujo número pertencia a um cliente residencial estrangeiro. Como esta operadora possui dificuldades no domínio do inglês recusou-se a efectuar a continuação da chamada. O supervisor R apenas lhe respondeu de uma forma irónica, mas que esta tomou como agressiva, “se não tens qualidade ou vontade para o serviço levanta-te e deixa-o para quem possua competências para tal”. A situação foi brusca e toda a sala reparou em tal. Portanto, ainda que se tente aparentar um certo clima familiar e de “à vontade”, existe um poder autoritário que determinadas pessoas fazem questão usar quando se encontram em determinada posição de poder, nomeadamente quando os cargos mais baixos da escala social laboral pretendem fazer valer os seus direitos.

3 de Julho de 2009

Hoje foi um dia calmo em que de facto se pode constatar que o serviço se encontra em baixo tráfego de chamadas. De manhã o chefe entrou silenciosamente na sala às 8.45h, tendo passado por mim e pela operadora AS que me falava do nascimento do seu sobrinho, sem que nos tivesse olhado ou cumprimentado sequer. De facto, as chefias não revelam qualquer simpatia ou exemplo de relação de proximidade para com os operadores, o que cria imensos atritos e afastamento. Esta mesma colega contava-me que a sua irmã, imigrada na Suíça, viria a Coimbra para uma semana de férias e que não

lhe tinham sido concedidas férias para essa altura. Como não tolero que os direitos laborais e humanos sejam desrespeitados, sugeri-lhe que fosse falar com as chefias directamente e não através de intermediários, explicando a sua situação familiar afim de que excepcionalmente, ainda que fosse de seu direito, serem-lhes concedidos esses mesmos dias. Esta no entanto mostrava-se bastante incrédula e reticente no pedido de insistência, pois a cultura do medo e da falta de informação sobre os direitos laborais não é de todo cultivada. De certa forma é transmitido às pessoas, pelas conseqüentes negações de pedidos e “semblante carrancudo”, que pedir algo é como que forçar algo que devem acatar e não retaliar. Mas, mesmo assim, a mesma ficou a remoer a situação e disse-me, após a ter aconselhado para tal, que iria pedir novamente ou verificar se alguém poderia trocar os dias de férias com ela.

Eram cerca de 8.55h, quando passou um supervisor do *call center* principal que viria substituir o supervisor J. Este tinha um ar descontraído, e quando entrou foram-lhes transmitidas ordens pelo chefe. Quando uma das suas operadoras favoritas surgiu, tendo esta conseguiu obter férias para o mês de Agosto (algo que a maioria não conseguiu nem alegando que possuíam filhos em época de férias escolares), saudou-a com um enorme sorriso e disse-lhe o quão bonita esta se encontrava. Segundo opinião dos seguranças, os seus gostos sexuais ficam-se pelo sexo masculino mas outros, segundo comentários que circulam no “quartel-general *call center*”, chamemos-lhe assim, várias operadoras já foram assediadas pelo mesmo tendo algumas sido despedidas por recusa desse mesmo assédio. Portanto, o assédio é um factor de grande mobilidade nesta empresa onde grande parte dos cargos é alcançada não por meritocracia mas por “corpocracia”.

Após o chefe se ter ausentado 10 minutos depois, a sala conheceu outro ambiente. Grandes partes das cerca de 13 pessoas que entram diariamente ao serviço às 9 horas da manhã, encontrava-se na conversa ou na preparação de planos para o seu fim-de-semana, que para muitos se revela como o escape em que poderão libertar-se de todos os constrangimentos causados pela monotonia e rigidez da linha de montagem de atendimento. Por outro lado, denota-se que algumas pessoas já se encontravam de férias, tendo estas sido apenas concedidas a alguns e de duração de apenas uma semana. Outros operadores, que solicitaram férias mais tarde, nem com férias durante o período de verão, foram contemplados com as mesmas. Portanto, os indivíduos são

constrangidos quer pelo facto de trabalharem num serviço robotizado que os destrói como seres humanos laborais, quer como seres humanos sociais, neste último campo afastando-os das suas famílias.

Foi de verificar que umas das trabalhadoras, a operadora C, que supostamente se encontra envolvida emocionalmente com um dos supervisores, quando chegou à sala foram de imediato cumprimentar com dois beijos na cara este supervisor substituto. Sentou-se num lugar perto do mesmo e passou grande parte do tempo a conversar e a insinuar-se com bastantes sorrisos. Os demais operadores podiam verificar, tendo eu inclusive escutado comentários de como, “esta vaca está a fazer-se toda a este gajo para ver se sobe para supervisora. Coitada!”. Comentaram igualmente que a maioria dos supervisores deste serviço gostavam imenso de possuir uma legião de fãs da qual faziam uso pessoal, sendo por isso beneficiadas quer na avaliação, atrasos ou faltas. Portanto, a rede de conhecimentos, que se estabelece a qualquer custo, é a chave para que grande parte dos operadores se mantenha neste tipo de empresas onde é possível por vezes, como neste caso, subverter o poder e as ordens estabelecidas.

6 de Julho de 2009

De manhã acordei bem-disposta, sabendo que iria dentro em breve sair daquele trabalho apático e entediante, e decidi efectuar uma caminhada. De facto, na cidade já se notava que havia menos trânsito devido a férias e a estudantes terem regressado a suas terras natais. Como tal, pensei, como poderão as ofertas de emprego melhorar em qualidade e quantidade se de facto a forte presença dos jovens é sazonal? Quando cheguei pude verificar na sala de espera que o semblante de meus colegas assemelhava-se ao de utentes de um hospital que aguardavam pela sua vez uma sala de espera cinzenta. Uma delas, a operadora L, queixava-se do facto de não ter tido fim-de-semana e como tal ter-se sentido extremamente cansada e triste por ter estado longe da família e agora folgar às quintas e sextas-feiras. Como se pode verificar, a maioria destes indivíduos acata todo e qualquer pedido por parte da empresa, tomando-o como uma ordem e não um pedido, receando perder o emprego que ao fim ao cabo não paga sequer

o ordenado mínimo nem confere qualquer segurança contratual. Mas realmente há que ter em atenção que estas pessoas reclamam das condições e das exigências, sendo elas mesmas que legitimam essas investidas de poder, mas quando existe possibilidade de as recusar não se manifestam e permitem que a exploração se exacerbe cada vez mais. E é desta forma, através de lógicas de resignação e consentimento, que as condições laborais vão cada vez mais incorrendo num processo de involução.

Mais uma vez, devido à falta de circulação de ar e de abertura de janelas, quando entrámos na sala de atendimento de *call center*, o ar encontrava-se abafado e irrespirável com um cheiro intenso a lixívia que imiscuído com os ácaros do ar condicionado que foi de imediato ligado, criavam espirros e tosse nos operadores. Era algo sufocante e anti-higiénico que todavia, ninguém ousa alterar ou fazer chegar às chefias. Por isso uma das colegas me confidenciou que ela quando se deslocou no inverno devido a problemas de alergias e tosse constantes o médico lhe indicou que a maioria dos seus pacientes era trabalhadora da empresa em questão e que se queixava de problemas cutâneos e nas vias respiratórias. De facto, na empresa não são efectuados quaisquer rastreios, visitas a médicos, psicólogos ou consultas de rotina. Os operadores são colocados em locais de trabalho que são um verdadeiro atentado à saúde quer na falta de higiene, quer na propiciação de transmissão ou causa de determinadas doenças, físicas ou psicológicas.

Quando saí para a minha hora de almoço, na casa de banho deparei-me com duas ex-colegas do serviço informativo e pude ouvir que ambas se queixavam das mudanças que tem havido nesse serviço. Estas comportam redução de horário dos trabalhadores de oito para seis e quatro horas. Desta forma, pretendem reduzir os ordenados, devido à diminuição do fluxo de chamadas, e mais tarde a partir de Outubro começar de uma árdua novas formações a fim de ganharem dinheiro com as mesmas, pagando um euro por hora aos formandos, e tentando “tapar os buracos” dos trabalhadores despedidos nos meses de verão através do *lay-off*. Estas duas operadoras, de cerca de 40 anos de idade, falavam do modo como se sentiam demasiado pressionadas, não concordando com os novos procedimentos nem suportando mais ver na televisão o novo anúncio do serviço informativo, no qual a empresa gastara milhões que não eram investidos nos operadores. Uma delas afirmou que chegava a casa e que não conseguia desligar-se do stress que vivia diariamente na empresa. Ainda que tivesse marido e filhos a pressão de

ter que interiorizar as novas regras correndo o risco de ser despedida a qualquer momento faziam com que vivesse apática. No fim-de-semana o seu marido, vendo-a irreconhecível e bastante perturbada mentalmente, pegou nela e levou-a a jantar pois não aguentara mais ver a sua esposa num estado físico e psicológico de letargia. Portanto, como se pode verificar nesta empresa, ainda que as pessoas façam parte do quadro, esta trata os seus trabalhadores como meros fantoches susceptíveis de serem usados a seu belo prazer, não conferindo qualquer segurança ou recompensa pelos anos de dedicação. Os números que se traduzem em percentagens que fazem parte dos rankings europeus e mundiais de *call center* que a Anacom envia e que fazem de determinada empresa campeã no sector das telecomunicações são as únicas metas. O facto de estas empresas despedirem mais pessoas do que as que contratam anualmente não é de qualquer relevância para o público em geral. O que conta são os postos de trabalho criados sem que se venha a saber ao certo quantos trabalhadores foram dispensados abruptamente, como dizem pois afirmam que mais tarde poderão chamar esses mesmos trabalhadores, sem qualquer razão válida aparente.

Uma das colegas, a operadora AS, dirigiu-se a mim e disse-me que após ter insistido arduamente com o supervisor J, a troca de férias com outro colega lhe tinha sido concedida. Portanto, congratulei-a e salientei novamente que vale sempre a pena lutar pela reivindicação dos nossos direitos laborais e que não devemos cair em lógicas de resignação porque as empresas precisam tanto dos trabalhadores quanto os trabalhadores das mesmas.

7 de Julho de 2009

Mais um dia de trabalho em que o fluxo de chamadas inicial do período da manhã foi calmo, mas por voltas das 11 horas começou a aumentar de forma drástica. Devido à entrevista à operadora AP, uma das pessoas “dispensadas” pela empresa, solicitei ao supervisor J que me fosse concedida autorização para alteração da minha hora de almoço para as 14 horas, visto a mesma sair a essa hora. Assim sendo, tive que trabalhar 5 horas seguidas. Foi algo imensamente desgastante, pois estando sentada,

comportando-me como um verdadeiro robot, que dizia e ouvia o mesmo tipo de situações e frases, tornava-se massacrante para qualquer ser humano.

Ao longo do tempo, fui denotando na sala com os pequenos intervalos entre chamadas que cada vez mais os trabalhadores se iam juntando em pequenos grupos de preferências. Desde que determinadas pessoas alteraram os seus horários para o período da manhã que o ambiente ficou estranho, pois certas preferências pessoais pelas chefias e supervisão tornaram-se mais notórias. Quando estava para sair às 14 horas, reparei na folha de avaliação mensal afixada e não pude deixar de me revoltar ao verificar que eu era das poucas pessoas que possuía nota 5 a todos os perfis de atendimento a que estava associada. Todavia, esse parâmetro de avaliação, tendo em conta a qualidade no atendimento com empatia, calma e qualidade, assim como não possuir qualquer atraso ou faltas, não é considerado como relevante para a permanência de um operador na empresa. Inclusive, o supervisor J, que em casos de despedimento não tem qualquer palavra a validar, chamou-me a atenção para determinadas pessoas que possuem um péssimo atendimento e ainda assim permanecem na empresa. Todavia, a decisão estava tomada e pelo facto de não possuir factores (cunhas ou amizades especiais) que me colocassem numa posição de favoritismo, a decisão era irrevogável. Entretanto, a operadora AP tinha chegado. Esta encontrava-se um pouco abatida mas bastante interessada em prestar o seu testemunho como se de uma catarse se tratasse ou de uma contribuição para denunciar o quadro negro da empresa. A entrevista processou-se no corredor do edifício sempre controlando quem passava pois poderíamos incorrer na situação do surgimento de alguém que pudesse apresentar queixa ou as de as próprias chefias aparecerem. A operadora AP é uma jovem estudante de jornalismo com apenas 22 anos de idade, natural de Elvas que se sustenta a si própria pois é oriunda de um meio social pobre. O cargo de operadora na empresa de *call center* foi o seu primeiro emprego, até que decidiram que as justificações passadas pela faculdade no que respeita a faltas por motivo de exame não serem mais aceites pela empresa. Esta encontrava-se devastada porque caso não encontrasse rapidamente um emprego teria que regressar à sua terra Natal por falta de subsistência. No entanto, depois de ter realizado a entrevista, informei-a sobre os seus direitos, pois nem informação possuía de que poderia ser sindicalizada no Sindicato das Telecomunicações, nem de que poderia vir a ter direito ao subsídio de desemprego por ter trabalhado mais de nove meses consecutivos. De

facto, desta forma pode deduzir-se que a maioria das pessoas trabalha sem qualquer informação sobre os seus direitos quer pela empresa, quer pela mediadora que as vincula à empresa mãe. Os Sindicatos também, segundo observação diária em campo, não se têm feito notar no que refere à sua existência. Foi uma entrevista bastante aberta, sincera em que a operadora denotou a existência de favoritismos e facilitismos por assédio sexual, tendo indicado igualmente que este tipo de trabalho imensamente desgastante não valoriza qualquer empenho nem confere quaisquer regalias ou possibilidade de carreira por meritocracia. A operadora AP relatou-me igualmente que o motivo de despedimento teria sido excesso de faltas, ainda que todas justificadas. As chefias tinham alegado à mesma que neste momento a empresa sofrera uma remodelação e como tal os trabalhadores estudantes não eram mais um público passível de ser contratado, logo não lhes interessava conferir mais benesses aos mesmos. Esta trabalhadora, de facto, encontrava-se bastante abatida, pois sendo oriunda de uma classe baixa do Alentejo, tinha que se subsistir a si mesma sem a ajuda dos pais, e como tal o despedimento deixara-a numa situação bastante delicada de ter mesmo que abandonar a cidade caso não encontrasse qualquer emprego rapidamente. Todavia, não possuía qualquer conhecimento do sindicato das telecomunicações, pois nunca fora abordada pelos mesmos, apesar de acreditar na sua força, no diálogo laboral para alteração da política de *call center* e reivindicação dos direitos laborais. Na sua entrevista reconheceu a inexistência de meritocracia, assim como o facto de algumas operadoras, através de assédio sexual, ascenderem a posições de chefia ou terem benesses que os meros trabalhadores não usufruíam. No entanto, a sua passagem pela empresa foi considerada como uma experiência traumática, quer pelas consequências físicas de aumento de peso, perda de visão, audição e aumento de dores de cabeça, quer pelas consequências psicológicas de fobia social e isolamento devido ao enorme cansaço mental e frustração laboral.

Quando terminei a entrevista encontrei a operadora T, com quem comentei que tinha acabado de entrevistar a operadora AP. Esta indicou que determinados operadores, como o operador V ou a operadora MS, não tinham qualquer qualidade para se manterem no serviço, quer pela linguagem brejeira e agressiva usada, quer pela dificuldade que se traduz no elevado número de vezes em que pedem auxílio no atendimento. Portanto, ainda que a maioria dos operadores seja simpático e

aparentemente amigo, pelas costas apunhala e maldiz, daí que a união dos trabalhadores para de fins reivindicativos será praticamente nula.

8 de Julho de 2009

Nos dois últimos meses tem-se verificado que o fluxo de chamadas tem diminuído bastante e por esse motivo a sala de atendimento assemelha-se frequentemente mais a um café de convívio do que a um local de trabalho. Apenas uma ou duas pessoas optam pela leitura de um livro, enquanto que a maioria dedica-se à conversa banal ou de maledicência de algum colega. Desta forma o ruído instala-se e os poucos operadores que vão recebendo chamadas não possuem qualquer respeito por parte dos demais colegas. Por volta das 11 horas, o supervisor J ordenou que todos se desligassem das consolas para ser conferida uma formação sobre uma nova aplicação informática. Tratava-se de um novo “sistemas de apoio do operador”, onde estariam marcadas linhas de contagem do tempo de prestação de serviço. Segundo as indicações do supervisor, essa mesma aplicação revelar-se-ia num enorme controlo ao operador. Segundo Foucault (1987), trata-se de um panóptico, em que se verifica que o poder se manifesta pela vigilância de todos os passos dos trabalhadores sem que eles possam sequer aperceber-se de que estão a ser avaliados. No entanto, a maioria dos operadores não se tinha apercebido, mas estava de facto a ser vítima de um aumento de controlo pois o tempo em que se encontram dentro e fora da empresa era totalmente contabilizado, assim como todos os pedidos efectuados na empresa, quer em termos de justificações quer em termos de trocas ou faltas. Portanto, dissimular esses aspectos a partir do final do mês de Julho será difícil, senão impossível de todo. Todavia, as pessoas ouviam a explicação do funcionamento da aplicação de bom grado. No final da explicação, a operadora A, que se encontra desde Março na empresa e é formada em arqueologia, ofereceu a possibilidade de integração de facilidades que não se encontravam na aplicação, tendo dito inclusive, “estou aqui a dar estas ideias no entanto no final quero a minha comissão”. Nesta mesma operadora denota-se uma sede de ascensão, chegando ao ponto de se tentar superiorizar ou revelar que possui conhecimentos para uma eventual ascensão na empresa. No entanto, devido a possuir

apenas cinco meses de casa, os conhecimentos que auferem são inferiores aos dos demais e como tal é ridicularizada. Os operadores são usados como cobaias, sendo explorados pela empresa que opera como uma sanguessuga e que vai desgastando o operador em todos os sentidos até ao dia em que não precisa do mesmo e o descarta.

À tarde, alguns operadores tentaram aceder à nova aplicação mas a mesma, embora já apresentada como em funcionamento, encontrava-se com bastantes erros, inclusive de acesso, tal como ainda sucede com o novo guião, que supostamente iria melhorar a vida de um teleoperador. A operadora SF encontrava-se à conversa com o supervisor J fora da sala de atendimento. Mais tarde, questionei-a para saber se algo tinha sucedido, e a mesma disse-me que tinha ido falar sobre o supervisor R que tinha sido agressivo para com ela. Este obrigara-a a efectuar dias seguidos chamadas de *outbound* do questionário de satisfação do cliente, algo para o qual nem todos receberam formação ou nem todos são “obrigados” a realizar. Portanto, o poder quando chega às mãos de alguns é por vezes exercido de uma forma desumana e exacerbada, o que por vezes pode levar a autênticas rivalidades, mau ambiente e destituições de cargos.

A operadora RC mais uma vez sentou-se ao meu lado, comentando-me que lhe tinham dito sábado, dia em que foi compensar duas horas que tinha faltado no *call center* principal, que iria apresentar queixa contra os supervisores R e J. Ora, a mesma tinha-me contado na semana passada que iria fazê-lo, mas outras operadoras ouviram a conversa e esta chegou aos ouvidos dos supervisores, que de imediato criaram um boato suscitado pela operadora C, namorada do supervisor R e que se encontra bastante bem conceituada entre as chefias. O nível de rivalidade, de displicência e falta de cooperação entre os operadores é enorme, sobretudo entre o sexo feminino. Tal, leva a que se criem boatos e mal-estar entre as operadoras, sendo que a operadora R é a mais afectada, talvez por possuir 35 anos de idade e tentar encaixar-se numa faixa etária com cerca de 24 anos de idade e por isso mais “imaturo”.

9 de Julho de 2009

Estando o supervisor J de férias, sem no entanto ter avisado os operadores do mesmo, o supervisor R fora assignado. Este encontrava-se na empresa há cerca de dez anos, e em breve seria transferido para a empresa em Lisboa. No entanto, pelas dez horas chegou a operadora C, que pelos vistos é uma das favoritas entre as chefias, como determinados colegas comentam, quer pelas suas poses ousadas quer pelo poder de persuasão sexual que emprega, ficando sem atender chamadas ou prestar apoio de sala aos colegas cerca de uma hora. Ainda que alguns operadores se manifestassem entre desabafos, ninguém teve a ousadia de questionar o porquê de tamanha discriminação. Verifiquei igualmente que essa mesma operadora, cujas vestes eram bastante reduzidas para um local de trabalho, foi almoçar com esse mesmo supervisor no intuito de, eventualmente, vir conseguir maiores benesses que os demais trabalhadores. Quando regressou de tarde, por volta das 15 horas estando já atrasada, encontrando-me eu na sala de convívio, sentou-se na sala de espera e quando o supervisor R sai da sala de atendimento, agarra-a e beija-a em pleno local de trabalho. Alguns operadores do serviço informativo que assistiram à cena ficaram estupefactos com o sucedido. Passados dez minutos, vinham dois colegas a sair para intervalo comentando algo que de certa forma os chocara. A princípio, encontravam-se reticentes em contar o sucedido mas acabaram por desabafar. Viram essa mesma operadora a insinuar-se perante o supervisor, supostamente seu namorado, agarrando o peito e puxando-o para cima. Para além disso, houve entre ambos determinados toques demasiado íntimos para um local de trabalho, segundo o relato desses dois operadores. Quando entrei na sala foi logo questionado o porquê de entrar apenas àquela hora, como se de uma criminosa se tratasse, e logo respondi que solicitei alteração da hora de almoço.

Sentei-me na única posição disponível, que era ao lado da operadora RC, que de imediato tentou repor a conversa de auto-comiseração em dia, dizendo mal de colegas e questionando quem teria lançado o boato de que ela iria apresentar queixa da supervisão (quando de facto foi a mesma quem contou tal em voz alta e alguém teria ouvido e ligado às pessoas envolvidas). Falara igualmente de um jantar mas ao qual apenas teriam sido convidadas as “pessoas fixas”, segundo a mesma, sendo alguns excluídos

como era o meu caso. Portanto, mais uma vez se denuncia a exclusão de determinados colegas que, talvez devido à inexperiência laboral e imaturidade, se comportam como se de um ambiente estudantil se tratasse. Dessa forma, excluem aqueles que seguem comportamentos mais reivindicativos ou que se apresentam física e mentalmente de forma diferente. O supervisor R alertou todos os operadores, quase que em pânico, que o chefe iria apresentar-se na sala de atendimento por volta das 15 horas e como tal, havia que esconder todos os objectos estranhos ao serviço. De repente o ambiente mudou, foi inundada por um silêncio de submissão e medo com a alteração de comportamento por parte dos operadores. Todavia, apenas se apresentou o supervisor que iria substituir o supervisor J durante as suas férias. Para poder eventualmente aumentar o empenho no atendimento, são aplicadas lógicas de medo para submissão cega, tornando-se assim apáticos, acatando sem ripostar qualquer alteração no serviço ou na sua condição laboral. Pessoas jovens que possuem, na sua maioria, grau académico superior, e possibilidade de mobilidade no país para encontrar um outro emprego com melhores condições, preferem cingir-se à apatia e “deixar andar”, não lutar pelos seus direitos e ganhar o seu dinheiro no final do mês.

Antes da hora de saída, o supervisor R andava pela sala a perguntar em voz alta quem iria sair às 16 horas. Como havia ruído na sala devido ao atendimento, não tendo inclusive ninguém me indicado do que se tratava, não consegui perceber ao certo a situação. Tendo terminado o meu dia de trabalho, saí da sala mas verifiquei que se encontrava um conjunto de operadores em volta da mesa da supervisão. Mais tarde, enquanto esperava pelo autocarro, saiu uma colega que me disse que tinha sido ministrada uma formação de higiene e segurança no trabalho referente à Gripe A. Quando a colega me falou do mesmo, comentámos o comportamento da empresa que se reveste de contornos antitéticos bastante acentuados. Por um lado, adverte as pessoas para terem cuidado na sua higiene pessoal em caso de doença, mas por outro, a mesma não toma quaisquer medidas de prevenção para eventual transmissão de doenças. Portanto, a empresa, apesar de por vezes apregoar essas mesmas palestras sobre higiene, não cultiva qualquer cultura de higiene.

10 de Julho

Logo pela manhã, os operadores na sala de convívio falavam em tom irónico da formação conferida no dia anterior sobre higiene e segurança no trabalho. Os operadores comentavam que os *headsets*, os teclados e as mesas não eram limpos para além de serem partilhados por um universo de pessoas alargado que, na maioria dos casos, nem pessoalmente se conhecia e como tal qualquer doença contagiosa era passível de transmissão. Nem o simples acto de colocar à disposição um pedaço de algodão com um frasco de álcool ou lenços de papel era efectuado pela empresa. A maioria, ao contrário de mim que já fui olhada de lado por limpar o equipamento antes de o usar, limita-se apenas colocar o *headset* na cabeça estando o mesmo sujo ou infectado por outra pessoa qualquer. Como tal, pude constatar de imediato que a gripe A poderia ser a próxima causa de despedimento, visto que as justificações, quer por doença quer por exames, eram apenas aceites a uma minoria de eleitos pelas chefias.

Quando entrámos na sala, apresentou-se o supervisor substituto que na véspera tinha estado no local para se ambientar. Aparentava ter os seus 35 anos, encontrava-se na empresa há cerca de 10 anos e, por aquilo que me foi dado a observar, era bastante dedicado ao trabalho. Quando me dirigi ao livro de ponto que assino todas as manhãs, verifiquei que no dia anterior tinha sido marcado na folha de presenças um atraso de 7 minutos, algo que me deixou de imediato revoltada. Como tal, dirigi-me ao supervisor e reclamei o mesmo, indicando que nunca me tinha atrasado, pondo em causa quais seriam os critérios que a empresa usava para marcar atrasos quando tal não existe. Como se pode denotar o novo sistema de controlo tinha já começado a funcionar, pois foi-me indicado que eu teria que estar ligada às 9 horas da manhã em ponto independentemente da causa, informática ou não. A única resposta que indiquei foi a de que como poderia estar eu ligada se uma das principais aplicações que permite aceder à facturação se encontrava inacessível e a única forma de permitir o seu bom funcionamento seria reiniciar o computador? Como tal, seria impossível de todo estar ligada àquela hora. O supervisor ficou de imediato nervoso mas sem resposta plausível, indicando que como não tinha sido ele a efectuar, teria que ser esclarecida a situação com quem tinha marcado esse mesmo atraso. Como tal nunca me tinha sucedido,

verifiquei que ao operador VM tinham efectuado a mesma situação. De facto, uma das colegas, num tom irónico, disse-lhe para não estar preocupado, sendo apenas um atraso algo a que ele não estaria habituado. No entanto, este mostrou-se convicto da sua reivindicação e à tarde retornaria para falar com esse mesmo supervisor.

Senti-me tremendamente revoltada e discriminada, talvez pelo facto de algumas pessoas ao longo do tempo me olharem com outros olhos, como se de uma *outsider* me tratasse, nomeadamente pelas atitudes reivindicativas que tomava e que alguns poderiam tomar como ameaçadoras dos seus postos de trabalho. As pessoas, independentemente da idade, possuem receio da mudança e como tal preferem manter o que possuem, ainda que o mesmo seja precariedade e exploração cerrada.

As chamadas hoje não caíam, talvez devido ao elevado número de clientes que têm vindo a desistir dos serviços da empresa quer por má qualidade, incumprimento de agendamento ou por situações de contratos falaciosos. Como existem níveis de qualidade e de estatística dos quais depende esta empresa, de imediato a chefia indicou ao supervisor para mandar desligar todos os operadores. Tal devia-se aos parâmetros numéricos estatísticos exigidos que a empresa tem que cumprir, caso contrário poderia vir a ser sancionada pela Anacom. Como tal, a alegria foi geral sendo que, para disfarçar o tempo morto, o supervisor ministrou uma breve sessão informativa sobre novidades do serviço, algo que nunca tinha sido efectuado neste centro. Após o mesmo, foram dados 15 minutos para que pudessem ter um curto tempo de intervalo. Foi igualmente reforçado bastantes vezes que quem quisesse poderia usar o dia para férias ou para usufruto de horas a crédito prestadas à empresa. O objectivo era claro, dispensar o maior número de operadores para colmatar a falta de serviço, tempo de ócio para a empresa. A maioria das pessoas com o passar das horas, devido ao enorme tédio, foi alinhando na situação, o que obrigou a que passada meia hora os restantes operadores fossem obrigados a ligar-se nas consolas. Entretanto foi conferida uma formação sobre a gripe A, a quem não tinha recebido a mesma no dia anterior. Como seria de esperar o fluxo de chamadas tornou-se de certa forma excessivo para as poucas pessoas que permaneceram. Como tal, o stress e as dores de cabeça regressaram de imediato à maioria dos operadores, o que levou a que ainda alguns se vissem “forçados” a abandonar o local de trabalho. Decidi então ir almoçar mais tarde, sendo que o habitual seria às 11 horas da manhã. É de referir que relativamente a este horário, solicitei

durante 8 meses que fosse efectuada alteração ao mesmo, pois trabalhar duas horas seguidas e almoçar às 11 horas da manhã torna-se algo absurdo que no entanto, talvez devido ao facto de ser uma mera operadora e nunca ter caído nas graças das chefias, nunca me foi alterado. Quando retornei do almoço, colocaram-me questões do porquê ter apenas chegado àquela hora, qual era o meu horário normal, entre outras questões às quais respondi mas com alguma agressividade porque existiam outras pessoas que nunca respeitavam qualquer horário ou eram sequer. De facto, nesse mesmo dia tinha lido no jornal online que os trabalhadores sindicalizados ou associados a práticas reivindicativas, nomeadamente mulheres, eram sempre preteridos por aqueles que acatavam todas as ordens sem ripostar, sofrendo igualmente negação dos seus pedidos, acabando alguns no despedimento, ou como alegam as empresas no dispensar dos seus serviços.

Os demais colegas foram na sua maioria chamados a efectuar questionários por telefone, algo que a maioria detesta mas acaba por acatar silenciosamente. Tal tornou a fila de espera ainda maior, tornando por vezes a que as pausas entre atendimentos fossem nulas. No final do dia, a minha cabeça encontrava-se completamente desgastada, assim como a audição afectada, dado que no caminho para casa ainda ouvia por vezes o sinal de entrada de chamada, como que um zumbido ensurdecador recorrente. Quando cheguei a casa a única coisa que efectuei, e que muitos dos meus colegas me indicam que fazem igualmente, foi tomar um duche e dormir um pouco. De facto, seis horas de massacre mental equivalem a doze diárias trabalhadas. Mais tarde, um dos colegas indicou-me por mensagem escrita que soubera que o tal jantar misterioso de que muitos falaram iria realizar-se no dia seguinte, mas para o qual nem todos tinham sido convidados. Por esta atitude se pode verificar que não existe qualquer espírito de amizade ou “espírito de classe” como outrora noutras lutas houvera, e a união dos trabalhadores em torno de uma causa reivindicativa jamais teria sucesso.

15 de Julho de 2009

Quando cheguei ao local de trabalho, na sala de espera encontravam-se os demais colegas, bastante contentes pela demora do supervisor R, substituto do supervisor J. Todavia, às 8.59h chega o mesmo indicando para ninguém se ligar nas consolas de atendimento. Este indicou, para imenso desagrado de todos, que se deveriam ler as folhas que se encontravam nas mesas pois iria iniciar-se uma nova etapa nesta sala de atendimento. Devido à diminuição drástica do fluxo de chamadas, a empresa decidiu reformular as suas estratégias. Assim sendo, optaram por pegar no pior dos três *call centers* e “obrigá-los” a efectuar *outbound*, ou seja, efectuar chamadas de promoção de serviços, de alerta de pagamentos em atraso, ou ainda de inquéritos de satisfação. Portanto, ainda que a maioria dos operadores se tivesse manifestado, apenas dois ou três, incluindo eu, questionámos e revelámos alguma insurreição contra esta nova lei adoptada pela empresa. O supervisor viu-se de certa atrapalhado em controlar a exaltação de determinados operadores, enquanto que outros permaneceram calados como meros espectadores. O que mais me surpreendeu foi a operadora A e a operadora C que nem se manifestaram, revelando até algum entusiasmo. De facto, a operadora AS começou por ler de imediato os procedimentos e a treinar sozinha, talvez devido à sua imensa sede numa possível ascensão dentro da empresa. Os demais operadores apenas falavam entre si sobre a situação mas não agiam. Eu e o operador V encontrávamo-nos demasiado revoltados e tentámos de todas as formas contrariar a decisão tomada. Contudo, a única resposta que prevalecia eram os termos de contrato assinado em que os operadores se sujeitam a que a empresa decida alterar o uso dos conteúdos trabalhados, quer seja para *inbound* ou *outbound*. Desta forma, senti-me enganada, uma mera lixa que servia para limar qualquer aresta mal limada da empresa. Por entre os desabafos na sala, ainda se ouviu falar em greve, abaixo-assinado e pedido em massa de deslocação de operadores de centro, visto que nem todos os trabalhadores da zona de Coimbra tinha sido “obrigados” a efectuar este novo tipo de prestação de serviços. Todavia, com o passar do tempo os ânimos exaltados da maioria dos trabalhadores foram dando lugar à resignação e aceitação da tarefa, sendo que a maioria começou por ensaiar o *script* que iria ter que repetir vezes sem conta. Saí sala fora com o operador VM e operadora SF, para nos libertarmos de certa forma do enorme peso que se fazia

sentir na sala. Entretanto, enquanto estávamos no corredor a falar do sucedido e da revolta sentida pelo elevado nível de exploração, a operadora C passou toda sorridente encontrando-se nervosa mas ao mesmo tempo contente por poder dizer que agora pertencia à empresa móvel para a qual se faziam os contactos *outbound*. Portanto, enquanto a maioria se revelava insatisfeita, existiam sempre aqueles que acatavam todas as ordens de bom grado, sem qualquer “rebeldia” o que anulava o sentimento de insatisfação em prol do sentimento de apatia e resignação que mais tarde se apoderou de todos os operadores. Em pouco tempo, a sala passou a assemelhar-se a um serviço de vendas, neste caso de promoção da empresa, com oferta de descontos na adesão à factura electrónica. Qualquer semelhança com as linhas de montagem tayloristas, em que a repetição e a cronometragem da cadeia a caracterizavam e tornavam decididamente num serviço precário, não era mera coincidência. O apregoar da campanha era repetido pelos operadores como se fossem meros robots na tentativa de levar o cliente a aderir. Não existiam ainda parâmetros quanto ao número de adesões pré-determinado mas era certo que quem ficasse algum tempo sem efectuar chamadas era de imediato chamado à atenção por parte das chefias. As adesões eram relativamente poucas comparativamente com as rejeições, aproveitando os clientes para se queixar dos restantes serviços da empresa ou apenas não sabiam o que era a factura electrónica ou não possuíam sequer computador ou internet. Desta forma, pode verificar-se que de facto Portugal permanece numa pobreza e taxa de analfabetismo extremos. Com o passar das horas, podia verificar-se na cara dos operadores um cansaço e apatia que ainda se tornou mais problemática com a chegada do novo chefe de serviço. O seu olhar constante para os “operadores fabris” incutia um sentimento de medo e perfeição na realização do serviço que se traduzia na linguagem e celeridade em efectuar o maior número de contactos. É de salientar a ausência de comentários ou desabafos no final de cada chamada, ou mesmo entre os operadores, a impossibilidade de aceder à internet, telemóvel, livros ou qualquer outro objecto estranho ao serviço, ou seja, criou-se a impossibilidade de um operador se poder comportar como um ser humano “normal”.

16 de Julho de 2009

Mais uma manhã em que, para início do dia, os operadores que se encontravam na sala de espera queixavam-se da empresa e dos seus novos procedimentos. Todavia, a ironia da situação é que nos bastidores todos apresentavam defeitos e descontentamento com as regras e poder impostos, mas durante a cena todos preferiam vestir a pele do bobo da corte, acatando toda e qualquer ordem ou injustiça. A operadora AS, que se queixava imenso mas empenhava-se bastante para realizar o seu trabalho com qualidade, reclamava de lhe terem sido atribuídos atrasos indevidos, o que lhe levou a que no ordenado mensal lhe tivessem descontado dez euros. A operadora JM, que se juntou à conversa, sendo esta bastante apática e pouco reivindicativa, queixava-se que no mês anterior o seu ordenado tinha sido inferior à média. No entanto, nenhuma das duas tinha ainda questionado a situação ao departamento administrativo da empresa.

Entretanto, o supervisor J retorna das suas férias, e nem ele tinha sido avisado das profundas alterações no serviço até ao dia de ontem, tendo o mesmo depois revelado que o chefe lhe telefonara como que a “obrigar” que interrompesse o descanso. Este indicou que as chefias lhe tinham transmitido a imensa desilusão e resistência por parte dos operadores na véspera. Todavia, o supervisor indicou que os operadores deveriam estar imensamente agradecidos pela oportunidade de poderem ser reencaminhados para outros ramos com os quais a empresa lida, visto o fluxo de chamadas ter diminuído drasticamente. Desta forma, este *call center*, devido às suas reduzidas dimensões, quando comparado com os outros dois existentes em Coimbra, iria dedicar-se nos próximos meses aos serviços de *outbound*, ou seja, promocional e/ou de campanhas, assim como alertas enviados aos clientes no que refere a facturação ou tráfego. A desilusão foi total, e tendo em conta que o início das chamadas era a partir das 10 horas, alguns operadores ausentaram-se da sala alguns minutos para assimilarem a decisão. Poucos foram os operadores que efectuavam chamadas com um sorriso na cara, enquanto outros de cabeça baixa, bocejar frequente e lentidão na inserção de dados demonstravam o seu enorme desalento. O operador VM, que se ausentara para intervalo, disse-me que tinha encontrado no bar operadores do serviço de vendas e informativo e que estes se encontravam em profundas alterações precárias, levando a

que os trabalhadores desabafassem a sua revolta nos intervalos, mas na sala de atendimento acatavam as ordens impostas. No edifício, o espírito era de enorme desalento e submissão. Comecei a aperceber-me que determinados rostos, que avistava habitualmente pelos corredores, deixaram de ser vistos. Talvez fruto destas mesmas remodelações, que obrigava a que os operadores fossem bastante mais polivalentes e cedessem a serviços mais robotizados e entediantes, sendo a carga horária a alguns reduzida para quatro ou seis horas, quando não para o despedimento. Alguns ex-colegas que encontrei, contaram-me que pessoas se despediram por esgotamentos e depressões consequentes do enorme esforço físico e mental que o serviço informativo exigia, para além da pressão frequente. Uma ex-colega que mantive como amiga, relatou-me que agora passaram a atender quatro serviços, tendo-lhe sido conferida uma formação em duas semanas que demoraria cerca de dois meses para ser devidamente apreendida. No entanto, devido às quebras do fluxo de chamadas e desistências de serviços, a empresa optou por medidas drásticas sendo uma delas o *lay-off* e encaminhar os operadores que permaneceram para a “escravidão polivalente”. Durante o dia foram inúmeras as vezes em que solicitaram aos operadores para se ligarem e desligarem nas consolas de atendimento devido à falta de informações e procedimentos que estavam constantemente a ser alterados. É de referir que os sindicatos, cujo papel nesta altura se torna crucial, nunca mais compareceram nas instalações da empresa, nem através dos seus boletins informativos. Tal leva a crer que de facto vivemos numa involução cada vez mais acentuada, ficando o trabalhador entregue à sua própria sorte, sendo proibido de aceder ou fazer valer os seus direitos.

20 de Julho

Mais uma semana se inicia em que novas ordens de formatação da base de dados para *outbound* são conferidas. No entanto, verifica-se que os trabalhadores diurnos são muito mais preenchidos em termos de trabalho e exigência por parte das chefias, visto os trabalhadores nocturnos não terem cuidados de formatação dos dados ou realizarem sequer o mesmo número de chamadas. No entanto, às dez horas o supervisor J avisou os operadores de que seria melhor manterem o local de trabalho limpo e apresentável

devido à visita de chefias do novo serviço. Por volta do meio-dia, surge o chefe do centro juntamente com o responsável da empresa pela nova campanha. Os trabalhadores são observados que nem operadores fabris automatizados numa linha de montagem, repetindo e digitando as mesmas palavras vezes sem conta em cada hora. O responsável pela campanha em questão referente a um serviço móvel da mesma empresa sentou-se ao lado de cada operador que efectuava chamadas naquela hora e questionava-o sobre o número e causa de adesão, ou não, dos clientes. No entanto, a principal questão ficaria sempre por abordar: será que os operadores, que nem formação prévia tiveram, estariam devidamente perfilados ou motivados para aquele tipo de serviço, que era uma venda sobre a qual não recebiam qualquer comissão? Contudo, os operadores falavam com todo o cuidado e simpatia com os clientes e, ainda que se sentissem defraudados e explorados ao máximo, não deixando transparecer tal.

21 de Julho

Hoje recebi a minha pauta de avaliação ainda que referente ao mês passado, referente ao atendimento de apoio a clientes. Pude constatar que ainda que me tenha esforçado por ser simpática, empática, possuir TMA (tempo média de atendimento) dentro da média, entre outros parâmetros que levaram a que a nota final fosse 5, ou seja, o patamar máximo. Mas como as minhas redes sociais dentro da empresa não eram de proximidade com as chefias, mas sim de luta reivindicativa, quando chegou a hora de se descartarem de trabalhadores, através de *lay-off*, fui uma das “fêlices contempladas”. Durante os intervalos e durante a realização das chamadas na sala de *call center* pude verificar que a maioria dos colegas suspirava de tédio, manifestando o seu enorme cansaço através de suspiros e queixas da falta de simpatia e compreensão dos clientes. No entanto, na prática ninguém decide reivindicar por lógicas de medo e apática bem enraizadas.

23 de Julho

Antes da hora de se iniciar o serviço *outbound*, estava eu na sala de convívio a consultar o jornal quando uma das operadoras me questionou sobre as ofertas disponíveis relativas a ofertas de emprego relevantes. Disse-lhe que a maioria apelava a cargos de operadores, cargos de secretariado ou docência em que se preconizava que eram meras burocracias para renovação de cargos estatais. Tal levou a uma conversa que mais se caracterizou por um desabafo de colegas que foram iludidos em entrevistas de empregos falaciosos, como empresas “fantasma”, ilusão de cargos e/ou desempenho de funções sendo a remuneração equivalente ou inferior ao ordenado mínimo nacional e contratos a prazo. Uma dessas operadoras indicou que, ainda que odiasse trabalhar na empresa em questão, sentindo-se tremendamente desgastada, a definir como a própria disse, precisava de pagar as contas ao final do mês, tendo bastante receio de perder esta garantia monetária para a sua sobrevivência pessoal. Daí ter questionado os colegas se pretendiam efectuar um abaixo-assinado para que nos fosse conferido o direito de escolher qual o serviço que pretendíamos atender e não ser constantemente obrigados a saltar de serviço em serviço como se de meras marionetas nos tratássemos. No entanto, a resposta foi a esperada, não valia a pena ripostar pois ainda nos seria conferida uma realidade pior e o receio de despedimento era mais do que evidente.

24 de Julho de 2009

Mais um dia de trabalho em que numa das conversas pude escutar que um dos colegas que foi despedido indicou que se sentia tremendamente injustiçado, porque se tinha esforçado por nunca chegar atrasado e conseguir atender as chamadas com qualidade. No entanto, os seus tempos médios de chamada continuaram acima da média estipulada pela empresa e como tal foi despedido. Ainda afirmou que o seu outro colega de turno, pois este colega efectuava o turno compreendido entre as 16 e as 23 horas, que foi despedido pelas mesmas razões, começou por faltar e a desleixar-se do serviço. Como se pode verificar, as pessoas sentem-se injustiçadas e algumas delas decidem agir

à sua maneira em lógicas de subversão. Este operador esteve a desabafar com uma colega, enquanto faziam pausas, que, ainda que mal aceites pelas chefias, os operadores em jeito de revolta demoravam mais que o normal no intervalo entre chamadas para descansar um pouco a voz e libertar a “raiva” em pequenos desabafos. Comentou que em Coimbra as ofertas de emprego eram apenas para a construção civil ou supermercados, pelo que estava demasiado difícil e como tal iria tentar abrir um negócio por conta própria com apoio do IEFP, adiando os estudos para mais tarde.

29 de Julho de 2009

Os dados do meu computador tinham desaparecido por completo, isto porque os colegas que efectuem o serviço nocturno não são pressionados para efectuarem com prontidão, rigidez e controlo o seu serviço de contacto para com os clientes ou para formatarem os dados inseridos como os operadores diurnos. Isto leva a que exista uma certa revolta instaurada, tendo já ouvido por diversas vezes por parte dos colegas, “Não está certo que os da noite não façam nada e nós temos que ser os escravos, não?”, “Mas o que é que estes gajos da noite fazem que chegamos aqui e os contactos para reagendamento nunca estão feitos?”, “Mas esta gente não faz nada? Se os da noite não fazem nada nós também nos estamos a cagar!”, “ Se eles não fazem chamadas quase nenhuma também vou fazer o mínimo possível, direitos iguais!”. No entanto, nenhuma medida fora tomada para que esses mesmos operadores fossem repreendidos, apenas o supervisor alterou subitamente o seu comportamento, tornando-se de certa forma agressivo para com os operadores que tentavam ajudar com sugestões de recuperação ou futura salvaguarda de dados.

30 de Julho de 2009

Quando cheguei à sala de operações, um dos colegas indicou-me que na rua em frente ao edifício se encontrava um cartaz colocado a dizer mal do chefe da empresa.

Fiquei de imediato atónita e com uma imensa curiosidade sociológica de verificar com os meus olhos de que manifestação se tratava, pois um protesto por parte dos trabalhadores era algo raríssimo na cidade de Coimbra! Após ter verificado os dados que se encontravam no computador e enquanto os meus colegas se dirigiram para o bar, para tomarem o café da manhã, decidi ir contemplar e fotografar o insólito. Arrastei o meu colega VM, que é um dos poucos operadores que maior espírito reivindicativo possui, para ver o sucedido. Quando chegámos à porta da empresa pude desde logo avistar faixa, e não um cartaz como afirmaram tratar-se, que se encontrava colocava do outro lado da estrada pendurado no cimo de uma fonte antiga, dirigido ao chefe da empresa dizendo, “O Sr x faz mal, mais estabilidade, melhores salários!”. O ridículo da situação desde logo levou a que me risse desalmadamente, sentindo simultaneamente um enorme regozijo por poder finalmente observar um acto de manifesto por parte dos trabalhadores silenciados e que espera que se viesse a manter e multiplicar. De qualquer forma, as chefias e os seguranças encontravam-se bastante incomodados com o sucedido e a tarde desse mesmo dia a faixa fora retirada pelos seguranças da empresa. Pelas reacções que os trabalhadores manifestaram apenas observei curiosidade, alguns comentários mas algo bastante passageiro que em pouco se desvaneceu. Desta forma, pode-se denotar alguma apatia e falta de sensibilização por questões reivindicativas talvez pelo facto de a maioria dos trabalhadores julgar que a sua presença na empresa seja apenas algo passageiro e como tal pretendem manter o seu cargo enquanto dele precisarem sem quaisquer “incómodos” para o seu lado.

Os dias que se seguiram, relatados pelos meus colegas que ainda me contactam relatando as peripécias e procurando em mim uma espécie de psicóloga, algo que ficou enraizado pela minha presença lutadora e pelas entrevistas inculcadas, foram de certa forma bastante árduos para os trabalhadores desta empresa. Como foram dispensados cerca de cinquenta trabalhadores ao todo, o serviço ficou de certa forma estabilizado mas em finais do mês de Agosto, com o retorno de férias de muitos clientes, as chamadas dispararam em flecha sem que para isso levassem a cabo a contratação de mais operadores. Os que tinham ficado serviriam para “despachar os clientes”. Entraram em vigor novas formas de controlo e coerção, novas formações de aplicações informáticas, assim como de novos serviços que os operadores teriam que saber atender

sem que fossem consultados se teriam ou não perfil para tal. Portanto, a empresa pretendia um trabalhador hiper polivalente que abarcasse conhecimentos de todos e quaisquer serviços da empresa, sendo penalizado caso não o pretendesse efectuar. Os trabalhadores foram todos trasladados para outro pavilhão que fora construído em poucos meses e que, segundo relatos de ex-colegas, possuía fracas condições de higiene e segurança no trabalho, pois não tinha boas condições de ventilação e inclusive foram avistadas baratas no edifício. Portanto, a tendência é de usufruto do trabalhador, com maior polivalência e rigidez sem que para isso seja motivado ou devidamente recompensado. A precariedade é inculcada sem que os operadores sejam, na maioria dos casos, capazes de reagir pois sentem medo e terror do despedimento. O operador VM; que sempre foi dos trabalhadores que mais reagiu contra as regras impostas pela empresa, confidenciou-me que chorava nos intervalos e quando chegava a casa ia dormir a meio da tarde pelo enorme desgaste. Não sentia qualquer grau de realização, tomava ansiolíticos e a procura de outros empregos na zona de Coimbra mais parecia um sonho utópico não passível de realização. Tal, deixava-o envolvido num paradoxo de por um lado, querer sair da empresa e rebelar-se contra as regras impostas, mas por outro, ter que acatar essas mesmas regras e levar a cabo tarefas num emprego que o destroem quer como *homo economicus* quer como ser humano. Será de facto este o cenário que parece impor-se de facto a um leque cada vez maior de jovens licenciados que sofrem exploração e frustração por verem as suas qualificações académicas ou educacionais serem relegadas para segundo plano, e dessa forma os seus planos de emancipação negados pela inexistência de ordenados condignos? Por outro lado, será que estes mesmos trabalhadores se cingem cada vez mais a lógicas de resignação por terem medo de perder o pouco ou nada que lhes permite uma subexistência que em nada os dignifica e permite evoluírem ou emanciparem-se como seres humanos? Seriam estas as questões que gostaria ver respondidas em estudos longitudinais futuros na vertente dos *call centers* numa era em que estes cada vez mais abarcam os desajustados profissionais.