

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

A Luta contra a Pandemia da Precariedade Laboral e a da COVID-19 em *Call Centers* em Portugal

Isabel Roque¹

1. Introdução

A revolução digital do século XXI permitiu que o trabalho fosse realizado em rede e em contante conexão, conduzindo a um novo desenvolvimento das novas tecnologias. Experienciamos uma era do mundo informacional no qual novas realidades coexistem com modos de produção mais antigos, resultando em novas formas de exploração física e psicossocial. A globalização neoliberal e a expansão do terceiro setor compreendeu novos desafios para o mundo do trabalho através de uma crescente economia de serviços, inserida numa sociedade informacional (Webster, 2014), onde se tem verificado o crescimento da precariedade e da flexibilidade, apresentando uma panóplia de novas formas contratuais. A revolução digital ou indústria 4.0, sob regência algorítmica (Antunes, 2020), conduziu a uma reorganização do mercado laboral digital, sobretudo, através das tecnologias e plataformas digitais com o trabalho geograficamente disperso (*CrowdWork*), inserido numa economia de provisão de serviços e numa economia autónoma (*Gig Economy*) (*Ibid.*, 2018).

¹ Centro de Estudos Sociais (CES), Universidade de Coimbra

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

A desestruturação do mundo do trabalho foi exacerbada e exposta pela pandemia COVID-19, através da crescente segmentação e precariedade laboral, através do aumento do desemprego, baixos salários, corrosão dos direitos laborais e desproteção social no emprego e no desemprego. Numa sociedade onde se tem verificado o aumento do trabalho digital e do teletrabalho, e impera cada vez mais o trabalho realizado à tarefa (*Gig Economy*) e veiculado, sobretudo, através de plataformas digitais e empresas de trabalho temporário, é exigida uma disponibilidade, quase total, por parte do trabalhador, implicando um maior delineamento relativamente às fronteiras entre a vida pessoal e a vida laboral.

A violência no trabalho tornou-se num complemento de contrato ou relação laboral estabelecido com as empresas de trabalho temporário, assumindo qualquer responsabilidade outrora delegada às empresas sede, inclusivamente no processo de recrutamento (Roque, 2010). A nova era tecnológica do século XXI assume uma característica de desrespeito pelas condições laborais e humanas dos trabalhadores, onde o cybertariado, precariado ou ciberproletariado, executa formas de emprego inseguras, experienciando a ausência de expectativas, autonomia e criatividade (Huws, 2003, 2014; Antunes e Braga, 2009; Standing, 2011; Dyer-Witheyford, 2015). Esta situação conduz a doenças do foro mental e espiritual, nomeadamente com a ausência de um futuro com expectativas ou emprego seguro, vivendo constantemente sujeito a incertezas, intermitências, e a pressões laborais (Huws, 2003; Standing, 2011). Estas incertezas fabricadas (Beck, 1992; Giddens, 2000) conduzem a uma nova psicopatologia do trabalho, através do aumento de doenças psicossomáticas ou “doenças da alma” (Alves, 2011), assim como a riscos psicossociais que contribuem para a corrosão do carácter (Sennett, 2001) e degradação da saúde mental (Dejours, 2013). Neste sentido, a coexistência diária com o sentimento de medo e insegurança torna-se numa experiência biográfica e política (*Ibid.*, 2014).

Os call centers emergiram em finais dos anos oitenta do século XX; não apenas como uma nova lógica de prestação de serviços, mas como uma função de negociação transversal para diversas indústrias. Segundo a Associação Portuguesa de Contact Centers², existem em Portugal cerca de 100,000 operadores que providenciam informações e vendem produtos, bens

² <https://www.apcontactcenters.org/>

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

e serviços, através de linhas de apoio ou serviços de fornecimento, por meio de plataformas digitais ligadas a telefones, email e chat. Estas novas tecnologias de informação e comunicação criam novas formas laborais, mas conduzem igualmente a novas formas de exploração laboral, nas quais os trabalhadores se encontram sujeitos a períodos experimentais de formação, a contratos a curto prazo, renováveis diária, semanal, mensal ou anualmente, estabelecidos com empresas de trabalho temporário. Este vínculo laboral ténue, estabelecido na forma de uma tríade, ou seja, entre a empresa sede, a empresa de trabalho temporário e o trabalhador (Roque, 2010), permite que o trabalhador seja sempre subcontratado e sujeito a uma maior facilidade para o despedimento, jamais pertencendo aos quadros da empresa sede. Esta situação de outsourcing permite a sua deslocalização para qualquer outra empresa, para uma maior facilidade no seu despedimento, e ainda para a escassez de acesso a direitos sociais e laborais, assim como a um salário digno. Esta situação deve-se, sobretudo, à escassez de lei laboral específica do sector, e que não permite que a profissão de operador de call center seja reconhecida como tal pela Classificação Nacional de Profissões.

2. Os Call Centers Portugueses

2.1. As fábricas neoprocessadoras de informação

Em pleno século XXI, uma nova era digital encontra-se em curso, permitindo não apenas a abertura de fronteiras, com um incremento na circulação de bens e pessoas, na execução de redes e em constante conexão, mas também na realocação do trabalho e na mudança na sua morfologia. Verificaram-se igualmente mudanças significativas no modo como o trabalho é organizado, conduzindo a uma profunda reestruturação das relações sociais de trabalho, e enfraquecendo, de forma significativa, a saúde física e mental dos trabalhadores, assim como a sua dignidade e identidade laboral (Dejours, 2013; Areosa, 2015).

Segundo Brophy e Woodcock (2019), os call-centers foram os precursores da mudança mais ampla do capitalismo perante o *offshoring* do trabalho imaterial, forjando padrões e processos para a transferência digital de outras formas de trabalho anichadas na cadeia de valor. No século XXI, estas empresas assumiram-se como um ponto focal estratégico, conferido

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

sentido às mudanças que têm ocorrido num capitalismo globalizado, ou seja, tornaram-se no foco de uma teoria pós-workeirista de valorização do trabalho imaterial, e de novas formas da subjetividade do trabalhador.

Os call centers compreendem o caso mais notório do capitalismo comunicativo (Dean, 2009; Brophy e Woodcock, 2019), simbolizando uma das áreas personifica todo um conjunto de inovações tecnológicas e a moderna economia dos serviços em que os produtos se encontram “ao virar da esquina”, sendo possível proceder à sua entrega a partir de e para qualquer lugar, através de um clique ou de uma chamada (Paul e Huws, 2002). Os call centers recorrem ao modelo de produção *Lean Production*, característico das empresas flexíveis, onde um número reduzido número de trabalhadores executa o maior número de tarefas estandardizadas para maximização do lucro no menor tempo possível - *just in time* (Kovács, 2005). O seu desenvolvimento contribuiu para o aumento da competitividade negocial, potenciando o apoio ao cliente, reduzindo os custos para a empresa, e conduzindo a novas oportunidades de emprego (Paul e Huws, 2002). Segundo a Teoria Marxista, existe uma tendência geral para reduzir os trabalhadores a uma massa indiferenciada, isto é, a uma classe trabalhadora cybertarizada, precária e infoproletária com a perda gradual dos seus direitos laborais (Huws, 2003, 2014; Antunes e Braga, 2009; Standing, 2011).

2.2. Condições de trabalho em Call Centers

Em termos arquitetónicos, os call centers podem compreender inúmeras formas e/ou instalações, desde garagens, vãos de escada, lojas, contentores, e edifícios disponibilizados pelo Estado, nos quais o trabalho é executado, maioritariamente na disposição de *open space*. Todavia, existem locais em que as normas de Segurança e Saúde no Trabalho não é respeitado, sobretudo no caso de infraestruturas adaptadas para trabalhadores com incapacidades motoras, como a inexistência de rampas, e elevadores em funcionamento. Na maioria dos casos, verifica-se igualmente a inexistência de janelas ou as mesmas encontram-se encerradas, assim como as portas da sala de atendimento (*open space*), os filtros do ar condicionado não são regularmente substituídos. As posições de atendimento são separadas apenas por biombos, sem qualquer privacidade, e atualmente o distanciamento exigido pela pandemia COVID-19 é dificilmente

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

respeitado. A limpeza é apenas executada apenas uma vez por dia, e, em muitos casos, quando os operadores se encontram em processo de atendimento de chamadas, havendo, por vezes, escassez de detergentes, álcool gel e inclusivamente, papel higiénico. No que refere à posição de atendimento, a iluminação é artificial e insuficiente, sendo apenas permitido ao trabalhador uma garrafa de água com bebedouro, um bloco de notas e uma esferográfica em cima da mesa. No início de cada semana, a equipa de supervisão realiza um mapa com a indicação das posições de atendimento para cada trabalhador, a fim de evitar conversas e criação de laços de fraternidade e solidariedade entre os trabalhadores. Este é igualmente um dos entraves para a sindicalização e espírito de classe nos call centers (Roque, 2017).

Cada trabalhador possui acesso a material de trabalho público, não individualizado, e que se encontra frequentemente danificado, como o rato, auscultadores sem regulação de som e com um auricular apenas, ecrã sem regulação de luz, teclado, computador, e a cadeira que, em muitos casos, se encontra partida e sem qualquer ergonomia. A supervisão poderá ser responsável por uma equipa de 20 a 30 trabalhadores, e dos quais dependerá a sua avaliação e salário mensal. Na maioria dos casos, a formação é escassa, sendo da responsabilidade do próprio trabalhador que quando o fluxo de chamadas é menor “desloga-se” para ler a mesma durante cerca de 15 a 30 minutos. É de salientar que o operador é cronometrado ao segundo desde que se liga à consola. O ritmo de trabalho é ditado por um algoritmo, ou seja, pelo IVR - *Integrated Voice Response*, que estipula os intervalos, a entrada e perfil das chamadas, medindo igualmente a duração de cada chamada, sendo que as mesmas são diariamente gravadas e auscultadas. Todavia, este aplicativo que permite vigiar o trabalhador, nem sempre permite que o trabalhador consiga obter o seu tempo de descanso, devido a falhas no sistema informático e ao elevado número de trabalhadores ligados no mesmo. Desta forma, é possível verificar que o trabalho controlado ao segundo por aplicativos foi primeiramente inserido na cadeia de produção informacional dos call centers (*Ibid.*, 2010).

O atendimento das chamadas é contínuo, num ciclo frenético de eterno retorno. Os horários podem ser flexíveis, (4, 6 e 8 horas), com trabalho noturno, por turnos e folgas rotativas.

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

2.3. O/A Operador/a de Call Center

Os call centers compreendem centros especializados nos quais o operador e a operadora se constituem como trabalhadores do conhecimento que organizam e redirecionam a informação, realizando a entrega virtual de produtos e/ou serviços, tal como os entregadores da Uber e Deliveroo. Estes trabalhadores executam trabalho imaterial, no qual não é permitido o desenvolvimento de capacidades mentais, funcionando de forma mecanicista os procedimentos estandardizados e o guião de atendimento (*script*) (Marx, 1973, Drucker, 1999). Em termos de perfil, o trabalhador de call center deverá ser rápido, eloquente, atento, amigável, paciente, flexível, emocionalmente balanceado e adaptável a situações inesperadas como a súbita raiva de um cliente descontente com o serviço (Roque, 2016). O trabalhador neotaylorista encontra-se sujeito a baixos salários, gestão rígida, rotatividade laboral (*turnover*), vigilância eletrónica difusa, trabalho por turnos, ao trabalho noturno, folgas rotativas, imposição de férias, e escassas oportunidades em termos de mobilidade social interna e que se resumem maioritariamente ao campo da formação e supervisão. Os contratos estabelecidos com as empresas de trabalho temporário conduzem a uma redução drástica do valor do trabalho por hora, a insegurança laboral, ao despedimento sazonal, e a consequentes trajetórias impermanentes de vulnerabilidade social, por vezes, se qualquer acesso a proteção social (Roque, 2010). Danilo Moreira, referiu que atualmente as empresas sede encontram-se a contratar através de empresas de trabalho temporário criadas pelas mesmas, e em regime de recibos verdes, ou seja, trabalho à tarefa, mais prevalente em linhas de vendas e promoção de serviços online. Desta forma, o autoempendedorismo é considerado como um objeto emblemático de uma relação de trabalho em substituição a uma relação de emprego, uma vez que se tornar empreendedor de si significa uma forma de distensão da relação de emprego (Rosenfield, 2015).

3. Riscos Psicossociais em Call Centers

3.1. Violência e Sofrimento

Considerando que o trabalho permanece associado com a dimensão subjetiva do Ser Humano, a identidade ocupacional é um dos fatores mais importantes da identidade social. A existência de condições de trabalho precárias, como as deficientes condições de Segurança e

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

Saúde no Trabalho, desrespeito pelos direitos humanos e pela condição humana, assim como a violência psicológica, poderão afetar um elevado número de trabalhadores com impactos mais perversos como o sofrimento mental e exaustão emocional.

A ausência ou a diminuição do reconhecimento contribui com novos contornos para os processos de desumanização do mundo do trabalho (Areosa, 2015). Por um lado, os call centers representam uma das formas mais desenvolvida de trabalho digital e computadorizado (*e-work*), mas, por outro lado, compreendem um dos setores que incute um maior número de efeitos perversos na estrutura mental do trabalhador (Huws, 2003). Este tipo de serviço requer que o trabalhador seja qualificado em termos de interação e empatia com o cliente, através de um serviço interativo e personalizado, para as chamadas de *inbound* (chamadas recebidas pelo operador) e *outbound* (chamadas realizadas pelo operador), operando simultaneamente com o sistema computacional, com o algoritmo, que dita o seu ritmo de trabalho e monitoriza a sua qualidade, como que num sistema de panóptico virtual (Derry e Kinnie, 2004:8). Como tal, os call centers podem ser considerados como “fábricas processadoras de informação”, linhas de montagem informacional que providenciam imagens de máquinas de atendimento humanas, acorrentadas às suas posições de atendimento e/ou trabalho pelos seus auscultadores (Paul e Huws, 2002; Roque, 2010).

Esta situação produz consequências nefastas no trabalhador, quer em termos físicos, como problemas relacionados com a visão, audição, pulmonares, coluna cervical, rins, problemas de pele, e problemas musculoesqueléticos., consequentes dos movimentos repetitivos e posições rígidas e desarticuladas, consequentes da escassez de equipamento ergonómico. Todavia, os problemas psicológicos, como estados de irritabilidade, ansiedade e frustração, são os mais graves e recorrentes e que conduzem com maior frequência a faltas ao trabalho, a baixas médicas e dependência de ansiolíticos e antidepressivos. Estas doenças psicossomáticas ou “doenças da alma” (Alves, 2011), resultam em situações de apatia social e sindical, diluição dos laços sociais e ajuda mútua, resultando no isolamento e individualismo do trabalhador, que se refugia no seus próprios medos e solidão do mundo laboral e social (Dejours, 2011; Roque, 2016), contribuindo para a corrosão do carácter (Sennett, 2001). Como tal, a pobreza compreende não apenas um estado de privação de bens materiais, mas também

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

um estado específico de pobreza do self, ou seja, de um status social baixo, alienado e subvalorizado (Sennett, 2001; Standing, 2011). A ausência de uma identidade ocupacional, assim como insuficientes condições em termos de Segurança e Saúde no Trabalho, e que também se referem à saúde mental e não apenas física, poderão conduzir ao sofrimento silenciado, resultando em situações de esgotamento (*burnout*), stress e frustração que contribuem para uma mente precária.

Segundo Graeber (2018), este tipo de “empregos da treta”, precários e inseguros, como é o caso dos call centers, com pouco espaço para a criatividade e autonomia, são cada vez mais frequentes e afetam a saúde emocional e psicológica do trabalhador. Tal, resulta em níveis de resistência laboral bastante reduzidos, e em relações laborais pobres e negativas, tendo em conta que o local de trabalho se encontra vigiado e controlado e que qualquer infração e falha na cooperação é punida através de assédio moral ou despedimento (Derry e Kinnie, 2004; Moore et al., 2008; Brophy e Woodcock, 2019).

3.2. O Marketing da Vulnerabilidade Emocional

Os operadores de call center personificam a empresa para a qual trabalham, e a maioria das interações entre clientes e a empresa são estabelecidas por meio telefónico (Belt et al., 2000), sendo que os canais de email, chat e videochamada encontram-se em rápida proliferação. Alguns autores, como Taylor and Bain (1999) concebem os call centres como linhas de montagem mentais e digitais. O Marketing Emocional é executado para estabelecer e manter processos de fidelização e relacionamento com os clientes, de modo a criar um determinado estado mental nos clientes (Derry e Kinnie, 2004). Como tal, a gestão dos call centers apoia-se unicamente nas capacidades dos trabalhadores, assumindo que os mesmos possuem elevadas capacidades sociais e emocionais para resistir ao stress e à pressão, ou seja, uma elevada competência em termos de audição atenta e ativa, uma voz mais empática, e uma atitude positiva e empática (Frenkel et al., 1998; Belt, 2000; Roque, 2010). Apesar da existência de trabalhadores do género masculino, pressupõe-se que as mulheres possuam uma maior capacidade para realizar o trabalho emocional, expressando emoções e estados de espírito que não sentem, como a demonstração de alegria, empatia e simpatia perante agressões verbais por

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

parte dos clientes. Segundo Hochschild (1993:90), os trabalhadores respondem à tensão da dissonância emocional, alterando o que sentem de forma falaciosa. Deste modo, através da anulação dos seus sentimentos, os trabalhadores criam um *Cyber Self* (Identidade, onde qualquer agressão infligida pelo cliente se torna inofensiva aos seus ouvidos, de modo a que chamada seja atendida e a questão resolvida n menor tempo possível (*just in time*) (Kovács, 2005).. Como tal, os trabalhadores de call center são forçados a realizar trabalho emocional de modo a captar e a manter clientes através do uso abusivo e manipulatório das suas emoções, envolvendo um desilusão interna e externa, ou seja, o *deep acting* (Hochschild, 1993) em prol da subordinação do seu *Self* às necessidades comerciais da empresa (Roque, 2010, 2016).

Segundo, Brook (2009), existe uma comoditização das emoções no serviço de apoio ao cliente, ou seja, verifica-se a fusão entre o *Self* da esfera privada com o *Self* comercial. Outros fatores, como o trabalho noturno e por turnos, afetam igualmente e de forma gravosa as vidas dos operadores de call center que têm que se manter disponíveis para servir os clientes de países, com outros fusos horários, língua e cultura (Roque, 2016).

4. Segurança e Saúde em tempos de Pandemia

4.1. Luta e Protesto Social

Num cenário mundial de pandemia COVID-19, mais do que nunca, verificam-se características da modernidade tardia (Bauman, 2008). A fatalidade humana, o desemprego crescente, a inexistente intervenção do Estado Providência, e as condições laborais flexíveis e inseguras, reguladas por um maquinário digital informacional (Antunes, 2018), potenciaram o crescimento da sociedade de risco caracterizada por Beck (1992).

Em 22 de março de 2020, foi decretado o Estado de Emergência em Portugal, conseqüente da disseminação do vírus COVID-19, o que levou a que as medidas de Segurança e Saúde no Trabalho fossem aplicadas nas empresas e na sociedade em geral. Todavia, o vírus da insegurança laboral encontra-se disseminado nos call centers, através da violência psicológica, como o assédio moral, racial, sexual e de género, perpetuado através dos supervisores e clientes agressivos, que concebem o trabalhador como um cyborg, um prolongamento da máquina à qual este se encontra ligado (consola) (Roque, 2016). Segundo Brook (2009) verifica-se uma comoditização das emoções na forma de serviço ao cliente em

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

que existe uma fusão entre o Self da esfera pessoal com o Self comercializável (Hochschild, 1983). Esta situação possui efeitos perversos, conduzindo a doenças de foro psicológico e ao sofrimento mental e exaustão emocional, culminando numa elevada taxa de baixas médias, dependência de ansiolíticos e despedimentos consequentes de incapacidade psicológica.

Com a pandemia COVID-19, e o elevado risco de transmissão, os locais de trabalho tornaram-se focos de contágio de alto risco. Os materiais de limpeza eram escassos, tal como os detergentes, álcool gel, e papel higiénico. Inclusivamente, num call center localizado no norte de Portugal, foi reportado que os trabalhadores da limpeza foram obrigados a usar apenas água por escassez de material de desinfeção. É de salientar, que estas empresas tentam omitir frequentemente acidentes de trabalho, as deficientes condições de Segurança e Saúde e ergonomia no trabalho que apresentam, assim como casos de infeção por COVID-19.

Os trabalhadores que tivessem regressado recentemente do estrangeiro, nomeadamente, de países onde a pandemia se fazia sentir de forma mais intensa, não foram sujeitos a quaisquer procedimentos de isolamento ou quarentena. Como tal, esta situação conduziu a manifestações de revolta por parte dos trabalhadores de call center, traduzidas numa elevada taxa de ausências e boicote a “*logar-se*” no próprio local de trabalho, solicitando a transição imediata para o regime de teletrabalho. Todas estas situações foram denunciadas aos sindicatos pelos trabalhadores de call center e à Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT). No entanto, o papel do Sindicato dos Trabalhadores de Call Center (STCC), destaca-se pela rapidez e eficácia na sua ação, tendo reportado o mesmo aos grupos parlamentares, solicitando a intervenção, através de vistorias, da Direção Geral de Saúde (DGS) e ACT.

Adicionalmente, o STCC convocou uma greve através das redes sociais, tendo a mesma decorrido entre 24 de março e 5 de abril de 2020. Foi igualmente criado um modelo de denúncia por más práticas nos locais de trabalho durante o período COVID-19, e uma petição online (Calamidade Pública) que visava ajudar os trabalhadores de qualquer serviço não essencial e/ou que trabalhassem em serviços partilhados em *open spaces*, como é o caso dos call centers, que transitassem de imediato para o regime de teletrabalho, sem qualquer perda de rendimento.

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

No dia 11 de março de 2020, os trabalhadores de call center que prestavam apoio técnico no setor das telecomunicações em Coimbra (centro de Portugal), levaram a cabo uma greve pública, exigindo condições de segurança e saúde no trabalho adequadas à proteção contra a COVID-19, assim como a transição para o regime de teletrabalho. Como resultado, as chefias informaram que no final do mês essa mesma transição teria lugar, situação essa que não veio a confirmar-se-se. A mesma situação de pedido ocorreu noutros call centers em Portugal, mas a vasta maioria das empresas apenas pretendia manter os lucros colocando a vida dos seus operadores em risco.

4.2. Teletrabalho. O novo normal?

Tendo em conta que os call centers possuem todas as possibilidades de transição para teletrabalho, e desde que o estado de emergência fora decretado em Portugal, esta situação deveria ter sido operacionalizada de imediata, o que não ocorreu. A denúncia efetuada pelo STCC aos media nacionais e internacionais, como a Reuteurs, assim como aos diferentes grupos parlamentares, à DGS e à ACT, reforçou e acelerou todo este processo. Segundo Danilo Moreira, Presidente do STCC, os resultados obtidos desta greve foram bastante positivos os trabalhadores em geral. De facto, esta situação poderia constituir-se como um ponto de viragem para que a ACT e a DGS optassem por vitorias frequentes e não apenas em situações de calamidade.

Segundo Danilo Moreira, os resultados da greve foram bastante positivos para a maioria dos trabalhadores, ainda que a transição para o teletrabalho não tivesse sido transversal e tenha sido efetuada sem a disponibilização total de meios técnicos e materiais. Semanas após o término da mesma, existem ainda situações de empresas que se recusam a transitar os seus trabalhadores para o regime de teletrabalho, alegando falta de condições para o mesmo, como a inexistência de computadores ou VPN's necessários para o mesmo. De facto, alguns trabalhadores sentiram-se compelidos a exigir às empresas a entrega de cadeiras e mesas, ou até da própria instalação de internet em suas casas. Permanecem igualmente questões relacionadas com os gastos inerentes ao trabalhador, assim como a imposição “orwelliana” por parte de algumas empresas na colocação de uma *webcam* em casa do mesmo para controlo do desempenho laboral. Noutros casos, determinadas empresas optaram pela lógica inerente ao

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

regime de produção neotaylorista, ou seja, pelo *layoff*, com a dispensa de trabalhadores que se encontrassem em formação, através do envio de cartas de despedimento a operadores com contratos semanais ou mensais e que receberam a caducidade dos mesmos via carta, ainda que tivessem sido colocados em teletrabalho.

Todavia, é de salientar que esta situação de transição para o regime de teletrabalho aconteceu em Portugal devido à aliança estabelecida entre a força sindical e a insatisfação dos trabalhadores que se organizaram. Tendo em conta que a maioria das empresas de call center possui a sua sede localizada fora de Portugal, e nesses mesmos países esta transição para o teletrabalho não se encontra a ser aplicado, verificaram-se várias diferenças e entraves, pois houve empresas que não procederam ao mesmo. Existem empresas que não permitiram que os seus trabalhadores tivessem acesso ao teletrabalho, sobretudo por motivos relacionados com investimentos, perda de lucro, sobretudo, com o equipamento de computadores e teclados. O teletrabalho implicava custos acrescidos para as empresas, com a aquisição adicional de material que geralmente é partilhado entre os trabalhadores, VPN's personalizados, e eventual instalação de internet nas casas dos trabalhadores. Por outro lado, existe a questão mais problemática relacionada com o controlo, ou seja, todas as empresas querem manter o controlo sobre o trabalhador, e o facto de o mesmo se encontrar longe do olhar das chefias, o mesmo significava perda do controlo em termos da postura em sala de aula, daquilo que têm ou não no seu posto de trabalho. Moreira salienta, sobretudo, a questão relacionada com a proteção de dados em que as empresas revelam bastante receio relativamente ao eventual roubo de dados e indicação de informações sigilosas, quando existe uma clausula respeitante ao mesmo e presente no contrato de trabalho, e cuja violação implica o risco de despedimento. Todavia, a transição para o regime de teletrabalho englobou a generalidade dos trabalhadores. Ainda assim, houve empresas que inicialmente recusaram proceder ao mesmo, houve realidades distintas. Todavia, foi emitida uma diretiva do Governo Português para aplicação do teletrabalho, ainda que a mesma se constituísse como algo dúbio, deixando margem de manobra para que as empresas tivessem a liberdade de analisar se esse processo seria a situação mais benéfica para as mesmas, ou seja, se convinha à faturação das mesmas apresentar, ou não, condições para aplicação do teletrabalho. Inicialmente, este processo foi apenas aplicado às

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

chefias, como a supervisão e alguns cargos intermédios, mas, posteriormente, e após a manifestação dos trabalhadores e greve levada a cabo pelo STCC; o mesmo foi aplicado na generalidade. É ainda de salientar, que em determinados call centers, como no caso da saúde, houve casos em que a transição não ocorreu, sendo aplicado assédio moral aos trabalhadores que caso optassem pelo mesmo não veriam o seu contrato renovado.

5. Conclusões

Através do presente artigo foi possível analisar que a pandemia COVID-19 apenas exacerbou a situação de vulnerabilidade dos trabalhadores de call center relativamente às condições insalubres de trabalho, manifestas não apenas no foro físico, mas psicológico, e existentes desde o final finais da década noventa do século XX. Como consequência da incerteza laboral vivida em Portugal, sobretudo consequente da crise da Troika em 2011, a taxa de sindicalização decresceu fortemente, agravando-se, sobretudo, entre os trabalhadores precários, sobretudo devido à incerteza e à rotatividade laboral, mas também à descrença no papel dos sindicatos e à perseguição sindical que as empresas executam. O modelo tradicional dos sindicatos é bastante limitado e fraco, afetando a negociação salarial, horários, reclamações, condições laborais e a lei laboral. Ainda que a maioria dos trabalhadores de call centers não se identifique com as tarefas que executa, ou que conceba sua passagem por esses centros como algo temporário e sem qualquer ambição de carreira, a realidade vai sendo assumida como um percurso permanente com o passar dos anos (Roque, 2010; Huws, 2014).

Todavia, esta situação revelou que, apesar da sua complexidade em termos de luta reivindicativa, os trabalhadores e os sindicatos conseguem reinventar-se em novas formas de luta e organização sindical, reclamando o seu verdadeiro poder nas linhas de montagem telecomunicacionais. O papel de sindicatos de movimento social, como é o caso do STCC, é crucial para a organização de novas sinergias e coligações com outros sindicatos, movimentos de protesto social e associações de trabalhadores que lutam por causas transversais à vida dos mesmos. O uso de estratégias digitais, colocando ferramentas ao serviço de qualquer trabalhador, que não apenas aqueles relacionados com o setor dos call centers, a denúncia para os media e para as autoridades relacionadas com a garantia das condições de Segurança e Saúde

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

no Trabalho, como a ACT e DGS, é a chave para o futuro da revitalização do movimento sindical.

Todavia, existem ainda outras questões relativas à melhoria das condições dos trabalhadores de call center em Portugal, nomeadamente no que refere ao seu estatuto profissional que não é reconhecido pela Classificação Nacional de Profissões. Tal conduz à desvalorização dos trabalhadores de call center, quer na inexistência de legislação específica para o setor, quer no reconhecimento como uma profissão com desgaste rápido. A intervenção de empresas de trabalho temporário contribui igualmente para o aumento das más condições de trabalho, e usufruir um contrato de trabalho diário, semanal ou mensalmente renovável com estas empresas e não com a empresa sede.

Num contexto neoliberal, a exploração laboral constitui-se como uma verdadeira pandemia transversal a todos os setores profissionais, colocando não apenas em causa a vida humana, através das condições de risco inerentes às deficientes condições de (In)Segurança e Saúde no trabalho, mas também através da ameaça de despedimento iminente e que coloca o trabalhador numa situação de vulnerabilidade e dilema existencial. Como refere Santos (2020), o trabalhador precário opta por morrer de vírus ou opta por morrer de fome, ou seja, o trabalhador opta por ficar em casa e perde parte da sua remuneração e/ou o próprio emprego ou expõe-se ao perigo da contaminação para fins de sobrevivência. Esta é uma situação transversal a qualquer setor da sociedade, e como se verificou aquando dos períodos de confinamento, os trabalhadores e as trabalhadoras do setor das limpezas, serviços, telecomunicações, saúde e entregadores foram aqueles que ficaram expostos a um maior risco de exposição e vulnerabilidade.

Poderão ser estas as condições reais (in)decentes do trabalho que a economia digital continuará a oferecer aos seus trabalhadores, num mundo cada vez mais suscetível à destruição da natureza e, por sua vez, mais suscetível à calamidade pandémica? Segundo Zizek (2020) e Antunes (2020), numa sociedade de capital pandémico, a classe trabalhadora tem agora a possibilidade de reinventar um novo modo de vida social, laboral e ambiental, sobretudo através das lutas sindicais de movimento social e organização de trabalhadores transnacionais.

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

Referências Bibliográficas

Antunes, R. O privilégio da servidão: o novo proletariado dos serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

_____. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020.

Antunes, R.; Braga, R. (orgs). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

Alves, G. Trabalho e Subjetividade. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

Areosa, J. A desumanização do trabalho na era da flexploração. In F. S. Previtali, R. Varela, G. Strippoli e C. C. Fagiani (Eds). Trabalho, educação e conflitos sociais: Diálogos Brasil e Portugal. São Paulo: Edições Verona, 2015, p. 234-275.

Bauman, Z. The Art of Life. Cambridge: Polity Press, 2008.

Beck, U. Risk society. Towards a new modernity. London: Sage, 1992.

Belt, V.; Richardson, R.; Webster, J. Women's work in the information economy: The case of telephone call centers. *Information, Communication and Society* 3 (3), 2000, p. 367-385.

Brook, P. "Critical Defence of 'Emotional Labour': Refuting Bolton's Critique of Hochschild's Concept", *Work, Employment and Society*, 23:3, 2009, p. 531–548.

Brophy, E. e Woodcock, J. "The Call-Centre Seen from Below: Issue 4.3 Editorial", *Notes from Below*, 14 fev. 2019; disponível em: <https://notesfrombelow.org/article/call-centre-seen-below-issue-43-editorial>. Acesso em: 15 Novembro, 2020.

Brophy, E. e Woodcock, J. The call centre seen from below: Issue 4.3 Editorial. *Notes from Below*, 14 Feb. 2019. Available at: <https://notesfrombelow.org/article/call-centre-seen-below-issue-43-editorial>. Acesso em: 16 de novembro, 2020.

C, C. Bill would require notices when bosses snoop on employees. *Los Angeles Times*, 3 nov. 1991. Available at: https://articles.latimes.com/1991-11-03/business/fi-1400_1_employee-performance. Acesso em: 16 de novembro, 2020.

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

- Dejours, C. A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: Mendes, A.; Lima, S. C.; Facas, E. (Orgs.). *Diálogos em psicodinâmica do trabalho*. Brasília: Paralelo 15. 2007, p. 13-26.
- Dejours, C. Sofrimento e prazer no trabalho: abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: Lacman, S., Sznelwar, L. I. In: *Christophe Dejours: da psicopatologia á psicodinâmica do trabalho*. 3. Ed. Tradução de Franck Soudant. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2011.
- _____. A sublimação, entre o sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33 (2). 2013, p. 9-28.
- Dean, J. *Democracy and other neoliberal fantasies: Communicative capitalism and left politics*. Durham: Duke University Press, 2009.
- Derry, S. e Kinnie, N. *Introduction: The nature and management of call centre work*, in Derry e Kinnie (eds), *Call Centres and Human Resources Management: A Cross National Perspective*. Basingstoke: Palgrave MacMillan, 2004, p 1-22.
- Drucker, P. *Landmarks of tomorrow: A report on the new 'post-modern' world*. New Brunswick: Transaction, 1999.
- Dyer-Witford, N. *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*. Londres: Pluto, 2015.
- Frenkel, S.; Korczynski, M., Shire, K. e Tam, M. Beyond bureaucracy? Work organisation in call centres. *International Journal of Human Resource Management*, vol. 9, no. 6, 1998, p. 957-79.
- Giddens, A. *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Editorial Presença, 2000.
- Graeber, D. *Bullshit jobs*. New York, NY: Simon and Schuster, 2018.
- Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press, 1983.
- Hochschild, A. R. 'Preface', in S. Fineman (ed.), *Emotion in Organizations*. London: SAGE, 9-13, 1993.
- Huws, U. *The Making of a Cybertariat. Virtual Work in a Real World*. Monthly Review Press, New York; The Merlin Press, London, 2003.

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

_____. Labor in the global digital economy: The Cybertariat Comes of Age, New York: Monthly Review Press, 2014.

Kovács, I. As Metamorfoses do Emprego – Ilusões e Problemas da Sociedade de Informação. Oeiras: Celta Editora, 2002.

Marx, K. The Grundrisse. Trans. by Martin Nicolaus. London: Penguin, 1973.

Moore, P.; Upchurch, M. e Whittaker, X. (eds). Humans and machines at work monitoring, surveillance and automation in contemporary capitalism: dynamics of virtual work. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan, 2017.

Morris, J. e Feldman, D. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 1996, p. 986-1010.

Paul, J e Huws, U. *How can we help? Good practice in call centre employment*. Brussels: European Trade Union Confederation, 2002.

Roque, I. *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres*. Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra. Dissertação de Mestrado, 2010.

_____. Psychosocial Risks at the Portuguese Contact Centres. In: AREZES, Pedro et al. (orgs.). *Occupational Safety and Hygiene IV*. Londres, CRC Press, 2016.

_____. Trade Unionism and Social Protest Movements in Portuguese Call-Centres. *Journal of Labor and Society*, v. 21, n. 1, 2017, p. 55-75.

_____. "A luta contra o vírus da precariedade laboral em tempos da pandemia da COVID-19 em Call e Contact Centers em Portugal", CES(COM)VIDA 2020.

Rosenfield, C. "Autoempreendedorismo: forma emergente de inserção social pelo trabalho", *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 30, n. 89, 2015, p. 115-6.

Santos, B. S. *A Cruel Pedagogia do Vírus*. Edições Almedina, 2020.

Schumacher, S. What employees should know about electronic performance monitoring. *Essai*, v. 8, n. 38, p. 138-144, 2011. Available at:

Estudos do Trabalho

Ano XIV – Número 28 – 2022

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

<https://dc.cod.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1332&context=essai>. Acesso em: 15 de novembro, 2020.

Sennett, R. A corrosão do carácter. Lisboa: Terramar, 2001.

Standing, G. "The Precariat: The New Dangerous Class". London and New York, Bloomsbury Academic, 2011.

Taylor, P. e Bain, P. 'An assembly line in the head: Work and employee relations in the call centre'. Industrial Relations Journal, Blackwell Publishers, Oxford, UK, 1999.

Van Jaarsveld, D. e Poster, W. Call centers: emotional labor over the phone. In: Grandey, A. A.; Dieffendorff, J. M.; Rupp, D. E. (ed.). Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work. New York, NY: Routledge, 2013. p. 153-174.

Webster, F. Theories of the information society. Routledge, 2014.

Zizek, S. Pandemia. COVID-19 e a reinvenção do comunismo. São Paulo: Boitempo, 2020.