

A precariedade dos estudantes académicos no universo dos *call centres*

Isabel Maria Bonito Roque

Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Portugal, Coimbra, isabelroque@ces.uc.pt

Resumo: Em finais do século XX, a precariedade e a flexibilização surgem como consequências da abertura e concorrência desenfreada dos mercados económicos conduzindo a uma recomposição laboral de capitalismo globalizado. Os conceitos de trabalho e emprego tornaram-se polimórficos, revestindo-se de uma atipicidade contratual. Esta individualização das relações de trabalho reforça situações de precariedade, colocando em causa a vulnerabilidade e a dignidade do trabalhador. No seio desta conjuntura cria-se uma nova geração de ciberproletários (Huws, 2009), por um lado, e, por outro, de precários (Standing, 2011) inseridos num modelo de trabalho toyotista gerador de novos sentimentos de raiva, anomia, ansiedade, alienação (Ibid.). Num quadro de inovação tecnológica, o presente estudo toma como representativa uma empresa de *call centre* coimbrincense, um dos maiores contextos académicos portugueses. Através de uma metodologia de observação participante, entrevistas semiestruturadas e a elaboração de um diário de campo desenham-se relatos de sofrimento laboral diário, consequente de lógicas de flexibilização. Conclui-se que, de fato, o modo mais facilitado para inserção na vida laboral por parte dos jovens licenciados ou recém-licenciados são as empresas de trabalho temporário que estabelecem vínculos com as empresas de trabalho informatizado como os *call centres*. No entanto, estes vínculos que se pretendem temporários, tornam-se permanentes.

Palavras-chave: *call centres*, precariedade, alienação, licenciados, ciberproletariado.

Precarity of academic students in the *Call Centre* universe

Abstract: In the late 20th century the precarity and flexibility arise as consequences of unbridled competition and opening economic markets leading to a labor recovery of global capitalism. The concepts of labor and employment became polymorphic and representative of a contractual atypicality. This individualization of working relations strengthens situations of precarity, putting into question the vulnerability and the dignity of the worker. Within this economic climate a new generation of ciberproletariats is created (Huws, 2009), on the one hand, and, on the other, of Precariats (Standing, 2011) inserted a toyotist working model, generator of new feelings of anger, anxiety, alienation, anomie (Ibid.). Within a framework of technological innovation, the present study takes as representative a call centre company from Coimbra, one of the largest Portuguese academic contexts. Through a participant observation methodology, semi-structured interviews and the preparation of a field journal, reports of daily labour suffering are drawn, consequent of flexibilization logics. It is concluded that, in fact, the easier way for insertion into working life of young graduates are temporary employment firms that establish links with computerized work companies such as call centres. However, these links to be temporary, will become permanent.

Key Words: *Call centres*, precarity, alienation, graduates, ciberproletariat.

1. Introdução

O presente estudo etnográfico foi realizado através da integração da investigadora como trabalhadora-estudante numa empresa de *call centre* localizada na região de Coimbra. Através de uma metodologia de observação participante foram observadas lógicas de poder, processos de socialização e tensões criadas pelo trabalho, representações subjetivas dos atores laborais ou mesmo expectativas profissionais, contribuindo para a Sociologia do Trabalho (Estanque, 2000:113). A principal hipótese subjacente a este estudo incide no facto de a composição social dos trabalhadores do presente *call centre* estar crescentemente apoiada nas camadas mais jovens, que possuem um peso cada vez maior em termos de qualificações académicas na procura do primeiro emprego. Justamente pelo facto de serem jovens, os trabalhadores de *call centre* encontram-se numa posição bastante frágil e precária, não procurando, ou ignorando, os sindicatos para defesa dos seus direitos.

Numa sociedade de comunicação e livre circulação de capitais, as empresas preocupam-se cada vez menos com os processos respeitantes à contratação dos seus trabalhadores e burocracia inerente. A maioria destas empresas de trabalho informatizado gere a contratação dos seus colaboradores através de empresas que efetuam o processo de recrutamento. Os indivíduos são concebidos não como autónomos mas como meros assalariados que prestam serviços às empresas, não estando diretamente vinculados a estas mas sim numa lógica de subcontratação levada a cabo por empresas de trabalho temporário. Estas, por sua vez, dedicam-se à possível integração de trabalhadores excluídos do mercado de trabalho formal, funcionando como intermediários entre a empresa cliente e o trabalhador.

Como tal, várias questões se colocam, tais como o motivo qual o motivo que levará cada vez mais os jovens licenciados na procura dos *call centres* como forma de empregabilidade? Qual a duração média da estadia destes num *call centre*? Quais as condições laborais encontradas por estes indivíduos nesses mesmos locais? Estando inseridos num quadro de precariedade laboral transnacional, os jovens licenciados terão que aceitar empregos que os alienam ao invés de dignificá-los como profissionais qualificados?

O presente estudo pretende, primeiramente, analisar o conceito de precariedade associada aos jovens licenciados e à sua situação profissional perante o mercado de trabalho; num segundo ponto, é apresentada a forma como estes se inserem no mercado de trabalho através dos *call centres*; num terceiro ponto, é descrito o universo dos *call centres*, na forma como se processa o modo de produção, as práticas despóticas levadas a cabo pelas chefias, assim como a afetação física, psicológica, mental e identitária que o mesmo exerce sobre os trabalhadores. Ao longo do texto, as reflexões teóricas serão corroboradas com excertos retirados do Diário de Campo, assim como entrevistas realizadas aos diferentes atores sociais relevantes para o presente estudo. Portanto, esta investigação pretende abordar a situação laboral dos trabalhadores da área do trabalho informatizado, sobretudo a sua camada mais jovem, cujo perfil abrange, maioritariamente, os trabalhadores-estudantes do ensino superior que se encontram, geralmente, em condições de grande precariedade.

2. A Precariedade Licenciada

Ainda que bastante qualificados, os jovens adultos são excluídos do mercado de trabalho pelo fato de este não se encontrar adaptado a qualificações académicas (Bono, 2000). A vida destes permanece cada vez mais precária e, em muitos casos, torna-se bastante difícil, ou impossível, manter a sua subsistência económica. Atualmente, independentemente da idade ou sexo, os indivíduos não se encontram numa conjuntura económico-social favorável. Veem-se "obrigados" a aceitar empregos com um salário inferior às suas qualificações, conduzindo a uma frustração de *status* (Standing, 2011:10). Trata-se de indivíduos que se encontram impossibilitados do planeamento da sua vida pessoal e/ou profissional, licenciados sem futuro que integram um novo aglomerado social, uma classe-em-construção designada de Precários, isentos de uma ancora de estabilidade emocional, pessoal e, sobretudo, laboral (idem, 2011:1).

Muitos vivem na esperança de que ao serem inseridos em meios laborais como os *call centres*, o mesmo se torne numa experiência de curta duração. Tendo em conta que o mercado de trabalho português não conseguiu acompanhar a evolução quantitativa do número de licenciados, existe uma impossibilidade cada vez maior de construção de uma carreira e amadurecimento pessoal, de emancipação como trabalhadores maduros e experientes, sendo então dispensados pelas empresas. O conceito de precariedade traduz-se, então, como condição de exploração do trabalhador que se repercute no tempo, num contexto de empregos e desempregos sucessivos, pois a garantia de um emprego estável e para a vida há muito que deixou de ser plausível (Tripier & Dubar, 1998).

3. O Estudo de Caso Alargado

A metodologia de caso alargado incide na reconstrução de uma situação social como única, colocando a ênfase na sua complexidade, profundidade e amplitude (Burawoy, 1991). A inserção na empresa em estudo foi realizada como trabalhadora-estudante de forma incógnita e confidencial. O papel de agente infiltrado, apenas revelado aquando das entrevistas pessoais, permitiu criar uma maior empatia e companheirismo nas situações de elevada pressão laboral entre os colegas de trabalho de *call centre* com quem a investigadora diariamente lidava. Fez-se uso de uma metodologia de observação participante, registada em diário de campo, complementada com entrevistas semi-diretivas. A observação participante é a base do método de caso alargado que compreende a intersubjetividade, onde o observador torna-se participante do mundo do "outro", como fonte primordial de recolha de informação e compreensão da conjugação de identidades e poderes (idem). Desta forma, observou-se o dia-a-dia laboral de uma empresa de *call centre*, tendo em conta, sobretudo, as lógicas de poder, os processos de socialização e as tensões criadas pelo trabalho e no próprio trabalho, assim como as representações subjetivas dos atores laborais inseridas no contexto das oportunidades de trabalho, práticas e expectativas no que concerne à carreira profissional (Estanque, 2005:113).

Através das 23 entrevistas realizadas a assistentes de relacionamento com o cliente e supervisores, sendo 7 homens e 16 mulheres, foi possível a obtenção de uma caracterização sociográfica dos trabalhadores e trabalhadoras do serviço de apoio a clientes. Foram igualmente efetuadas entrevistas a um líder sindical da Sinttav, simultaneamente assistente de relacionamento com o cliente, assim como à recrutadora

responsável pelo departamento de recursos humanos da empresa de trabalho temporário que opera na região norte de Portugal. Através do discurso na primeira pessoa, procurou-se obter relatos mais fiéis relativos sobre o processo de recrutamento, o modo de operação dos sindicatos de telecomunicações na empresa, assim como o modo de produção da linha de montagem teleoperacional, possibilitando a reflexão da experiência laboral do dia-a-dia dos entrevistados através do seu relato (Bogdan & Biklen, 1994). Através de um estudo de caso, pretende-se descrever, de forma detalhada, situações que se tornem interpretativas de um quadro mais geral, revelando até que ponto estas são ou não ilustrativas das consequências nefastas de um sistema/modelo capitalista, numa conjuntura de enorme precariedade, não apenas laboral mas humana.

Nas seguintes tabelas poderemos verificar o perfil de cada um dos operadores, operadoras e supervisores entrevistados. É de salientar que foram entrevistados aqueles que revelaram disponibilidade e interesse para o mesmo.

Tabela 1 - Supervisores Entrevistados

	<i>Idade</i>	<i>Ocup. Profissional</i>	<i>Agr. Familiar</i>	<i>Antiguidade</i>	<i>Grau Acad.</i>	<i>Sindical.</i>
<i>Supervisor V</i>	34	Supervisor Telecom	Vive com esposa e filho		12º ano; Curso Higiene e Seg. Trabalho	Não
<i>Supervisor J</i>	33	Operador Telecom	Vive Sozinho	Janeiro de 2006	12ºano; Licenc. Eng. Mec. completar	Não
<i>Supervisor R</i>	25	Supervisor Telecom	Vive Sozinho	Janeiro de 2004	12º Ano	Não

Tabela 2 - Operadoras Entrevistadas

	<i>Idade</i>	<i>Ocup. Profissional</i>	<i>Agr. Familiar</i>	<i>Antiguidade</i>	<i>Grau Acad.</i>	<i>Sindical.</i>
<i>Operadora MS</i>	24	Agente de Seguros Operadora Telecom.	Vive com Pais	Fevereiro 2009	12º ano	Não
<i>Operadora MF</i>	27	Operadora Telecom; Estudt terapias Chinesas;	Vive colegas curso	Março 2008	Licenc Marketing	Não
<i>Operadora SM</i>	21	Operador Telecom	Vive com mãe e 4 irmãs	Setembro 2008	Estudante 12º ano	Não
<i>Operadora TM</i>	28	Operadora Telecom Estudante Linguas	Vive colegas curso	Novembro 2008	Estudante Líng.Lits Modernas.	Não
<i>Operadora AM</i>	23	Administrativa; Operadora Telecom	Vive c/pais e irmã	Dezembro	Licenc.Multim.	Não
<i>Operadora AP</i>	22	Estudante Jornalismo; Operadora Telecom	Vive c/colegas curso	Junho 2008	Estudante Jornalismo	Não
<i>Operadora AS</i>	18	Operadora Telecom	Vive com os pais	Outubro 2008	12º ano	Não
<i>Operadora CA</i>	24	Operadora Telecom	Vive c/colegas curso	Mai 2008	Mestrado Psicologia	Não
<i>Operadora HM</i>	28	Operadora Telecom	Vive com duas amigas	Setembro 2008	Estudante Licenc. Rels Internacs	Não
<i>Operadora JF</i>	28	Operadora Telecom; Designer Freelancer	Vive Sozinha	Dezembro 2008	Licenc. Design Comunicação	Não
<i>Operadora JM</i>	29	Operadora Telecom	Vive com mãe e irmão	Abril 2008	Licenc. EcoAgro-Turismo	Não
<i>Operadora OS</i>	24	Operadora Telecom	Vive colegas curso	Dezembro 2008	Licenc. Estudante Licenc. Geografia	Não
<i>Operadora RP</i>	23	Operadora Telecom; Massag. Reabilitc.	Vive com Pais	Dezembro 2008	12º ano; Formac Prof Saúde	Não

Operadora SF	29	Operadora Telecom	Vive Sozinha	Agosto 2008	Pós-Grad e Licenc. Direito	Não
Operadora RC	35	Operadora Telecom	Vive Sozinha	Setembro 2008	Licenc Línguas e Literats Francesas	Não

Tabela 3 - Operadores Entrevistados

	<i>Idade</i>	<i>Ocup. Profissional</i>	<i>Agr. Familiar</i>	<i>Antiguidade</i>	<i>Grau Acad.</i>	<i>Sindical.</i>
Operador AM	27	Estudte Eng. Inf; Operador Telecom	Vive c/mãe e duas irmãs	Março 2008	Estudante Eng. Inform.	Não
Operador MF	26	Operador Telecom	Vive com pais e irmão	Janeiro 2008	Licenc Engenharia Agrônomo	Não
Operador VM	27	Operadora Telecom	Vive com mãe	Dezembro 2008	Lic. Comunic e Jornal.; Estudte Consultoria	Não
Operador MV	22	Operador Telecom	Vive colegas curso	Dezembro 2008	Licenc. Sociologia	Sim
Operador PD	33	Operador Telecom Pintor Artístico	Vive com 2 Filhos e Namorada	Outubro 2008	Licenciado C. Comunic. Estudte Lic. História	Não

4. A Precaríssima Trindade

4.1. O Processo de Recrutamento

“(...) estava a ser sustentado pelos meus pais e já não estava a sentir-me bem com essa situação e como tal, achei que devia arranjar pelo menos algo que substituísse aquilo que costumava ser a minha mesada, e foi o que fiz procurei um trabalho temporário. Já tinha ouvido falar em trabalho de call centre, que era fácil trabalhar temporariamente neste tipo de serviço, e foi assim que procurei” (Operador AM, 27 anos de idade, trabalha na empresa desde Março 2008).

A empresa em causa possui sucursais em diversos pontos de Portugal, estando, no entanto, sediada em Lisboa. Na filial em Coimbra, compreende cerca de 399 operadores do serviço informativo e serviço de apoio a clientes, coordenados por três chefes de serviço e supervisionados por cerca de vinte supervisores que operam num total de três centros de operações. A sua génese ocorreu a 15 de Dezembro de 1992 com a reestruturação por parte do Governo português em dois serviços distintos, correios e telecomunicações, passando a ser o único operador de telecomunicações em Portugal. Em 1998, passou a contemplar o serviço de apoio a clientes e a área de serviços de multimédia internacional. Numa sociedade de comunicação e livre circulação de capitais, as empresas preocupam-se cada vez menos com os processos burocráticos respeitantes ao recrutamento e contratação dos seus trabalhadores recorrendo à subcontratação através das empresas de trabalho temporário. Estes processos de *outsourcing* executam o tratamento de recursos humanos na aplicação organizacional empresarial em rede através de novas atitudes e requisitos perante o trabalho (Bonanno & Constance, 1999). Estabelece-se uma tríade de subcontratação entre a empresa cedente ou de trabalho temporário, a empresa cliente e o trabalhador. O trabalhador assume o papel de colaborador pois presta serviços à empresa de trabalho temporário que, por sua vez, cede a mão-de-obra à empresa cliente. O contrato de trabalho é assinado com a empresa de trabalho temporário por um ano sendo, no entanto, mensalmente renovável, situação esta

que permite que a empresa cliente possa dispensar o trabalho quando o fluxo de chamadas é menor. Na presente empresa, o período de contratações ocorre em Novembro e o período de despedimentos em Julho, altura de férias para a maioria das empresas e clientes singulares.

O vínculo estabelecido com a empresa de telecomunicações passa, primeiramente, pelo contato com uma empresa de trabalho temporário através da entrega do *curriculum vitae*. Caso o mesmo se revele pertinente, o operador será chamado para uma entrevista com a empresa de telecomunicações juntamente com os outros candidatos, sendo sujeitos a provas de seleção conjunta. Após o mesmo, são selecionados os mais aptos que compreendam o perfil de maioridade de idade, capacidade de dição, empatia e conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Segundo a Técnica Recrutamento, os operadores deverão ser dotados de:

“(...) poder de comunicação, com retórica, com discurso seguro, uma pessoa que não bloqueie, que tenha poder de improviso, que etc. Hum... Sobretudo a nível comunicacional acho que é um perfil cada vez mais exigente, porque acho que cada vez mais o cliente está mais orientado para a reclamação, qualquer serviço, qualquer situação que corra menos bem ele vai usar a linha de apoio. Portanto, acho que as pessoas têm que ter essa estrutura ou esse poder de apoio a nível comunicacional. Daí que seja muito complicado para mim dizer, podes validar pessoas com o nono ano. (...) maturidade, poder de comunicação e a questão da voz, diction serão os critérios principais”.

“(...) O recrutamento atualmente acho que todo ele é cheio de lacunas (...) uma sessão, uma prova de grupo (...) definirmos quais os candidatos que vão integrar a formação (...) não se valida uma série de situações” (Técnica Recrutamento).

4.2. O Processo de Formação

Após o recrutamento, os candidatos sofrem um processo de formação sujeita a avaliação e seleção para integração no serviço, sendo o pagamento desta formação realizado caso o operador seja considerado como apto. Segundo a observação participante levada a cabo pela investigadora foi possível verificar que o processo de formação consiste numa *“(...) breve apresentação sobre a génese e a finalidade da empresa, assim como os objetivos do serviço de apoio a clientes, para além da composição dos quadros de chefias. (...) dezoito formandos (...) 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. (...) Com alguma dinâmica, foi transmitida informação comportamental com incidência na linguagem e proibição de uso de telemóveis, pastilhas elásticas, 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 efetuados exercícios de oralidade quanto ao atendimento geral. No final do dia, houve uma visita guiada ao edifício e ao call centre 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 sem existir qualquer delimitação setorial. Qualquer questão que viesse a ser colocada pelo trabalhador perdia automaticamente a sua dimensão “privada” ou pessoal. O chefe da sala encontrava-se na entrada principal sem usufruir de qualquer privacidade (...). A “ilha” dos supervisores, que é como se designa um conjunto de*

divisórias de vidro que não passam de meros biombos, era a mais frenética. No meio de um amontoado de papéis e telefones a tocar, encontravam-se cerca de cinco pessoas que partilhavam lugares de atendimento (...) (Diário de Campo, 17 Novembro de 2008).

5. Os Call Centres

“Os call centres são, de fato, concebidos como o emprego do futuro, pois funcionam não apenas como escape temporário mas como emprego permanente para muitos indivíduos que se resignam com a precariedade laboral” (Bono, 2000).

A partir dos anos oitenta do século XX, a difusão das TIC (tecnologias de informação e comunicação) constituiu uma nova sociedade em rede obrigando a uma reestruturação ou inovação socio-organizacional das empresas ao nível da racionalização flexível (Castells, 1996). Os *call centres* tornaram-se numa das áreas empresariais mais proeminentes, quer para promoção de serviços, quer para préstimo de apoio a clientes. Não se trata de uma mera oferta de serviços complementares por partes de Bancos, companhias de seguros, viagens, marketing e serviços públicos mas sim de empresas independentes e especializadas em providenciar serviços a países que possuíssem plataformas TIC (Burgess, Connell, Drinkwater, 2005). Os *call centres* funcionam como um paradoxo, pois trata-se de um dos meios laborais quer de entrada, quer de saída mais facilitado (Roque, 2010).

O recurso a trabalhadores periféricos é o meio mais eficaz que se adequa aos *call centres*. A aplicação do modelo *lean production* (Kovács, 2002) visa contratar ou despedir facilmente consoante a sazonalidade da procura e oferta de mercado (Burgess; Connell, 2006). Trata-se de um modelo de produção flexível, segmentado, racionalizado e individualizado que pretende a redução dos custos fixos, procurando o rentável através de investimentos e lucros rápidos no menor tempo possível (*just in time*) (Ibid.). Este resulta da intensificação das condições de exploração da força de trabalho pela redução do trabalho ocioso ao expoente máximo, podendo comportar o despedimento inflexível (Antunes, 1999:53). Portanto, o *outsourcing*, ou deslocalização para locais com menores custos de produção e mão-de-obra. Ainda que por muitos sejam consideradas como as neofábricas do século XXI, os *call centres* são na verdade *contact centres*. Trata-se de um produto da indústria, e não a própria indústria em si, cujos serviços são assegurados pelos operadores de relacionamento ao próprio cliente (Burgess, Connell & Drinkwater, 2005).

O ciberproletariado (Antunes, 2000) ou cibertariado (Huws, 2001) encarna o papel do novo proletariado representativo do processo de trabalho em larga escala neointustrial e informatizado. Face ao crescente desemprego, os *call centres* tornaram-se, por um lado, no escape laboral que melhor representa a situação precária de neoescravidão, revestindo-se de lógicas de produção taylorista; por outro lado, desempenham o papel de plataformas (transitórias) para a inserção no mercado de trabalho. Como refere o operador MV:

“(...) não é ainda isto que eu quero fazer, não é ainda isto que eu quero fazer da vida, não é ainda isto que eu quero fazer do meu futuro, contudo não sei até quando é que não serei obrigado a continuar a permanecer por necessitar trabalhar e de me sustentar também” (Operador MV, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Dezembro 2008).

“(...) esta questão de call centres funciona muito na base de recrutar jovens (...) passado um conjunto de meses mandam esses jovens embora e voltam a ir buscar outros que se

sujeitam às condições de trabalho precárias” (Operador MV, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Dezembro 2008).

5.1. As Linhas de Montagem Teleoperacionais

Os *call centres* funcionam como linhas de montagem virtuais, cujos sistemas telecomunicacionais ditam a distribuição das chamadas, efetuando o controlo do tempo e a qualidade de cada chamada através de uma consola. O local de trabalho é compartimentado em células públicas, os lugares de assento são semanalmente estipulados mediante um mapa rotativo para impedir a eventual interação com colegas, sendo o operador confinado a um teclado, cadeira, *headset* e rato públicos. Quanto à postura corporal, não poderá estar levantado, deverá estar sentado durante todo o horário de atendimento de modo a respeitar o ângulo de noventa graus da cadeira, usar um tom de voz moderado, não deverá gesticular demasiado, o vestuário deverá ser informal não usando roupas reveladoras ou demasiado casuais.

Caso a avaliação técnica e processual, efetuada através de monitorizações, seja inferior a 4,5 valores e a taxa de erro de tarefas e de reclamações não seja nula, o trabalhador não poderá ser considerado como um “bom operador”, nem possuirá acesso a uma eventual possibilidade de mobilidade social dentro da empresa. Toda esta avaliação é semanalmente contabilizada, reunida ao final de cada mês pelo supervisor que preenche um modelo de avaliação. É igualmente indicado que cada monitorização inclui, no mínimo, uma chamada completa. O número de horas de monitorização diária que na prática nunca ocorre, corresponderá, no mínimo, a 1% do potencial de horas de trabalho de todos os Assistentes de Relacionamento com Cliente de cada serviço (centro) mensalmente calculado.

Portanto, o operador deverá ter em conta o TMA (Tempo Médio de Atendimento), o tempo das pausas que realiza nos seus intervalos, as competências (como fluência verbal, empatia, tolerância) para prestar um serviço de qualidade em termo de atendimento de chamadas, orientação para o cliente, desenvolvimento pessoal e profissional, comunicação, influência (capacidade de persuasão, proatividade), 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 adotando um espírito de apatia, assim como lógicas de resignação e consentimento).

Em muitas situações, as chamadas ultrapassam a média, pois nem todos os clientes apresentam a mesma situação-tipo e, em muitos casos, a questão irresoluta na hora, arrasta-se no tempo com insistências excessivas. Desta forma, nem sempre os procedimentos apresentados pelo operador são aceites de bom ânimo pelo cliente que, em alguns casos, exige falar com a supervisão que, por sua vez, se torna displicente para com o operador indicando que tal não será possível. Como referido no Diário de Campo, *“(…) para cada supervisor existem cerca de 30 operadores, o que resulta numa inadequação, quer em termos de apoio, acompanhamento da evolução ou excesso de responsabilidade. (...) Tudo aquilo que o operador efetuar numa chamada deverá ser classificado e redigido por escrito numa aplicação informática (...) atendimento que deverá rondar em média os seis minutos por chamada”* (Diário de Campo, 19 de Novembro de 2008).

O ordenado mensal flutuante é contabilizado do dia 16 presente ao dia 15 do mês seguinte, situação diferente das empresas comuns. Tudo depende da prestação do

operador, sobretudo, no tempo de atendimento dos diferentes serviços, no tempo das pausas que efetua, no tempo em que se liga e desliga da consola, sendo este contabilizado ao segundo. Tendo em conta tamanha exigência para um grau salarial diminuto, é normal que a rotatividade nestas empresas seja elevada, pois o nível de satisfação é nulo. Como afirma o Operador PD:

"(...) a maior questão que eu acho é mesmo o facto de nós estarmos a desenvolver um trabalho de responsabilidade, sermos pagos dois euros e cinquenta à hora, nós recebermos num dia de trabalho à volta de dezoito euros por dia e a nossa empresa de trabalho temporário receber mais de vinte e cinco euros por cada um de nós" (Operador PD, 33 anos de idade, trabalha na empresa desde Outubro de 2008).

6. O Precariado Informatizado

As diversas formas de controlo e falta de autonomia resultantes do trabalho informatizado conduzem à criação de um "eu" ou "self" informatizado e precarizado. Segundo Huws, o cibertariado executa formas de trabalho inseguras, encontrando-se impossibilitado de construir a sua identidade ocupacional, assim como a sua carreira profissional. Existe, portanto, uma total desconstrução da identidade do teleoperador manifesta na inexistência de expectativas, isenção sentimento de pertença à empresa, reciprocidade, fraternidade e comunidade culminando em frustração (Huws, 2001). Para Standing, os trabalhadores de *call centre* formam um exército crescente ligado ao precariado, um símbolo da globalização, da vida eletrónica e do trabalho alienado. Estes indivíduos realizam formas de trabalho inseguras, incapazes de conferir-lhes a construção de uma identidade ocupacional ou carreira desejadas (Standing, 2011:15). Como afirma a Operadora PD:

"Não, um trabalho destes não permite realmente criar, criar laços de amizade (...) temos realmente todo o tempo contado desde que entramos na empresa (...) e a nossa identidade no fundo não existe (...) Acho que é impossível alguém construir carreira neste tipo de empresa. Acho que estes trabalhos são sempre passageiros, nós somos simplesmente um número e aqui ninguém é insubstituível, logo será passageiro mesmo" (Operador PD, 33 anos de idade, trabalha na empresa desde Outubro de 2008).

O precariado é composto não apenas pelas pessoas que possuem empregos inseguros ou que circulam entre empregos de curta duração mas também por aqueles que se encontram isentos de qualquer sentido de identidade ocupacional ou narrativa para as suas vidas (Standing, 2011). Portanto, os jovens licenciados sentem-se "obrigados" a aceitar empregos com salários não equivalentes às suas competências profissionais e/ou educacionais, resultando num processo de "*status discord*", ou seja, de desqualificação (Kosugi, 2008). A identidade do teleoperador é desconstruída pela inexistência de expectativas, de frustração, não identificação com o papel de teleoperador, impossibilidade de construção de uma carreira profissional, ou seja, isentos de uma identidade laboral, de um sentimento de pertença à empresa para a qual trabalham, pertença à comunidade, sentimento de ética, normas de comportamento, reciprocidade e fraternidade.

Autores como Ricardo Antunes concebem o trabalho informatizado como um estranhamento em que o objeto produzido torna-se em algo inalcançável ao trabalhador devido ao seu escasso ordenado (Antunes, 1999). István Mészáros concebe a origem da alienação do trabalho na produção conduzida pelos trabalhadores explorados. A finalidade da produção, que é o consumo ou posse, é retirada ao trabalhador para que este produza um maior número de mercadorias aptas a serem vendidas a um preço

superior ao do mesmo. Tal conduz a uma alienação do indivíduo de si mesmo, da sua essência humana, ou seja, a produção ou atividade laboral é a fonte da consciência que se encontra alienada, a autoalienação do trabalho (Mészáros, 1981). Para Standing (2011), o trabalho precário consiste principalmente num enorme défice de atenção causado pelo *multitasking*, ou seja, o trabalho multitarefa que inibe o trabalhador de atingir objetivos por falta de concentração. O trabalhador de *call centre* experiencia então raiva, anomia, ansiedade e alienação (Standing, 2011:24). Raiva, conseqüente do sentimento de frustração de uma vida repleta de trabalhos precários, assim como de relações duradouras conducentes à inexistência de uma realização pessoal e profissional; anomia, no sentido da inexistência de uma carreira profissional; ansiedade, resultante de insegurança crónica laboral devido ao excesso de trabalho ou falta do mesmo; alienação, pois as pessoas encontram-se afastadas mentalmente do seu trabalho que é elaborado para outros e não para a sua satisfação própria. Tal conduz a comportamentos de desespero e incerteza pois a mente precarizada encontra-se constantemente dominadas pelo sentimento de medo, receio de perda do pouco ou nada que possuem levando a um sentimento de frustração (Standing, 2011:19-20). Através da flexibilidade, o trabalhador é disposto de uma forma polivalente para satisfação das exigências da produtividade, não sendo reconhecido pela empresa, como referem a Operadora AP e a Operadora HM:

"(...) não me reconhecerem mérito, não reconhecerem esse esforço era bastante frustrante (...) havia dias em que saía daqui apetecia-me chorar porque sentia-me uma nulidade (...) Um bocadinho de antisocialibilidade, assim só me apetecia chegar a casa e morrer para a vida (...)" (Operadora AP, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Junho de 2008).

"(...) não me sinto realizada exatamente porque isso vai contra, é um contrassenso para a minha pessoa porque eu estou a lidar com pessoas, pessoas às quais não posso dar a minha opinião, pessoas às quais não posso dizer exatamente aquilo que se passa (...) não há vertente humana e quem a tem, tem que a saber recalcar que é meu caso. Daí os danos que nós temos psicológica e fisicamente" (Operadora HM, 28 anos de idade, trabalha na empresa desde Setembro de 2008).

6.1. A Corrosão do Carácter

"O homem no trabalho, artesão, desapareceu para dar a luz a um aborto: um corpo instrumentalizado-operário de massa, despossuído de seu equipamento intelectual e de seu trabalho mental" (Dejours, 1992:39).

As conseqüências do modelo *lean production*, que tornam o trabalho individualizado, especializado, segmentado, árduo, repetitivo e monótono, conduzem a várias doenças de foro comportamental, emocional, psicológico, fisiológico ou psicossomático. O regime de trabalho toyotista conduz a um sentimento de alienação, ansiedade, *stress*, doenças de foro físico, mas, sobretudo, de desqualificação e falta de autonomia por parte do trabalho.

A inexistência de uma compensação ou reconhecimento simbólico pelo desempenho conduz a uma desmotivação emocional, onde uma mera congratulação pelo cumprimento de uma tarefa seriam fatores aliantes para que o esmorecer não se instalasse e conduzisse a situações de fobia social por parte de alguns operadores. Como refere a operadora MF:

"Agora, não é um trabalho fácil e torna-se pesado no... a partir do momento em que é portanto, são seis horas por dia todos os dias a atender portanto, reclamações e clientes insatisfeitos e questões difíceis e não ter um pouco o retorno ou não ser valorizada se calhar por isso" (Operadora MF, 27 anos de idade, trabalha na empresa desde Março de 2008).

O sistema informático apresenta frequentemente 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 centre*, gastando, assim, alguns clientes dinheiro e tempo na chamada, 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 o sistema informático disponível”*. Na maioria dos casos, o problema informático, não fica solucionado dentro de uma ou duas horas e, como tal, os operadores são “massacrados” psicologicamente com o desagrado dos clientes. Portanto, a empresa em questão não presta qualquer apoio psicológico aos seus trabalhadores em técnicas de relação com o cliente, reforçando apenas que deverá manter o sorriso e a empatia, sendo obrigado a aceitar todas as calúnias de forma “simpática”. Como afirma a Operadora OP:

“A empresa... não motiva a que as pessoas se imponham, pelo contrário apoia sempre a perspectiva de que o cliente tem razão (...) nós, independentemente de eles estarem errados ou certos, temos de estar sempre disponíveis para atender e para ouvir tudo aquilo que eles queiram dizer, seja para o bom ou para o mau, nomeadamente insultos” (Operadora AP, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Junho de 2008).

Na maioria dos casos, os operadores são tratados como um mero prolongamento da empresa, anulando o seu *self*, sendo vistos pelos clientes que os designam literalmente de “rejeitados da sociedade que não têm onde cair mortos” ou que “não possuem sequer o nono ano”, expressões estas usadas por alguns clientes mais exaltados.

Existe uma enorme lacuna do apoio e acompanhamento da saúde mental, para não falar física, por parte da empresa, pois *“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 efetuado um 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 física, por parte da empresa (...)”* (Diário de Campo, 1 de Abril de 2009).

Normalmente, um operador de *call centre* é apático, pouco ou nada reivindicativo, ligeiramente surdo, com a visão afetada, dependente de medicação (ansiolíticos e antidepressivos), aumento de peso nuns casos e noutros, emagrecimento repentino. Para contornar o sentimento de alienação, procura as saídas noturnas ou o isolamento total de pessoas devido à fobia social criada; possui problemas de coluna ou de varizes devido a estar sentado numa cadeira, pouco ou nada ergonómica, horas seguidas frente ao computador; sofre de Lesões por Esforços Repetidos ou LME: Lesões Músculo-Esqueléticas, conseqüente de um esforço repetitivo dos tendões das mãos pelo facto de digitar repetitivamente ou vezes num ritmo frenético.

Portanto, no presente estudo conclui-se que o maior interesse da empresa reside não no bem-estar do trabalhador mas nos lucros da empresa, na imagem que esta tem que transmitir a todo o custo mantendo a fidelização do cliente ainda que para isso se anule, sendo humilhado e caluniado verbalmente sem poder pronunciar-se em sua defesa. Segundo os operadores entrevistados, as conseqüências físicas mas, sobretudo, psicológicas são bastante nocivas, tal como referem as Operadoras HM e AP:

(...) na semana passada não consegui ter um único dia de estudo porque saí daqui com a cabeça completamente em água (...) a cabeça fica de tal maneira cansada que nós não

conseguimos raciocinar devidamente, acabamos quase que falar por impulso. E acontece-me estar várias vezes a falar com pessoas, estar a falar com amigos que quero dizer uma coisa de culinária e sai-me completamente uma coisa de um assunto completamente diferente (...) o humor uma pessoa fica irritadiço (...) num estado completamente degradado fisicamente e psicologicamente (...) este trabalho é, sobretudo, um desgaste para a mente" (Operadora HM, 28 anos de idade, trabalha na empresa desde Setembro de 2008).

"(...) no último mês reduzi para quatro horas e acabei por ser demitida, mas... senti muitas consequências físicas e psicológicas (...) estamos sempre sentados, sempre no mesmo sítio como se fossemos máquinas, engordei cerca de sete quilos (...) tinha miopia que entretanto se deve ter agravado (...) dificuldade em ouvir as pessoas (...) um grande cansaço psicológico. Uma pessoa chega ao fim do dia não se mexeu mas está esgotada interiormente (...) eu sou acompanhada por um psiquiatra, tomo antidepressivos (...)" (Operadora AP, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Junho de 2008).

Goldthorpe e Lockwood estudaram uma linha de montagem automóvel em Luton, na década de sessenta do século passado. Ainda que os trabalhadores se encontrassem apáticos e alienados com o trabalho levado a cabo, aceitavam-no mediante a remuneração obtida. Trata-se de orientações instrumentais para com o trabalho efetuado, obtendo o grau de satisfação fora do trabalho (Goldthorpe et al., 1968). No caso dos *call centres*, poderá transpor-se a mesma analogia. Ainda que os trabalhadores possuam conhecimento das suas condições laborais precárias optam por se sujeitar à manipulação e exploração como um meio de integração no mercado de trabalho. Segundo o operador MV, o trabalho realizado no âmbito do *call centre* é:

"(...) muito desgastante a nível mental e psicológico (...) um desencontrar daquilo que são os seus objetivos pessoais com aquilo que é a necessidade da vida real (...) se o mercado de trabalho tivesse as condições necessárias para abranger aquilo que é um licenciado por exemplo, não me via nunca a fazer este tipo de trabalho (...) muitos colegas meus que como forma de não encontrarem mais nada naquilo que é a sua área de formação são obrigados a recorrer a este tipo de trabalho (...) desmotivação a nível pessoal porque foi uma vida inteira a estudar (...) para depois estar como assistente de um call centre" (Operador MV, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Dezembro de 2008).

7. O Marketing Emocional

Para a presente análise torna-se relevante ter em conta o estudo realizado por Robert Bellah et al. (1985) que analisaram o modo como uma companhia aérea converteu a empatia humana, através da simpatia e afetos, em dividendos económicos. Adaptando este estudo para a empresa de telecomunicações, pode verificar-se o modo como uma multinacional consegue fazer uso das emoções dos teleoperadores para angariar e satisfazer clientes, na venda de produtos e influenciar mentalidades. Numa empresa de telecomunicações, faz-se uso da capacidade da gestão de emoções, economicamente vantajosa no sentido de satisfazer os pedidos dos clientes, através da exploração do lado emocional dos trabalhadores. Daí que o principal desgaste ocorra a nível psicológico, tendo em conta que o operador repete as mesmas palavras, ouve as mesmas questões e confere as mesmas respostas. Todo esse "eterno teleretorno" conduz a um gradual definhar do indivíduo. O indivíduo assume de certa forma o papel de "psicólogo" do cliente, ouvindo não apenas questões relacionadas com o serviço mas igualmente de foro pessoal. Desta forma, vai construindo, no mínimo espaço de tempo possível, uma relação de persuasão emocional de modo a que, no final de cada chamada, alicie o cliente, através da proatividade e uso da voz empática e assertiva, para a adesão a serviços dos quais por vezes não viria jamais a necessitar. Caso não o faça, o operador poderá ser

penalizado no seu ordenado mensal e/ou ser despedido ao final de três incumprimentos do procedimento. Trata-se de lógicas de marketing, onde o uso das emoções e poder psicológico levam a que o operador consiga construir uma relação com o cliente, funcionando assim como uma importante ferramenta de poder e comércio virtual (Bellah, 1985). Como refere a operadora AS:

“(...) há clientes que nos deixam satisfeitos com aquilo que estamos a fazer porque sentimos que o estamos a ajudar e o cliente isso nos transmite. Há outros casos em que é bastante cansativo e frustrante porque há clientes que pensam que a situação de atende-los está nas nossas mãos. A empresa não nos dá possibilidade de satisfazer o cliente em todas as chamadas. Portanto, é muito complicado atender um cliente e deixá-lo sempre satisfeito porque a empresa não nos permite essa situação” (Operadora AS, 18 anos de idade, trabalha na empresa desde de Outubro 2008).

Portanto, os trabalhadores são instigados a fazer uso do trabalho emocional para cativar e manter clientes através das suas emoções e do marketing emocional. Para tal, é necessário que anulem as suas emoções, criando um self mecanizado e cibernético de modo a que qualquer agressão se torne inofensiva aos seus ouvidos, e a gestão de *stress* seja realizada no menor tempo possível.

8. Práticas Despóticas nas Linhas de Montagem de *Call Centre*

8.1. Lógicas de Controlo e Coerção

As desigualdades consequentes da globalização económica não se verificam apenas no desemprego mas no seio do próprio emprego, nas entidades empregadoras que seguem lógicas de flexibilização repercutidas entre os trabalhadores por meio de opressão instalada, sobretudo nas camadas mais precarizadas (Burawoy, 1979). As assimetrias e desigualdades sociais promovem o aumento da precariedade e a diferenciação no acesso a determinados bens e serviços. Estas estabelecem modelos de representação subjetiva, expectativas de vida e relações de trabalho que evidenciam relações de opressão e exploração, gerando mecanismos de consentimento ou resignação (*idem*). No caso dos *call centres*, devido ao quadro de flexibilidade existente, os indivíduos possuem uma margem de manobra que lhes permite conciliar o trabalho em *part-time* com outras atividades, nomeadamente os estudos, aumentando o risco de exploração e despedimento eminente (Beck, 2000). Como tal, os trabalhadores com receio de perder o pouco que possuem mergulham em lógicas de consentimento e resignação manifestas através de uma repressão silenciada (Burawoy, 1979). A aceitação total do poder autoritário patronal conduz a uma submissão por parte dos teleoperadores a lógicas de medo, consistindo numa negação da luta pelos direitos laborais. Como refere a Operadora MF:

“(...) a maior parte deles já são licenciados ou então estão a acabar a licenciatura, são pessoas com níveis de educação bastante grandes, com níveis de entendimento das situações e das normas (...) são estas mesmas pessoas que dão tudo para resolver estas questões e para melhorar a visão que os clientes têm desta empresa e... posteriormente, não têm metade do agradecimento (...) o feedback é muito pouco (...)” (Operadora MF, 27 anos de idade, trabalha na empresa desde Março de 2008).

Os teleoperadores são tratados como meros objetos ou prolongamentos das máquinas, disponíveis para obedecer e aceitar de bom grado qualquer ordem incutida pela empresa, inclusive em cenários pós-laborais em que as chefias continuam a demarcar-se dos meros “proletários”. Num jantar de Natal em 2008, essa situação foi

notória aquando de uma tentativa de aproximação para com as chefias por parte de um teleoperador. No dia seguinte, após agressões físicas, o mesmo fora penalizado, tendo sido obrigado a efetuar um pedido de desculpas redigido e colocado nos placards da empresa, declarando-se como culpado pelo sucedido. Trata-se da aceitação de abusos patronais e sentimentos de lealdade incondicionais, traduzida em lógicas de consentimento e resignação, por receio de perda de emprego.

Segundo Hofstede, os portugueses encontram-se entre aqueles que revelam o maior distanciamento ao poder, resultando em abusos de poder patronal e baixo nível reivindicativo (Hofstede, 1980). Trata-se de um poder aparentemente dissimulado, contudo omnipresente e polimórfico, funcionando como um panótico (Foucault, 1987), observando e controlando, eficazmente, todo o trabalho qualitativo e quantitativo através de equipamento de monitorização eletrónica (*output*) (McLoughlin & Clark, 1988; Bain & Baldry, 1992).

Neste tipo de empresa, o poder apresenta uma disposição hierárquica vertical onde, aparentemente, se pretende uma organização familiar e horizontal. O acesso às chefias nem sempre é possível, ou quando o mesmo sucede o trabalhador é tratado de forma bastante impessoal.

8.2. Lógicas de Controlo e Subversão

O operador que possua uma avaliação técnica e processual inferior a 4,5 valores, que não obtenha uma taxa de erro de tarefas e de reclamações de 0%, não poderá ser considerado como um “bom operador”, nem possuirá, eventualmente, possibilidade de mobilidade social dentro da empresa. Para além de cumprir os seus deveres a nível quantitativo, o operador deverá cumpri-los, igualmente, a nível qualitativo, tendo em conta os TMA (Tempo Médio de Atendimento), o tempo das pausas que realiza nos seus intervalos, as competências (como fluência verbal, empatia, tolerância, comunicação) de atendimento, orientação para o cliente, desenvolvimento pessoal e profissional, influência (capacidade de persuasão, proatividade), responsabilização, rigor e gestão da mudança (totalmente dependente da empresa para alterações de serviço).

O ATTI (Atendimento de Telefone, Televisão e Internet) deverá respeitar o facto de que 90% chamadas atendidas possuam um tempo de espera inferior a 30 segundos. Caso tal não suceda, o *call centre* será gravemente penalizado pela Anacom (Autoridade Nacional de Comunicações) para devido ao incumprimento dos níveis de performance exigidos pela autoridade de telecomunicações. Daí que os teleoperadores se encontrem confinados ao poderio desmedido por parte das chefias, levando a cabo lógicas de subversão para evitar a total absorção por parte do sistema e salvaguardar as suas identidades. Estas lógicas de subversão ou “*make out*” são utilizadas como escape (Goffman, 1968). Exemplificativo do mesmo, são as alterações nos comportamentos do operador para com os clientes em linha, como no caso de se afirmar que naquele exato momento não existe sistema informático operacional para registo da tarefa. Desta forma, o operador dissimula a situação evitando uma sanção. Outras das formas de dissimulação consiste em colocar os clientes, aquando da chamada, em espera silenciada ou “mute”. Através do “*making-out*” subverte-se a situação, levado o cliente a crer que o operador encontra-se a analisar o pedido, enquanto cria uma situação de benefício para si próprio através do acerto dos tempos de chamada ou, na maioria dos casos, para catarse de situações de maus tratos verbais criados pelos clientes insatisfeitos com os serviços da empresa. Como refere a operadora AP:

“A empresa não motiva a que as pessoas se imponham, pelo contrário apoia sempre a perspectiva que o cliente tem razão (...) nós, independentemente de eles estarem errados ou certos, nós temos de estar sempre disponíveis para atender e para ouvir tudo aquilo que eles queiram dizer, seja para o bom ou para o mau, nomeadamente insultos” (Operadora AP, 22 anos de idade, trabalha na empresa desde Junho de 2008).

9. Os Sindicatos

9.1. Sindicato de Telecomunicações - SINTTAV

Em 1995, no campo das telecomunicações, surge a SINTTAV - Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisuais (Silva, 2007). No entanto, os sindicatos, outrora fortes, revelam-se pouco ou nada operacionais. Encontram-se bastante desorganizados nas suas ações, inadaptados perante uma evolução das sociedades com ausência de uma política específica pensada para condições de trabalho atípicas, como é o caso dos *call centres*. Foi possível constatar que este sindicato dedica-se, maioritariamente, à angariação de sócios nas instalações da empresa, com visitas ocasionais por parte de delegados sindicais para propaganda de cursos de formação. Segundo o Delegado Sindical, a sua ação consiste na *“(...) prevenção e o trabalho de sensibilização dessas pessoas na altura da formação e enquanto estão no call centre para que se sindicalizem (...) consciencialização e pressão ao nível do escritório e não tanto ao nível da rua (...)”* (Delegado Sindical).

Nas instalações do *call centre*, a presença de delegados sindicais é escassa e pouco acolhida pelas chefias. A taxa de sindicalização é praticamente nula, pois não existe confiança ou conhecimento do papel dos sindicatos, sendo-lhes conferido um papel meramente ilustrativo. Os teleoperadores não se associam a este tipo de trabalho, concebem-no como um meio para atingir um fim. O transitório, o instável e o flexível são uma constante na vida societal e laboral do indivíduo. Vínculos sociais fracos ou nulos são estabelecidos com os colegas conduzindo ao individualismo, desfiliação sindical e fragilização dos laços profissionais e sociais (Sennett, 2001). Como refere a operadora MF:

“Não sou sindicalizada, tenho conhecimento da existência mas, lá está, como isto é um trabalho temporário, como para mim sempre foi um meio para e eu não estava com intenção de estar aqui tanto tempo (...) fui deixando o tempo passar e acabei por não me sindicalizar (...)” (Operadora MF, 27 anos de idade, trabalha na empresa desde Março de 2008).

Os sindicatos encontram-se bastante desorganizados nas suas ações, não tendo sido adaptados à evolução das sociedades. Como tal, a sua principal debilidade passa pela ausência de uma política específica pensada para condições de trabalho atípicas, como é o caso dos trabalhadores de *call centre*. Estes possuem vínculos com empresas de trabalho temporário e, como tal, não contemplam muitas das benesses sociais ou contratuais quando uma empresa os despede, não possuindo o sindicato meios para operar nos seus direitos, desconhecendo os mesmos. Outras das questões, refere-se à falta de credibilidade, ou até desconhecimento, como se constatou nas entrevistas realizadas, por parte dos trabalhadores precários no que refere à filiação sindical. Todavia, do ponto de vista do sindicato em causa, a sua atuação também se encontra limitada, sobretudo no caso de despedimentos abruptos, pouco ou nada direcionada para os trabalhadores sem soluções eficazes. Existe falta de diálogo social tripartido entre as partes constituintes do processo, cuja fomentação do mesmo deveria caber aos sindicatos. Tal poderá ser constatado através das palavras do delegado sindical:

“(...) quase nada ou mesmo nada pode ser feito, o que pode ser feito (...) é a prevenção e o trabalho de sensibilização dessas pessoas na altura da formação e enquanto estão no call centre para que se sindicalizem (...) a atuação do sindicato aqui tem que ser junto das empresas para que abandonem esse tipo de contrato porque perante esse tipo de contrato muito pouca coisa se pode fazer (...) consciencialização e pressão ao nível do escritório e não tanto ao nível da rua, que é o mais desejável mas infelizmente é o que se pode fazer na questão dos contratos temporários” (Delegado Sindical).

9.2. Novos Protestos Sociais

Tendo em conta que os sindicatos se encontram desacreditados, desde o início de 2008 que um novo ato de protesto social tinha ganho expressão na comunidade telecomunicacional em Coimbra. Não apresentava uma ideologia subjacente mas um papel denunciativo e reivindicativo, pretendendo-se a luta pela dignidade laboral, assim como uma maior consciencialização pública. Todavia, devido a represálias incutidas pela empresa, as manifestações por parte deste grupo são esporádicas e realizadas de face oculta, de modo a salvaguardar a integridade e identidade dos seus membros. Estes são de reduzido número, cerca de vinte operadores de *call centre*, alguns pertencentes a partidos políticos. No entanto, decidiram agir de uma forma mais notória na sociedade de forma a provocar reações públicas, sobretudo, nas chefias do *call centre*. Na manhã do dia 30 de Julho de 2009 afixaram um cartaz frente às instalações, por cima de um antigo fontanário, dirigido ao diretor da empresa: “O Sr x faz mal, mais estabilidade, melhores salários!”. Desde logo, enormes perturbações no centro se verificaram. No dia seguinte, solicitaram a presença da polícia para averiguar quem participara no sucedido. Segundo o delegado sindical, esta situação é consequente da aplicação de medidas políticas salariais levadas a cabo nos últimos meses, assim como da redução abrupta de horários de alguns trabalhadores que, caso não aceitassem o mesmo, seriam despedidos. Esta atitude de choque por parte deste grupo de intervenção vai ao encontro dos novos movimentos sociais. Como refere o delegado sindical entrevistado, e passo a citar:

“(...) apesar de termos sempre dito que as pessoas se devem aproximar dos sindicatos, e tem sido sempre essa a nossa política, dizer que tudo bem eles não fazem mas a malta tem que pressionar para que façam. Isso tem dados frutos? (...) não surge de nenhuma ideologia em particular, surge simplesmente desta necessidade que nós vemos de criar agitação num meio em que ela não existe, num meio em que reina, sobretudo, (...) uma apatia e um conformismo que são uma crosta de uma revolta (...) e de um descontentamento enorme de pessoas que dependem de muito pouco para se aguentar muito tempo. E obviamente que também a caracterização social que nós fazemos dos call centres, neste momento, que é cada vez menos jovens universitários, a fazer alguns trabalhos para ter mais uns trocos ao fim do mês para passar a ser um conjunto de pessoas que, de fato, precisam do trabalho para sobreviver (...)” (Delegado Sindical).

De fato, não se trata de um movimento mas sim de um ato de protesto social que visa uma luta reivindicativa que, até então, se tem manifestado esporadicamente como pressão política interna do *call centre* ou afirmação de interesses corporativos (Silva, 2007:105).

10. Conclusão

“Quando Ford industrializou o seu processo de produção favoreceu o emprego dos chamados trabalhadores especialistas em relação aos artesãos qualificados; os empregos dos trabalhadores especialistas eram aqueles tipos de operações em miniatura que exigiam pouco pensamento ou julgamento” (Sennett, 2001:44-45).

Os *call centres* são as empresas que mais facilmente empregam jovens licenciados à procura de emprego não oferecendo quaisquer garantias de construção de uma carreira ou estabilidade profissional. Os contratos a prazo conferem uma estadia incerta na empresa através de sucessivas renovações contratuais ao fim das quais o trabalhador é descartado. No entanto, aqueles que permanecem encontram-se num eterno devir de renovação mensal, a fim de que não sejam inseridos nos quadros da empresa. Desta forma, o temporário dá lugar a uma precariedade permanente ou intermitente (Roque, 2010). Para colmatar a falta de meios de produção, as empresas de trabalho temporário perpetuam contratações sazonais massificadas, permitindo a simplificação dos processos burocráticos de recrutamento e poupança de gastos empresariais. No entanto, os trabalhadores são cada vez mais afastados da empresa-cliente sofrendo uma crise identitária e de filiação. Segundo Sennett, as relações de trabalho, os laços de afinidade com os outros não se processam a longo prazo consequentes de uma dinâmica de incertezas e de mudanças constantes de emprego e de moradia que impossibilitam os indivíduos de conhecer os vizinhos, fazer amigos e manter laços com a própria família. A automação do trabalho em *call centre* tornou-se virtual tendo como consequência a ilegibilidade da sua própria atividade na qual o trabalho torna-se degradante e os laços sociais com o trabalho são rompidos, existindo uma perda de identidade social onde os trabalhadores são polivalentes e adaptáveis à constante mudança (Sennett, 2001).

A falta de higiene e segurança no trabalho, o desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador, conduz a doenças de foro psíquico e fisiológico. Daí que este tipo de trabalho seja reconhecido como precário, para além do fraco ou nulo grau de realização pessoal, sobretudo pelo não reconhecimento das competências académicas. Os trabalhadores não mais se unem em prol da defesa dos seus direitos optando por lógicas de subversão ou práticas de resistência, reveladoras de identidades laborais fragmentadas e de individualismo institucionalizado. Trata-se de uma classe para si que permite a exploração, resistindo e participando na sua recriação (Estanque, 2000:272). O receio de perseguição e despedimento por filiação sindical, assim como práticas de coerção e controlo, ministradas nas relações de trabalho, através de represálias patronais, resultam numa consciência de classe precária ou inexistente. Trata-se de uma classe para si que permite a exploração, resistindo e participando na sua recriação (idem). Os sindicatos revelam-se cada vez mais deficientes na sua atuação, tornando-se fulcral que recontextualizem as suas teorias de ação e revitalizem as suas forças de intervenção agindo com êxito no conflito (Silva, 2007:92). É urgente a promoção de uma cultura de diálogo, o reforço de representatividade e a existência de negociação coletiva, pilar fundamental da ação sindical e dos direitos do trabalhador que o neoliberalismo tem vindo a desregular. Daí que novos atos de manifesto social se evidenciem. Como tal, eleva-se uma questão relevante: poderão os novos atos de protesto social constituir-se como movimentos sociais? Poderão estes funcionar como um placebo na ausência dos sindicatos que mais se têm preocupado com a vertente política do que com a vertente prática na luta pelos direitos laborais?

Foram relatadas narrativas precárias, reveladoras do somatório de obstáculos incorporados num poder despótico, por vezes inumano, exercido na figura do *call centre*. Tal propicia o desenvolvimento de uma identidade doentia por parte do teleoperador, de uma mente precarizada. Alicerçado numa experiência na primeira pessoa, procura-se lançar no debate académico relatos, experiências e narrativas vividas por trabalhadores, vítimas de um neoliberalismo desenfreado cuja consumação é a resignação auto-

justificativa que lhes nega os seus direitos mais elementares. Passará o nosso futuro pela anulação do *self* por tecnologias de informação e de neoescravidão?

Os trabalhadores do século XXI, ao contrário dos trabalhadores do século XIX, ainda que possuam consciência das suas condições laborais, procuram a sobrevivência sendo "obrigados" a aceitar qualquer oferta de emprego sem que esta se relacione com a sua área de formação. Como tal, este capital humano é encaminhado, na maioria dos casos, através de empresas de trabalho temporário, para os nichos laborais, trabalhando em condições precárias e alienantes. Daí que o estudo dos *call centres* se torne bastante relevante, pois constatou-se que os jovens licenciados de Coimbra procuram este tipo de empresa sobretudo para suportar o pagamento de propinas ou como meio de inserção no mercado laboral.

Bibliografia

- Antunes, R. (2000). Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 7ª Edição. São Paulo: Cortez.
- Antunes, R. (1999). Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 3.edição. São Paulo: Boitempo.
- Bain, P. & Baldry, C. (1992). The intelligent office and the locus of control. In: Beirne M and Ramsay H (eds), *Information Technology and Workplace Democracy*. London: Routledge, 121–45.
- Beck, U. (2000). *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press.
- Bellah, R. N.; Madsen, R.; Sullivan, W. M.; Swidler, A. & Tipton, S. M. (1985). *Habits of the Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Bogdan, B. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Editora.
- Bono, A. (2000). Call centers, el Trabajo del Futuro?, *Sociologia del Trabajo*, 39, Primavera, pp. 3-31.
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing Consent – Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Burawoy, M. et al. (1991). The Extended Case Method. In M. Burawoy et al. (Eds), *Ethnography Unbound. Power and Resistance in the Modern Metropolis*. Berkeley: University of California Press. Pp. 271-287.
- Burgess, J. & Connell, J. (2006). *Developments in the Call Center Industry. Analysis, Changes and Challenges*. Routledge. Taylor & Francis Group.
- Burgess, J., Drinkwater, J. & Connell, J. (2005). Regional Call Centres: New Economy, New Work and Sustainable Regional Development?. In A. Rainnie & M. Grobbelaar (eds), *New Regionalism in Australia*, Ashgate: Aldershot, pp. 69-86.
- Castells, M. (1996). *The rise of network society*. (Information Age: Economy, Society and Culture, vol I) Blackwell.
- Constance, D. & Bonanno, A. (1999). Hegemonic Discourses: The Environmental Crisis of Hog Production. *Culture & Agriculture*, 21 (1):14-26.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5.ed. São Paulo, Cortez.
- Dubar, C. & Tripiier, P. (1998). *Sociologie des Professions*. Paris. Armand Colin.
- Huws, U. (2001). The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World. *Socialist Register*. Merlin Press/Monthly Review Press.

- Estanque, E. (2000). *Entre a Fábrica e a Comunidade: subjetividades e práticas de classe no operariado do calçado*. Porto: Afrontamento.
- Foucault, M. (1987). *Vigiar e Punir: Nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes.
- Goffman, E. (1968). *Asylums*. Harmondsworth: Penguin.
- Goldthorpe, J. H., Lockwood, D., Bechhofer, F. & Platt, J. (1968). *The Affluent Worker: industrial attitudes and behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Londres: Sage.
- Kosugi, R. (2008). *Escape from work: freelancing youth and the challenge to corporate Japan*. Melbourne: Trans Pacific Press.
- Kovács, I. (2002). *As Metamorfoses do Emprego: Ilusões e Problemas da Sociedade de Informação*. Oeiras: Celta Editora.
- Mcloughlin, I. & Clark, J. (1988). *Technology Change at Work*. Open University Press: Milton Keynes.
- Mészáros, I. (1981). *A teoria da alienação em Marx*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Roque, I. (2010). *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres*. Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra, 2010. *Dissertação de Mestrado*.
- Sainsalieu, R. (1988). *L'identité au travail: les effects culturels de l'organization*. Paris: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Sennett, R. (2001). *A corrosão do carácter*. Lisboa: Terramar.
- Silva, M. C. (2007). *Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização – Reflexões e Propostas*. Lisboa: Círculo de Leitores/Temas e Debates.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London and New York, Bloomsbury Academic.