Índice de anexos

Para maior facilidade de consulta, os anexos são apresentados em documento separado, mantendo-se a sequência da paginação.

1 Trabalhei num call-center e fiquei à beira de um esgotamento!, *19/12/2014, 116-119*

2 Ex-Portugal Telecom condenada a pagar 60 mil euros por assédio moral a trabalhador**,** *07/05/2016, 120-121*

3 Notícia da RTP – Jornalista Carlos Felgueiras, *2016, 122-123*

4 Denúncia - Call Center operado pela REDWARE *03/04/2012, 124-128*

5 Estado paga 6,53 euros por cada chamada atendida pela Saúde 24, *18/01/2017, 129-130*

6 Portugal é o paraíso do Contact Center *23/10/2014, 131-132*

7 AP*CC* distingue os melhores contact centers em Portugal 2015, *133-135*

8 Segurança Social pode voltar a ter call center para atendimento, *18/11/2016, 136-137*

9 Greve nos Call Centers da PT**,** *03/02/2015, 138-139*

10 Os call centers vão salvar a economia portuguesa?**,** *21/08/2013, 140-153*

11 Mexia ganhou 222 vezes mais que o operador de call center mais bem pago na EDP**,** *20/06/2017, 154-156*

12 Teleperformance: trabalhadores pediram esclarecimentos e foram ameaçados, *03/01/2016, 157-167*

13 O "outsourcing" das nossas vidas, *03/07/2014, 168-171*

14 Entrevistas

14.1 *Tabela descritiva de entrevistas e entrevistados, 172*

14.2 *Transcrições, 173*

14.2.1 *E1 Elsa, 07/03/2017, 173-204*

14.2.2 *E2 Lúcia, 17/03/2017, 204-238*

14.2.3 *E3 Rui, 05/06/2017, 239-259*

14.2.4 *E4 Rute, 10/07/2017, 260-292*

14.2.5 / 6 *E5 Laura, 24/07/2017, 293-394*

E6 Marta, 24/07/2017
14.2.7 *E7 Sérgio 27/07/2017, 395-445*
14.2.8 *E8 Ricardo 02/08/2017, 446-470*
14.2.9 *E9 Maria 29/08/2017, 471-513*
14.2.10 *E10 António 22/09/2017, 514-550*
14.2.11 *E11, Laura, 12/10/2017, 551-557*
14.2.12 / 14 *E12, Henrique, 14/10/2017, 558-576*
E14, Vasco, 14/10/2017
14.2.13 *E13, Rui, 14/10/2017, 577-593*
14.2.15 *E15, Maria, 16/10/2017, 594-613*
14.2.16 *E16, Marco, 18/10/2017, 614-665*
14.2.18 *E17, Catarina, 30/10/2017, 666-791*
14.2.19 / 20 *E19, Carolina, 04/11/2017, 792-834*
E20, Fábio, 04/11/2017
14.2.21 *E21, Marta, 08/11/2017, 835-883*
14.2.22 *E22, Liliana, 15/11/2017, 884-943*
14.2.23 / 24 *E23, Carlos, 20/11/2017, 944-1038*
E24, Sofia, 20/11/2017
14.2.25 *E25, Rita, 24/11/2017, 1039-1087*
14.2.26 *E26, Guilherme, 26/11/2017, 1088-1099*
14.2.27 / 28 *E27, Júlio, 18/06/2018, 1100-1175*
E28, Lídia, 18/06/2018

15 **Depoimentos escritos de correspondentes(e-mail)**
15.1 *Tabela descritiva, 1176*
15.2 *Transcrições*
15.2.1 *C1 Augusto, 02/01/2016, 1176-1177*
15.2.2 *C2 Mateus, 02/01/2016, 1178*
15.2.3 *C3 Gustavo, 07/01/2016, 1179-1199*
15.2.4 *C4 Tiago, 10/06/2016, 1200-1203*
15.2.5 *C5 Artur, 05/04/2017, 1204-1213*
15.2.6 *C6 Bernardo, 28/07/2017, 1214-1216*
15.2.7 *C7 Débora, 28/08/2017, 1217-1223*

16 Tabela - Altitude Software (2015) - relação de países, *1224*

Anexo 1

Fonte: Blog

Autor:

Tema: Trabalhei num call-center e fiquei à beira de um esgotamento!

Data: 19/12/2014

Site: http://umdiafacoumblog.blogs.sapo.pt/trabalhei-num-call-center-e-fiquei-a-8652

Acessed: 22/11/2015.

Depoimento - Postado num Blog

Trabalhei num call-center e fiquei à beira de um esgotamento!

Sempre odiei os chatos que tentam vender pacotes de tv/net/voz. Aborrecidos que só eles. Ligam em alturas inoportunas, com a lengalenga do costume e normalmente em número privado… Às tantas fartava-me e chegava a desligar-lhes o telefone na cara ou mesmo a responder-lhes mal.

Tudo começou com uma simples pesquisa no OLX. Sou estudante universitária, estava de férias de Verão e decidi que estava na altura de tirar o lombo do sofá, deixar de acordar ao meio dia e procurar um part-time. Algo não muito complicado e que desse para juntar uns trocos.

Enviei o meu currículo para alguns sítios, fui a algumas entrevistas e pouco tempo depois já tinha trabalho. Bem, isto foi mesmo fácil – pensei eu, ingénua, sem saber o que me esperava.

Na entrevista, pessoal jovem e simpático explicou-me como tudo funcionava, as condições de trabalho pareciam boas. Boas demais até. Mas eu, ingénua (ou burra), acreditei.

Decidi escolher um horário part-time (apesar de também me terem dado a possibilidade de full-time). 4horas por dia, das 10h às 14h, seria canja. Estar com o rabo sentado, com ar condicionado, a fazer chamadas durante umas horitas…pensava eu.

O caldo começa a entornar quando percebo que para receber algum dinheiro tenho que cumprir todo o período de formação (de 2 meses). Se desistir, por qualquer motivo, a meio dessa formação, não vejo nem 1€. Assim como se faltar uma vez que fosse naquele período. Assim como se, por algum motivo, chegar mais que três vezes atrasada.

Escusado será dizer que 80% das pessoas que entraram comigo no período de formação desistiram 1 semana depois.

Para quem pensa que estive dois meses a aprender como funciona um call-center, engana-se. Pois bem, estive 1 semana a aprender como tudo funcionava. Agora dizem-me vocês: então porque disseste que a formação está prevista como 2 meses? E eu respondo-vos que é apenas uma maneira de eles pagarem mal e porcamente com a justificação que estamos em período de formação.

Depois chega a prática. Estava na altura de fazer chamadas!

Neste call-center fazíamos chamada atrás de chamada. As chamadas caíam automaticamente no sistema, uma atrás na outra. Quase sem pausas para respirar. Tínhamos apenas 10 minutos de pausa (cronometrados ao SEGUNDO no sistema) de 1h30 em 1h30. Posso dizer-vos que é duro. Uma das vezes atrasei-me um pouco na casa de banho e descontaram-me meia hora.

Em relação às chamadas propriamente ditas… Trata-se portanto de uma entidade de telecomunicações (que por motivos óbvios não posso dizer qual) que paga aos seus colaboradores para ligar a pessoas e enganar clientes. Repito: enganar! Ouvi das coisas

mais absurdas. Desde dizerem para aproveitar quando são pessoas de idade para colocar a internet no pacote porque são mais fáceis de vender a esse tipo de população, até ao ridículo de existirem técnicas de dizer coisas importantes (como a fidelização) de formas diferentes para que a pessoa não entenda. Tínhamos de tudo. Tínhamos pacotes mais baratos para pessoas que tinham sido da operadora concorrente X, e que por isso era beneficiada. Quando um cliente tinha um pacote desatualizado e mais caro, éramos também proibidos a vender-lhe um mais barato.

Quando as pessoas estavam saturadas de nos ouvir e nos mandavam para todo o lado e mais algum, tínhamos chefes a ouvir as nossas chamadas e enviar-nos mensagens para o PC a dizer para insistir, para pressionar, para não desistir!

Tudo valia ali. O que interessava era apenas uma coisa: VENDER.

Éramos todos os dias pressionados que tinha que se vender, vender, vender. Cheguei ao ponto de ouvir um dos supervisores dizer aos meus colegas que se não vendessem até ao final da semana eram todos despedidos.

Nunca enganei nenhum cliente. Sempre que tentei vender um pacote procurei sempre que fosse benéfico para a pessoa. Claro está que não vendi muito. E por isso era pressionada constantemente. Diziam-me que assim não podia ser, que tinha que vender. Felizmente orgulho-me de me ter regido sempre pelos meus valores. Mais tarde, quando viram que não me adaptava, mudaram-me para outra campanha. Nessa campanha tinha apenas que actualizar os pacotes das pessoas que já eram clientes e foi por esse motivo que fiquei.

Prometiam mundos e fundos. Prémios de rentabilidade, que acabei por nunca receber. Pagamento extra por feriados e fins-de-semana, que também acabei por nunca receber.

Pouco de tempo depois, a campanha nova em que estava terminou. Voltei à campanha que estava anteriormente, aquela que obrigava a ligar para pessoas a chatear com propostas de pacotes. E voltou a pressão dos superiores. Voltou os ataques constantes. Vi colegas minhas chorar todos os dias nas pausas. Eu nunca chorei mas afligia-me ver que alguns dos meus colegas sofriam com aquilo. Choravam enquanto trincavam a sua sandes à pressa porque o tempo da pausa estava a findar. Vi outros que se mostravam angustiados mas que, como já tinham alguma idade, eram obrigados a permanecer porque precisavam do dinheiro.

Nunca me deixei afetar muito com o ambiente em que estava. Sabia que tinha uma cabeça forte e que não me deixaria ir abaixo, ou pensava que sabia. Um dia chamaram-nos à sala e foi a gota de água. Trataram as pessoas como lixo, como algo descartável. Acusaram-nos que a empresa estava a ter prejuízo por nossa causa, porque não tínhamos rentabilidade. Assim não pode ser…assim tenho que vos mandar embora - diziam eles com aquele tom de voz de quem manda.

Nesse dia já não trabalhei mais. Fui para casa. Fiquei fragilizada, estava à beira de um ataque de nervos. Não acho que tenha sido da situação em si mas sim do acumular daqueles 2 meses. Cheguei à conclusão que o que era para ser apenas um trabalhito de Verão estava a prejudicar-me a minha saúde mental.

No dia seguinte despedi-me e jurei nunca mais voltar. Fiquei 2 meses e 1 semana.

Hoje, quando recebo chamadas de pessoal de call-center sou muito mais gentil. Admiro quem tem força para continuar naquele ambiente. Entendo porque estive na mesma situação. Entendo porque vivi aquele ambiente. Entendo porque conheci pessoas que precisam mesmo daquilo para viver. Entendo porque sei a angústia que é ser prejudicado no trabalho por se recusar a enganar pessoas.

Anexo 2

Fonte: Económico

Autor:

Tema: “Ex-Portugal Telecom condenada a pagar 60 mil euros por assédio moral a trabalhador”

Data: 07/05/2016

Site: http://economico.sapo.pt/noticias/exportugal-telecom-condenada-a-pagar-60-mil-euros-por-assedio-moral-a-trabalhador_248948.html

(ECONÓMICO, 2016)

Ex-Portugal Telecom condenada a pagar 60 mil euros por assédio moral a trabalhador

Ontem 00:49 Económico

Funcionário esteve dois anos sem funções atribuídas, numa sala da Portugal Telecom, agora detida pela Altice.

O Supremo Tribunal de Justiça (STJ) condenou a ex-Portugal Telecom a pagar cerca de 60 mil euros a um trabalhador da delegação de Viana do Castelo por lhe "proporcionar um ambiente de trabalho vexatório e perturbador", refere a TVI que cita a Lusa.

O processo judicial foi iniciado pelo trabalhador (hoje com 60 anos, engenheiro de telecomunicações, funcionário da antiga empresa desde 1981) em Janeiro de 2013 por

considerar que "desde 2007 a empresa assumiu, para consigo, um comportamento que se traduz numa situação de assédio moral, ou 'mobbing', mantendo-o sem lhe atribuir qualquer tarefa e obstando injustificadamente à prestação efectiva de trabalho".

O processo judicial teve início no tribunal de Viana do Castelo, "onde a acção foi julgada parcialmente procedente", tendo as partes interposto recurso de apelação para o Tribunal da Relação de Guimarães que, em 2015 condenou a empresa ao pagamento de uma indemnização de 100 mil euros, "por danos não patrimoniais resultantes de assédio moral de que foi vítima". O trabalhador foi assessorado juridicamente por Rita Garcia Pereira.

O tribunal condenou também a empresa "a abster-se de todos os comportamentos que vinha a adoptar desde Dezembro de 2007, designadamente, manter o trabalhador sem funções", e "atribuir-lhe funções adequadas às habilitações profissionais próprias de um quadro superior".

No acórdão, o STJ refere os factos dados como provados nas instâncias anteriores, nomeadamente que, "desde Dezembro de 2007 e até Abril de 2009, foi destinado ao trabalhador, como local de trabalho, um gabinete com cerca de nove metros quadrados, onde permaneceu isolado, sem qualquer tarefa atribuída, sem acesso ao telefone e com a disponibilização de um computador exclusivamente limitado na sua utilização para consulta do ‘portal do colaborador'".

Anexo 3

Notícia RTP

(07-05-2016)

02:13

FONTE: RTP

Jornalista: Carlos Felgueiras

Site: https://www.youtube.com/watch?v=pUuPU-b2MyI

(Felgueiras, 2016)

Jornalista da RTP Carlos Felgueiras: O medo até em denunciar é revelador

Trabalhadora-1 de Centro de Atendimento: Comecei a ter alterações na,na tensão, e quando me senti mal, em pleno local de trabalho, não só não foi-me dada qualquer atenção, como nem foi chamada uma ambulância, como fui para o hospital meu próprio pé, portanto no hospital foi-me, foi-me dito que estava muito próxima de ter tido um AVC. Depois desta situação estive alguns dias de baixa, quando voltei ao trabalho foi-me pedido que compensasse as horas a que fui à urgência

Jornalista da RTP Carlos Felgueiras: Outros testemunhos foram escutados no sexta às 11

Trabalhadora-2 de Centro de Atendimento: Não podemos falar, nós não podemos ir à casa de banho

Trabalhadora-3 de Centro de Atendimento: Fomos obrigados literalmente a assinar um papel em como não podíamos comer, não podíamos beber água, não podíamos ir à casa de banho, não podíamos fazer o que quer que fosse fora dos 15 minutos matinais, fora dos 15 minutos da tarde porque se não seríamos repreendidos

Trabalhadora-2 de Centro de Atendimento: Eu tenho, foi-me diagnosticado um tumor no pescoço… [não se percebe, não transcrevi], foram feitos alguns cortes e descontados dias em que eu não tinha faltado… [não se percebe, não transcrevi]. O Gestor

disse que me faria apenas os acertos dos meus vencimentos no momento em que eu fizesse o acordo para me ir embora

Presidente Sindicato Inspetores Condições de Trabalho: Infelizmente os inspetores de trabalho estão a ser desviados para tarefas que nos afastam dos locais de trabalho, que nos afastam da, da fiscalização e do, da verificação do cumprimento das normas legais e portanto obviamente que enquanto nós estamos sentados à secretária, não podemos estar nos locais de trabalho e não podemos estar a analisar a situação da pessoa em concreto que nos procura a pedir ajuda

Jornalista da RTP Carlos Felgueiras: Situações que configuram ilegalidades

Advogado: Este caso das casas de banho, é um caso que eu conheço. Há muito tempo que os tribunais condenaram empregadores, esse caso de não beber água portanto viola o direito que o trabalhador tem de ter condições de trabalho

Jornalista da RTP Carlos Felgueiras: Ainda que a lei esteja ao lado de quem se sente abusado este advogado diz que o número de denúncias está em queda, menos 20% nos últimos anos

Anexo 4

Fonte: Blogspot

Autor: Sérgio [Daúde]

Tema: Denúncia - Call Center operado pela REDWARE

Data: 03/04/2012

Site: http://desigualdadedireitos.blogspot.pt/2012/04/denuncia-call-center-operado-pela.html

([Daúde], 2012)

Denúncia-Call Center operado pela REDWARE

Publicada por SERGIO DAUDE on terça-feira, 3 de abril de 2012

Etiquetas: Exploração laboral

DENÚNCIA - CALL CENTER OPERADO PELA REDWARE

Venho desta forma denunciar o que se está a passar no call center de Évora da Fidelidade Mundial e Império Bonança.

O que se passa é o seguinte, existe uma empresa de recursos humanos chamada Rh mais que geria o call center e que de todas as que por lá passaram o seu trabalho era positivo. Entretanto o contrato deles com o grupo caixa seguros chegou ao fim e houve um concurso onde uma empresa do grupo Reditus chamada Redware veio a ganhar e todos passamos a trabalhar para essa mesma empresa.

As alterações fizeram-se sentir muito rapidamente pois os vencimento e contratos mantiveram-se mas ao nivel dos premios de produçao houve logo alterações, fazendo com que todos começassem a ganhar um pouco menos.

Ou seja, foram colocados objectivos para podermos atingir e assim recebermos o respectivo prémio, mas o problema é quem faz as escutas e nos dá a avaliação fazer de tudo para que o menor numero de pessoas consiga atingir esses objectivos e assim não receber o respectivo prémio.

A "escravatura" laboral moderna é feita também em "escritórios" impessoais onde trabalhadores precários são apenas mais uma peça da engrenagem para empresas de trabalho temporário inescrupulosas.

Após a entrada de um novo decreto lei em vigor, onde que fizer menos de 5 horas de trabalho diário não têm direito a receber o subsidio de alimentação, quando até aqui o recebia em proporção pelas horas de trabalho que efectuava.

O que aconteceu após a entrada em vigor deste decreto lei, foi ver a redware a contratar novos assistentes e a fazer-lhe um destes novos contratos "fantásticos" onde o funcionarios vão levar para casa cerca de 200 € por mês....

E neste caso grande parte de alguns funcionários viram e ainda irão ver a sua carga horária reduzida, pois muitos passam de 6 horas para 4 horas, ora se as pessoas fazem 6 horas ou 8 horas é porque necessitam desse vencimento no final do mês!

No passado dia 24.02.2012 um grupo de funcionários é chamado a uma sala onde lhes é informado que irão ser despedidos, sendo o motivo a necessidade de reduzir pessoal.

A grande maioria destas pessoas encontravam-se a trabalhar naquele call center desde a sua abertura há mais de 5 anos e a grande maioria tem mais de 35 anos o que nos dias de hoje é um dos grandes problemas para arranjar novo emprego.

Como é obvio estes despedimentos só fazem sentido na brilhante cabeça dos mentecaptos que se encontram a dirigir o call center, pois entraram novos funcionarios recentemente para várias equipas, portanto foram contratadas pessoas mas é necessário reduzir pessoal!!!!! Em que é que ficamos???

O objectivo é apenas um, ou seja despedir as pessoas que têm contratos antigos e contratar novos funcionários a ganhar 200 € por mês onde nem sequer lhe é dada a oportunidade de uma aumento de caga horária onde lhes seja permitido receber um vencimento maior, pois assim a Redware é vista como uma empresa que dá emprego a muita gente, mas em condições miseraveis...

E neste caso a Fidelidade Mundial e o grupo Caixa Seguros também têm culpa desta situação pois quanto menos os funcionários receberem mais lucro o grupo têm.

Chega a ser vergonhoso, pois esta companhia é a maior do pais mas a que têm os seguros mais caros, e a que mais mal trabalha, pois os processos de sinistro arrastam-se demasiado tempo porque existe muita gente espalha por gabinetes, agências, etc.. e que nada fazem, o que faz com que as reclamações da parte dos clientes sejam cada vez mais.

E ainda há a parte da pressão a que estamos submetidos, e sempre que tentamos dizer algo que não está correcto e que não concordamos, é nos dita a celebre frase, " se

não estás satisfeito podes ir-te embora" mas ao que parece estes Srs. estão a antecipar esta situação....

O que as empresas Reditus e Redware estão a fazer é horrível....

(Artigo publicado no blog "fartosdestesrecibosverdes.blogspot.pt)

Se conhecer ou souber de mais casos como este , por favor não hesite e escreva-nos para desigualdadededireitos@sapo.pt e publicaremos a sua história ou caso, mesmo sob anonimato.

O Blog "Desigualdade de Direitos" quer deixar aqui um grande agradecimento ao Blog "Fartos destes Recibos Verdes" a quem se deve a autoria do artigo publicado acima e que muito recomendámos a leitura dos s artigos alí públicados.

Share|

6 comentários:

Anónimo disse...

É importante que se saibam coisas como estas para que as pessoas possam abrir os olhos e precaver--se contra estas empresas chulas

3 de abril de 2012 às 22:26

SERGIODAUDE disse...

Se conhecer ou souber de mais casos como este , por favor não hesite e escreva-nos para desigualdadededireitos@sapo.pt e publicaremos a sua história ou caso, mesmo sob anonimato. O Blog "Desigualdade de Direitos" quer deixar aqui um grande agredecimento ao Blog "Fartos destes recibos Verdes" a quem se deve a autoria do artigo publicado acima.

3 de abril de 2012 às 22:53

Anónimo disse...

Sou brasileira e trabalho em callcenter, nossa realidade não é diferente. Concluo que nossa classe trabalhadora embora seja fundamental para diversos seguimentos da economia mundial não é reconhecida como tal.

7 de junho de 2012 às 22:15

Anónimo disse...

Queria saber se existe alguma lei que proteja os direitos dos que trabalham em call center. Onde trabalho há cada vez mais pressão menos reconhecimento... E também queria saber a nível das pausas se também só temos direito a elas se trabalharmos mais de 5 horas. Disseram me que há uma lei própria para esse tipo de trabalho. É verdade? Se sim, pedia o favor de deixarem aqui o link ou algumas dicas. Obrigada a todos!

7 de novembro de 2013 às 21:24

Anónimo disse...

ES CONTACT CENTER e mesma coisa...

22 de janeiro de 2014 às 20:36

Anónimo disse...

A http://www.reditus.pt não paga a quem trabalha nos call centers deles!
- https://www.facebook.com/pages/Reditus/302710686490965
- http://www.portaldaqueixa.com/empresas-e-servicos/reditus-ate-hoje-estou-a-espera-que-me-paguem
- http://www.precarios.net/?p=350#comment-2974

16 de março de 2016 às 04:56

Anexo 5

Fonte: Jornal Expresso Online

Autor: Vera Lúcia Arreigoso

Tema: Estado paga 6,53 euros por cada chamada atendida pela Saúde 24

Data: 18.01.2017 às 16h44

Site: http://expresso.sapo.pt/sociedade/2017-01-18-Estado-paga-653-euros-por-cada-chamada-atendida-pela-Saude-24

(Expresso, 2017)

Estado paga 6,53 euros por cada chamada atendida pela Saúde 24

Contrato com o operador foi renovado até junho. Vale cinco milhões de euros

De cada vez que um cidadão telefona para a linha Saúde 24, o Estado paga ao operador 6,53 euros e o utilizador oito cêntimos por minuto de atendimento, o custo de uma chamada local. O valor, ligeiramente inferior ao que era pago em anos anteriores, está em vigor desde junho e vai manter-se nos próximos seis meses, quando termina o contrato anual, no valor de cinco milhões de euros.

A informação foi veiculada na tarde desta quarta-feira num comunicado da Direção-Geral da Saúde (DGS) "ao abrigo do princípio da transparência". No documento, o diretor-geral da Saúde Francisco George explica que "a empresa que mantém em funcionamento a Saúde 24 foi selecionada por procedimentos visados pelo Tribunal de Contas". É ainda referido que, "além disso, é um serviço sistematicamente auditado pela Direção-Geral da Saúde; provavelmente, será mesmo o contrato desta natureza mais fiscalizado, em termos de rigor, em Portugal".

Sobre o serviço, há funcionamento há quase uma década, é dito que é "muito apreciado pelos cidadãos, tal como refletem os sucessivos inquéritos conduzidos por empresa independente". Em termos de balanço, a DGS faz saber que o centro de atendimento do Serviço Nacional de Saúde (SNS) "recebeu o contacto de mais de 2,3 milhões de cidadãos" e que, "do total de telefonemas recebidos, estima-se que foram evitadas mais de 1,4 milhões de idas desnecessárias às Urgências". É também explicado que "mais de 50% das chamadas ocorrem entre as 17h e a 1h da manhã, período em que os enfermeiros e os médicos nos centros de saúde, em muitos situações, já não estão disponíveis".

O atual contrato da linha Saúde 24 cessa em junho, quando está previsto o início de um centro de contactos do SNS mais abrangente. Prestará serviços informativos, administrativos, de triagem e de orientação e de telecuidados. O concurso está aberto, vale 30 milhões de euros e vigorará por três anos. O atual operador da Saúde 24 deverá estar entre os candidatos.

Anexo 6

Fonte: Associação de Combate à Precariedade - Precários Inflexíveis

Autor:

Tema: Portugal é o paraíso do Contact Center

Data: 23/10/2014

Site: http://www.precarios.net/?p=11330

Portugal é o paraíso do Contact Center

Outubro 23, 2014 - Trabalho Temporário - no comments

O secretário-geral da Associação Portuguesa de Contact Centers, Francisco Cesário, veio num entrevista (aqui) dar-nos a conhecer o quão empreendor é o sector dos contact centers, campeão no que toca a novos investimentos e na criação de empregos. Bem, talvez não seja bem assim.

De acordo com Francisco Cesário, Portugal é excepcional a fornecer tecnologias de contact center, com recursos humanos dotados de grandes competências ao nível linguístico e que facilmente se adaptam a esta actividade. Mas o que ele quer mesmo dizer é que o pessoal qualificado em Portugal não tem grandes oportunidades de emprego e facilmente se adapta às condições por força da necessidade. Quanto às competências linguísticas, os salários não são proporcionais a essas mesmas competências e são muitos os estrangeiros que, em busca de

melhores condições de trabalho, são falsamente aliciados para este país que tão mal trata os seus trabalhadores. O secretário-geral fala-nos, também, das fantásticas condições climatéricas e do genial posicionamento geográfico, mas o que ele quer mesmo dizer é que o país é atractivo para quem goste de mão-de-obra qualificada barata e para quem goste da possibilidade de despedir facilmente.

Trata-se de trabalhadores que, para além das condições precárias em que trabalham, estão sujeitos a cumprimento de objectivos, avaliações e pressões; trabalhando, muitas das vezes, em sítios sem janela e onde as pulgas podem aparecer para dar o ar da sua graça (ver notícia sobre o lado negro dos call centers aqui).

O representante da AP*CC* fala de tudo menos de como somos excepcionais na prestação de condições de trabalho precárias e em como a crise e a flexibilidade das normas de trabalho as patrocinam. E assim se põe o país à venda, como El Dorado dos serviços de contact center em regime de outsourcing: venham lucrar connosco!

Anexo 7

Fonte: AproCS – Associação de Profissionais de Customer Service

Autor:

Tema: AP*CC* distingue os melhores contact centers em Portugal

Data: 2015

Site: http://www.aprocs.pt/noticias/apcc-distingue-os-melhores-contact-centers-em-portugal/

(AproCS, 2015)

AP*CC* DISTINGUE OS MELHORES CONTACT CENTERS EM PORTUGAL

A AP*CC* distinguiu, mais uma vez, as empresas que mais se destacaram pela adoção de boas práticas organizacionais na atividade de Contact Centers, em Portugal, com a entrega no dia 14 de maio, na Fundação Oriente, dos Best Awards 2015.

A atribuição dos Best Awards 2015 tem como objetivo contribuir para o reconhecimento e valorização do setor. Como tal, a AP*CC* associou-se à Bureau Veritas, empresa líder mundial na avaliação de conformidade e certificação, garantindo que as organizações premiadas respeitam os critérios de seleção, assegurando fiabilidade, isenção e credibilidade às distinções.

Na categoria "Seguros e Assistência":

- Bronze Award -> Linha Inter Partner Assistência

- Silver Award -> Linha de Atendimento a Clientes AXA

- Gold Award à Linha Zurich Help Point, operada pela Konecta

No setor da "Distribuição, Logística e Transportes":

- Bronze Award -> Linha CTT Geral, operada pela Reditus

- Silver Award -> Linha CTT Expresso, operada pela Reditus

- Gold Award -> DHL Express Portugal

Na área da "Banca":

Bronze Award -> Montepio Linha Phone 24, operada pela Randstad

Silver Award -> Linha NB Direto, operada pela Contact

Gold Award -> Superlinha Santander Totta, operada pela 3C

Na categoria "Utilities" (que este incluiu as telecomunicações):

- Bronze Award foi atribuído à NOS – Linha 16990 Atendimento Residencial, operada pela Randstad, RH Mais e Adecco

- Silver Award -> EDP Linha Avarias, operada pela Randstad e pela Reditus

- Gold Award -> NOS – Linha 1693 Atendimento Telemóvel, operada pela Contact

Nos “Outros Serviços”:

- Bronze Award -> Linha BASF Service Desk, operada pela Manpower

- Silver Award -> Linha LG Eletrónica de Consumo, operada pela SITEL

- Gold Award -> Linha HP Consumo, operada pela Sitel

Na categoria “Tecnologias de Contact Center”:

“Best Global Customer Satisfaction” -> Collab

“Integration Services Award” -> Dimension Data

“Global Market Award” -> Altitude.

Anexo 8

Fonte: Jornal Expresso Online

Autor:

Tema: Segurança Social pode voltar a ter call center para atendimento

Data: 18.11.2016 às 13h27

Site: http://expresso.sapo.pt/sociedade/2016-11-18-Seguranca-Social-pode-voltar-a-ter-call-center-para-atendimento

Acessado: 22/01/2017

(Expresso, 2016)

Segurança Social pode voltar a ter call center para atendimento

O Governo admite a reintrodução de um centro de contacto nacional para atendimento, semelhante ao que foi encerrado em Castelo Branco há quatro anos.

A Secretária de Estado da Segurança Social disse esta sexta-feira que há um plano estratégico para o atendimento na Segurança Social e admitiu a reintrodução de um 'call center' semelhante ao encerrado em Castelo Branco em 2012.

"Foi apresentado muito recentemente pelo presidente do instituto [Segurança Social] um plano estratégico para o atendimento na Segurança Social. Uma das medidas da avaliação que foi feita é que será fundamental avançarmos novamente com o centro de contacto por toda a organização do instituto e, neste momento, as diligências estão a ser tomadas", disse Cláudia Joaquim.

A governante, que falava aos jornalistas depois da abertura da I Feira Económica Social da região de Castelo Branco, sublinhou que o plano para o atendimento existe e que a reintrodução de um centro de contacto na Segurança Social é uma das medidas preconizadas.

O anterior Governo liderado por Pedro Passos Coelho encerrou em 2012 o centro de contacto nacional ("call center") Via Segurança Social que funcionava em Castelo Branco.

Então, o ministro da Solidariedade e Segurança Social, Pedro Mota Soares, justificou o seu encerramento e afirmou que o modelo de funcionamento do centro de atendimento Via Segurança Social, em Castelo Branco, era "insustentável" financeiramente.

Cláudia Joaquim sublinhou que nesta fase está a ser feita uma avaliação que aponta para o facto de que um centro de contacto com características semelhantes "será a melhor solução".

"De facto, a experiência que houve [em Castelo Branco] foi muito positiva e foi sentida por todos os cidadãos a nível nacional e é essencial voltarmos a ter um centro de contacto", sustentou.

Contudo, não excluiu a hipótese de Castelo Branco voltar a ter esse equipamento: " Naturalmente, em Castelo Branco, já tivemos uma experiência muito positiva e, portanto, não estará certamente excluído, mas neste momento é prematuro".

A secretária de Estado disse ainda que avaliação que está a ser concluída é sobre a necessidade da capacidade de resposta.

"É isso que está em causa, quantas chamadas deverão ser asseguradas para se prestar um bom serviço aos cidadãos a nível nacional", concluiu.

Anexo 9

Fonte: SIC – Telejornal - 13:05

Autor:

Tema: Greve nos Call Centers da PT

Data: 03/02/2015

Site: https://www.youtube.com/watch?v=zJf8H_mMq9s

Repórter: No total foram 13 os trabalhadores que apareceram à porta do edifício da PT no Areeiro em Lisboa durante a hora da greve entre as 10h e as 11h da manhã. A maioria diz ter pouco a perder porque já recebeu a carta de despedimento apesar dos 4 anos de casa.

Entrevistada 1 - "Eu vim de licença de maternidade, voltei há coisa de 15 dias, entretanto, houve um dos dias que cheguei a casa e tinha a carta de despediemnto em casa.. pronto a razão foi pela..que me deram foi porque havia pouco trabalho".

Entrevistada 2 - "O facto é que ontem estavam a pedir horas extras para o departamento porque havia muito trabalho e a única justificação que eles dão é geral dizer que não têm trabalho e que não vai haver trabalho".

Repórter: Os funcionários queixam-se ainda das condições de trabalho, como os baixos salários, a sobre carga de horários e a pressão dos coordenadores:

Entrevistada 2 - "Pressão psicológica sim, cria-se mesmo um mau ambiente, um ambiente de competitividade negativa entre as pessoas."

Entrevistada 1 - "Obrigavam-nos a ir para casa quando não havia trabalho e tínhamos depois que compensar as horas, isso foi uma das queixas que nós fizemos".

Entrevistado 3 - "os trabalhadores são chamados a salas e na presença de dois coordenadores, três ou coisa que o valha, são ali coagidos a admitir por vezes erros que, que, que, que não, que não, que não, que não cometeram".

Repórter: O Sindicato diz que desde Dezembro e até Março cerca de 400 trabalhadores vão ser dispensados dos centros de atendimento telefónico mas também na área das vendas e dos apoios técnico e administrativo e fala de despendimentos encapotados.

Entrevistado 3 - "É uma forma de descartarem dos trabalhadores enquanto precisaram deles, enquanto que um call-center ... teve de funcionar neste edifício onde estamos, a...foram buscar os trabalhadores, contrataram os trabalhadores, agora já não precisam destes. O serviço vai-se embora daqui de Portugal, acaba em Fevereiro salvo erro e os trabalhadores estão no desemprego".

Repórter: O Sindicato não avança o número da adesão mas assegura que em muitos casos o medo de represálias fala mais alto.

Entrevistado 3 - "A última vez que esteve aqui uma reportagem da SIC acerca de 15 dias, 2 semanas, estes trabalhadores foram avisados logo lá dentro - tiveste na televisão - agora vai ser assim".

Repórter: Além de Lisboa os trabalhadores pararam também em Santo Tirso, Porto, Évora, Beja, Coimbra e Castelo Branco

Anexo 10

Fonte: Jornal Público On-line

Autor: Paulo Moura

Tema: "Os call centers vão salvar a economia portuguesa?"

Data: 21/08/2013

Site: http://blogues.publico.pt/reporterasolta/os-call centers-vao-salvar-a-economia-portuguesa/

(Moura, Paulo. 2013)

paulo moura

21 de Agosto de 2013

Os call centers vão salvar a economia portuguesa?

Competências em línguas estrangeiras, boa infra-estrutura tecnológica, salários baixos, desempregados em desespero. Os Governos têm feito um bom trabalho, é melhor do que a Índia ou o Norte de África, consideram as grandes multinacionais dos call

centers. E estão a vir para cá. A crise é "uma oportunidade extraordinária", dizem os representantes do sector, e os call centers podem salvar a economia portuguesa

Parece uma imagem do futuro. O edifício é em betão e vidro, design leve e tons claros, com vista para o Tejo e o Oceanário, que fica mesmo em frente. Nos auscultadores, Maria ouve o bip de uma chamada interna. "Posso saber porque está de pé?" É a voz de uma das "team leaders", que tem mais ou menos a idade da sua filha. "Eu já não disse que não quero ninguém de pé?"

Maria, segundo o relato que fez ao PÚBLICO, estava no seu posto, no call center da Teleperformance, há várias horas. Como o sistema informático tinha caído, e era preciso esperar uns minutos para que recomeçasse, tinha-se levantado para esticar as pernas.

"Não pode estar de pé. É do regulamento".

"Eu conheço o regulamento, mas preciso de levantar-me por um minuto", responde Maria.

"Cala a boca".

"Não podes tratar-me assim, sou um ser humano".

"Se não estás satisfeita, a porta da rua é ali".

O edifício está divido em salas, cada uma dedicada a um "projecto", com centenas de operadores sentados em mesas iguais, com um terminal de computador e auscultadores. No refeitório, todo branco e onde as refeições, subsidiadas, custam 2,5 euros, ouve-se falar várias línguas. Grande parte dos trabalhadores que circulam, dali para os seus locais de trabalho, ou para a porta de saída, para fumar, fazendo passar os seus cartões de acesso pelos torniquetes, são estrangeiros. Quase todos muito jovens.

O ambiente não é de campo de concentração. Nem sequer de linha de montagem industrial. Ninguém corre, ninguém levanta a voz. Há uma placidez cordata, quase doce, pelo menos à superfície. Na entrevista que concedeu ao PÚBLICO, o CEO da Teleperformance, João Cardoso, refere repetidamente as várias distinções que a empresa tem obtido como Melhor Lugar para Trabalhar, atribuídos pelo Great Place to Work Institute, ou a revista Exame.

Há menos de dez anos, a multinacional francesa Teleperformance tinha em Portugal 200 trabalhadores. Hoje tem cerca de 4 mil. Há dois anos, inaugurou este centro no Parque das Nações, com um investimento de 3,2 milhões de euros, para 1200 trabalhadores, mas tem outro nas imediações e um terceiro na Avenida Infante Santo. Aqui prestam-se serviços de call center, contact center ou outsourcing para algumas das maiores empresas mundiais. Há, neste edifícios, 24 línguas de trabalho, todas de falantes nativos, com conhecimento profundo não só da língua, garante o CEO, mas também da cultura do respectivo país.

O edifício da Teleperformance da Expo- Oceanário, com o seu ambiente uniformizado e asséptico, jovem e poliglota, disciplinado, eficaz e dócil, garantido por regras austeras, precariedade contratual, horários intensivos e salários baixos, pode de facto ser a imagem do futuro. Do futuro em Portugal.

"Quando começámos, em 2005, todos pensaram que isto era um investimento ilógico", recorda João Cardoso, com orgulho nas qualidades de gestão que levaram a empresa a ser um indiscutível "caso de sucesso". Mas admite que as condições em Portugal, para este tipo de negócio, são favoráveis. O mérito da Teleperformance foi tê-lo percebido mais cedo. O seu êxito, hoje, acaba por tornar o ambiente ainda mais propício para o boom do sector. É a prova de que é possível e de que funciona bem. Outras multinacionais de call center e outsourcing estão a olhar para Portugal como o lugar perfeito para instalar os seus serviços.

Quando se pensa em call centers gigantescos, outsourcing de serviços de informática e helpdesk, pensa-se geralmente na Índia, China, Egipto ou Filipinas. São países convenientes, porque apresentam "estruturas de custos" muito favoráveis, ou seja, há pessoas que trabalham com razoável competência por salários miseráveis. Mas a conjuntura está a mudar.

Por um lado, porque os salários tendem a aumentar nesses países do outsourcing tradicional, à medida que, por serem tão solicitados, vão criando know-how e especialização. E ao mesmo tempo há países onde os salários estão a baixar. Por outro lado, há outro tipo de vantagens que começam a ser importantes para algumas empresas, como a competência linguística, a proximidade geográfica e cultural, a infra-estrutura tecnológica e de comunicações, a estabilidade política e social.

É neste contexto que Portugal surge neste momento como um destino apetecível para as multinacionais do outsourcing. "Há um conjunto de indicadores muito favoráveis", diz ao PÚBLICO Guilherme Ramos Pereira, secretário-geral da Associação Portugal Outsourcing, que integra algumas das maiores empresas do sector. "Segundo vários estudos, em nenhum dos indicadores estamos em número 1, mas estamos muito bem posicionados em vários indicadores importantes em simultâneo".

O segredo parece ser esse: um bom cocktail formado por salários baixos, competências linguísticas, boa estrutura tecnológica, boa localização geográfica. "O Governo Sócrates fez um grande investimento em tecnologias de informação e redes comunicacionais. A nossa rede de fibra, por exemplo, praticamente não tem concorrentes no mundo inteiro. O Governo Sócrates deixou um bom legado nesse capítulo", explica Ramos Pereira.

A situação parece poder resumir-se assim: um país pobre com uma boa rede de fibra. E talvez esta seja a fórmula suficiente para atrair os grandes call centers mundiais. No trabalho exaustivo de lobbying internacional que a Associação Portugal Outsourcing está a fazer, em cooperação com o AICEP, é mais ou menos esta a ideia que se passa. Com alguns bónus. Uma "força de trabalho talentosa" é outra característica apontada nos

folhetes que imprimiram. “Acessibilidade mundial” é outra. “Estilo de vida” também é considerado importante, com referência explícita às praias, aos 250 dias de sol por ano e à culinária. É obviamente valorizada a “infra-estrutura de telecomunicações e de tecnologias de informação” e, last but not least, o “competitivo custo do trabalho” e ainda a segurança e estabilidade do país.

Há, da parte de muitas grandes empresas, uma tendência para o re-shoring, explica o secretário geral da Associação. Significa isto apostar no near-shoring, em detrimento do off-shoring. Começaram a ser evidentes os problemas de ter um serviço de outsourcing na Índia, por exemplo, no caso de uma empresa baseada na Europa. “Se surge uma questão qualquer, um gestor não apanha rapidamente um avião para a Índia, para ir discuti-la com um coordenador local”.

Além disso, há a questão cultural. Um europeu tem uma linguagem e forma de pensar mais fáceis e eficazes para outros europeus. A questão linguística foi um factor vantajoso, por exemplo, para a Índia, onde o Inglês é língua oficial. Mas hoje é cada vez mais fácil encontrar, em qualquer país, quem fale Inglês.

Em Portugal, por outro lado, há muitos cidadãos fluentes em francês e alemão, devido aos laços criados pela emigração desde os anos 60 e 70. Para além disso, é fácil atrair falantes de todas as línguas. “Se Portugal é um país atractivo para fazer férias, também, pelos mesmos motivos, é fácil convencer estrangeiros a virem para cá trabalhar”, diz João Cardoso, da Teleperformance. Há na empresa, explica ele, uma hierarquia salarial consoante a procura de cada língua e o nível de vida no respectivo país. O salário de um operador finlandês, por exemplo, pode chegar aos 1400 euros, mais do dobro do que ganham os operadores portugueses. Mas isso não seria suficiente. O que convence um finlandês a vir trabalhar para um call center em Portugal é o clima e o estilo de vida, a oportunidade de vir conhecer pessoas e ter uma experiência, enquanto ainda lhe pagam alguma coisa por isso. São estes elementos, segundo o CEO, que a Teleperformance coloca nos anúncios de emprego publicados na Finlândia. Ou seja, são dirigidos a jovens com vontade de fazer umas férias remuneradas, não a famílias ou profissionais interessados em prosseguir uma carreira.

Também é esse tipo de mão-de-obra que é suposto os call centers empregarem entre os portugueses. Mas devido à actual dificuldade em encontrar empregos, os call centers surgem como a única oportunidade de trabalho para pessoas mais velhas, com famílias e casas para pagar. Isso contribui para tornar a mão-de-obra mais competente, ainda que igualmente barata.

Joana tem 44 anos e trabalha há dez em call centers. É licenciada em Psicologia, mas só consegue trabalho nesta área. Como não tem alternativas, decidiu levar a sério o seu emprego. Passou por vários call centers, até chegar a este, de uma empresa japonesa, onde, diz, é finalmente tratada como um ser humano, apesar de igualmente mal paga. “Pela primeira vez, alguém me disse um ‘obrigado’ pelo meu esforço”, conta ela. “Foram dez anos de humilhações, insultos, desonestidade, roubo”. Na Teleperformance, por exemplo, nunca lhe disseram “bom dia Joana”, como acontece agora. “Nunca ninguém me tinha tratado pelo nome”.

Mas Joana tentou sempre ver o lado positivo do trabalho: “Fui aproveitando a formação que as empresas são obrigadas a dar”. Como os operadores têm de aprender as especificidades das empresas e sectores para as quais têm de prestar serviços de informações (inbound) ou de vendas (outbound), os call centers dão formação intensiva.

“Eu talvez conseguisse trabalho na minha especialidade, de Psicologia Clínica, mas seria também mal paga. Por isso, para ganhar pouco, prefiro estar numa área onde não invisto nada. Não preciso de me preocupar, nem de estudar. Eles dão formação. São eles que investem em mim, não sou eu que invisto neles”.

A empresa onde Joana trabalha presta serviços de helpdesk de informática. Tem mais de mil operadores nas suas instalações numa das torres do Colombo, em Lisboa. Joana lida apenas com uma empresa, uma multinacional petrolífera francesa. “Tenho de dar informações tanto a um engenheiro que está no deserto a fazer prospecção de petróleo, como a um executivo num escritório em Paris. E tenho de dar resposta a absolutamente tudo o que entendam perguntar. É preciso ter essa capacidade. Para isso é útil a experiência que tenho, e o facto de ser portuguesa, com a nossa capacidade para desenrascar e resolver problemas”.

Na opinião de Joana, essa é outra das características que as multinacionais procuram em Portugal. “Os indianos só fazem o que lhes mandam. Quando é preciso decidir ou tomar decisões, passam a um superior”.

Guilherme Ramos Pereira concorda que este binómio – baixos salários e qualidade dos serviços – é a grande vantagem competitiva de Portugal para se tornar num dos grandes centros mundiais de outsourcing e contact-centers. “É uma situação que já existe há muito, não é de agora”, diz ele. Mas admite que a crise portuguesa tornou, pelo menos, a sedução mais visível. “A crise não é a razão, porque as condições já existiam, mas vai permitir alavancar este esforço. Com a crise, há de facto uma oportunidade excepcional”.

Outro factor não desprezível é a estabilidade. Várias empresas que tinham o seu outsourcing em países do Norte de África tiveram de fugir à pressa em consequência da Primavera Árabe. A Blackberry e a Vodafone são exemplos dados por Ramos Pereira. Tinham todos os seus serviços concentrados no Cairo. Quando o Presidente Mubarak decidiu cortar o serviço de internet e telemóvel na cidade, não conseguiu desorganizar os manifestantes da Praça Tahrir, mas logrou lançar o pânico na Blackberry em todo o mundo. “Não tinham alternativas, de repente ficaram paralisados”.

Portugal está portanto num momento ideal para a entrada das multinacionais do call-center. Os últimos governos dotaram o país de uma boa infra-estrutura tecnológica, baixaram os salários e aumentaram o desemprego até ao ponto de terem grande parte da população desesperada, mas ainda não ao extremo de haver protestos violentos. Um bom trabalho, na perspectiva das multinacionais. Para elas é perfeito: um país desenvolvido e miserável ao mesmo tempo.

Muitas já se instalaram. A Fujitsu, a Xerox, a Microsoft, a Philips, o BNP Paribas, a Apple, tal como as especializadas em outsourcing Telepermormance, SITEL ou Randstad têm enormes centrais de atendimento em Portugal. A Associação Portuguesa

de Contac Centers calcula que mais de 50 mil pessoas trabalham no sector. Mas a previsão é de que de venham muitas mais empresas nos tempos próximos.

"Este é o sector de maior crescimento em Portugal", diz João Cardoso, acrescentando que as condições são "excepcionais". Guilherme Ramos Pereira é ainda mais optimista, acha que a actividade pode vir a desempenhar um papel fundamental na economia portuguesa. "Muitas empresas francesas estão a vir para cá, devido à grande crise em França. E nós estamos a fazer um trabalho junto de todos os grandes advisers internacionais, para se se crie um efeito de bola de neve".

Mas o executivo da Portugal Outsourcing adverte contra o termo call center e a imagem negativa que lhe está associada. "Não se trata apenas de call centers, onde estão pessoas simplesmente a atender telefones, mas de outsourcing, num sentido mais amplo. São esses serviços mais especializados que virão para Portugal, não o call center puro e duro".

O líder da Teleperformance defende a mesma ideia. "As condições que temos podem ser boas, mas não bastam". Para sermos competitivos, o serviço tem de ser muito bom, explica João Cardoso. E precisa que qualquer outra empresa, em qualquer país, nos pode roubar o lugar e as vantagens, em pouco tempo. "Nós temos 12 meses de avanço", diz, referindo-se à Teleperformance. Esse é o lapso de tempo de que qualquer empresa precisa para se colocar à altura. O CEO da Telepormormance não admite que dizer isto é o mesmo que afirmar que o negócio dos call centers tanto pode crescer exponencialmente, como desaparecer num ápice, com as empresas a deslocarem-se para zonas do globo entretanto mais favoráveis, e deitando a perder todo o benefício para a economia e a criação de emprego.

O seu argumento é que a indústria dos call centers é tão ou tão pouco segura como qualquer outra, incluindo a industria automóvel alemã ou relojoeira suíça, que podem ser destronadas a qualquer momento. É tudo uma questão de boa gestão e de saber aproveitar as oportunidades.

Portugal não pode perder esta, que lhe está a ser oferecida pela crise, mas deve investir nos call centers como um sector estratégico e de qualidade. Se os serviços prestados não forem bons, os clientes fugirão para a Polónia, Hungria ou Roménia, que também oferecem boas condições. Ou Marrocos, que sai mais barato.

Para que o sector possa desenvolver-se é preciso compreensão e apoio da parte do Estado. Deveria haver, na Universidade, uma licenciatura em Operador de Call Center, defenfe o CEO da Teleperformance, para que as empresas não tenham de ser elas a investir em formação. Uma licenciatura do género, lembra João Cardoso, foi incluída na oferta curricular universitária das Filipinas, país cujo principal produto de exportação já são os serviços de call center.

Por outro lado, é necessário que o Governo mantenha a necessária flexibilidade nas leis laborais. Este é um dos sectores onde isso é mais importante, admite. "A Espanha tentou regular o sector, e as empresas fugiram todas para a América Latina".

21 comentários a *Os call centers vão salvar a economia portuguesa?*

1. *João*

   6 de Maio de 2014 às 13:24

   Tp, melhor empresa para trabalhar? Mas de onde é que desencantam estes estudos que não conheço uma única pessoa satisfeita por lá trabalha, pelo contrário, todos acham a tp nojenta. Durante 1 ano que lá estive também achei nnojenta a política de trabalho deles. Aliás, política de trabalho de qualquer call é nojenta, isto é mesmo uma praga que não pára de alastrar.

   Responder

   - *Rui*

     7 de Agosto de 2014 às 17:10

     Pois, tambem trabalho na TP mas com contrato temporario com uma companhia denominada Emprecede que na realidade pertence a TP de maneira disfarçada para explorar os empregados. Alem de ter sido enganado como muitos outros operadores, assista-se a uma autentico assedio moral no dia a dia. Contrato precario, flexibilidade 7/7 exigida, horarios semanais enviados acima da hora, melhores salarios/contratos/regalias oferecidos aos estrangeiros enquanto que um portugues vai ter um contrato miseravel e condiçoes deploraveis. Enfim, uma vergonha onde a politica do engano é rainha…. trata-se duma mafia bem organizada onde parece que so quem é corrupto consegue subir de posiçao…. call center é escravatura moderna. Os chefes teem todos um script bem definido que diz ‘tu assinaste’ portanto estas lixado.

     Responder

2. *CARLA*

   11 de Abril de 2014 às 15:22

   Trabalho na teleperformance da Expo mentir nas auditorias, ser convidado a ir para a rua e o dialogo de animo da parte das chefias, ter horários de semana a semana não podemos programar nada porque não temos horário, se temos vida privada essa não interessa nada só temos e de trabalhar em mas condições quando eles querem . A chefia não tem um bom dia para que!!! Precisamos de ajuda o que e isso só temos de fazer o que e mandado se o clt ficar bem o não temos que obter resultados. Contratos de 1 mês e mal pagos ect ….

   Responder

3. Pingback: The Lisbonomist | « On trouve dans les call centers tout ce qui va mal avec notre économie »

4. *Maria Lança*

21 de Fevereiro de 2014 às 2:13

Caro Paulo Moura,

Na semana passada ao passar pela Av. infante Santo, reparei que ali existia um edifício da Teleperformance e lembrando-me da sua reportagem "Os cal centres vão salvar a economia portuguesa" resolvi entrar e deixar um CV e solicitar um formulário. Em suma, por que tinha tempo, resolvi fazer uma pequena investigação pessoal. Sou advogada e devido há minha actividade profissional conheço várias pessoas que "viveram" momentos de verdadeiro "assédio moral" noutros Call/Contact centers, nomeadamente da TvCabo/Zon/Optimus Zon e da PT Contact onde outras empresas do designado trabalho temporário colocam/cedem trabalhadores.
Para meu espanto ontem contactaram-me via telefone e convocaram-me para uma entrevista. Hoje ás 10:00h em ponto lá estava para falar com Andreia Rodrigues, a recrutadora.
Colocou-me questões após me ter informado que estava a recrutar "comerciais" para contactar clientes afim de vender seguros de saúde da MeetLife. Entre as questões colocadas sobre a minha experiência profissional (Licenciatura em Direito e advogada no activo mas sem experiência de Telemarketing/Vendas apesaer de a ter em front line – outbound e inbound – e backoffice) perguntou-me a ideia que tinha de um vendedor tendo eu respondido o que pensava e ter referido enquanto consumidora o tipo de qualidades que distinguiam um bom vendedor de um excelente vendedor referindo exemplos práticos, por mim vividos, indiquei que estava disposta a tentar aliás porque possuo uma característica que consta do lema da empresa "comitment" e que na minha vida profissional nas minhas" alegações" socorrendo-me da lei em vigor, tento "convencer" o Tribunal da procedência dos meus argumentos, um vendedor tenta vender um produto convencendo o potencial comprador da necessidade/qualidade/satisfação/vantagens que terá, no caso, com a subscrição do Seguro de Sáude utilizando argumentos apropriados, caso a caso, ao cliente com quem está a falar, via telefone e que era necessário possuir inteligência emocional para perceber, pelas respostas do potencial cliente se obterá um redondo não, um talvez ou …uma venda. Referi tambem estar ciente da dificuldade de efectuar estas vendas dado a quantidade de familias a reduzir despesas e das que nem despesas podiam fazer. E acima de tudo, um comercial tinha de estar bem informado sobre o produto até para responder com segurança e rigor a qualquer questão que lhe fosse colocada "fora" do "script" e era benefico "acreditar" no produto e não "enganar" sobre o mesmo induzindo o potencial cliente em erro. O que daria azo a reclamações e muitas, poderiam trazer descrédito á empresa.
A recrutadora, anotou, anotou (desconheço se anotou na realidade o que lhe disse) e entregou-me uma folha de papel com horários e valores hora, assim como, uma folha onde constava um número de telefone para o qual devia hoje contactar após as 20:00h para saber o resultado da entrevista.
Assim fiz. Estranhamente informam-me que como não tinha experiência como comercial não tivera parecer favorável para passer á 2ª fase, ora, considero que se precisasse mesmo daquele trabalho, teria perdido o meu tempo dado ter afirmado durante a entrevista que nunca tinha trabalhado em Telemarketing ou na area comercial e durante a mesma nada me foi dito sobre este facto. E concluo que a recrutadora

robóticamente perdeu o dela…se era necessária experiência…a entrevista tinha terminado ali ou como o mesmo constava do CV nem deviam ter contactado quem não correspondia ao perfil pretendido. No minimo o mau servico começa no recrutamento! Madalena Guimarães

Responder

- *Sofia Santos*

  26 de Fevereiro de 2014 às 0:44

  Maria Lança,

  Hoje fui convocada para uma entrevista na Teleperformance. Respondi a um anuncio para um part-time de 20horas por semana e gostaria de saber se me podia informar sobre os valores hora que lhe foram entregues pela recrutadora. Sou estudante e este part-time seria apenas para me ajudar a ser mais independente financeiramente, mas como vivo longe e o part-time é das 18 as 22h estou a tentar perceber se vale a pena ou não ir. Se me pudesse responder ficar-lhe-ia muito agradecida.

  Responder

5. *Joaquim*

   10 de Fevereiro de 2014 às 4:01

   Fiz 3 semanas de formação na Teleperformance com horário das 9 ás 18 horas e disseram.me que a formação era paga. Assinei um monte de papéis que me disseram que eram para o dossier, sempre nos disseram que nos queriam, mas nunca falaram em exame final com 80% para assinar contrato, tive 70% e agora dizem que assinei um papel em como a formação não é remunerada. É um roubo. Desempregado,gasto 100€ em transportes, não sei quanto em refeições, dispendo mais de 150 horas da minha vida,(se contar o tempo gasto em transportes) e não tenho direito a ser remunerado? Peço ajuda para ter direito a receber pelo trabalho.Os escravos ao menos eram alimentados, eu tive que pagar para a TP fazer a seleção dos candidatos, é uma grande injustiça.

   Responder

6. *Joaquim*

   10 de Fevereiro de 2014 às 3:55

   Fiz 3 semanas de formação na Teleperformance com horário das9 ás 18 horas e dizeram.me que a formação era paga. Assinei um monte de papéis que me disseram que eram para o dossier, sempre nos disseram que nos queriam, mas nunca falaram em exame final com 80% para assinar contrato, tive 70% e agora dizem que assinei um papel em como a formação não é remunerada. É um roubo, desempregado,gasto 100€ em

transportes não sei quanto em refeições, dispendo mais de 150 horas da minha vida, se contar o tempo gasto em transportes) e não tenho direito a ser remunerado? Peço ajuda para ter direito a receber pelo trabalho.Os escreavos ao menos eram alimentados, eu tive que pagar para a TP fazer a seleção dos candidatos, é uma grande injustiça.

Responder

7. *callcenter*

14 de Janeiro de 2014 às 4:32

Ola amigos de Portugal, eh realmente revoltante. Aqui no Brasil ocorre o mesmo. Odeio call center. Isso eh uma praga mundial. Uma vez que se trabalha nisso, a pessoa estara condenada profissionalmente. Digo isso porque sou graduado em biomedicina e nunca consegui trabalhar na area, porque 99% do mercado de trabalho a qui eh dress maldito call center. Porteiros, Garcons, empregada domestica ganham mais que operator de tlmkt. Me pergunto se vale a pena estudar pois no final acaba-se com um headseat….cruel.

Responder

8. Pingback: Do (novo/velho) Jornalismo | Raiz
9. Pingback: Vários momentos, o momento: as relações laborais no país da austeridade : Passa Palavra

10. *Mariazinha*

5 de Setembro de 2013 às 12:10

Trabalhei vários anos na Teleperformance e saí por vontade própria.

Recordo um episódio caricato a que assisti. Uma operadora, que se encontrava a fazer uma campanha de outbound (questionários ou vendas) em volta alta, diz para outra que se encontrava a fazer uma campanha inbound (atendimento a clientes): "Olha, hás-de dizer-me com quem dormiste para teres entrado há dias e já estares a fazer campanhas inbound"……

Significativo de que, provavelmente, não sei, algumas vezes não são apenas as aptidões literárias e profissionais que são reconhecidas – nada que não aconteça noutro tipo de trabalho – mas, ultrajante para quem lá trabalha utilizando unicamente o seu esforço e dedicação e que, por vezes (muitas vezes) não é reconhecido.

Calculo que este tipo de situações – a existirem – não serão do conhecimento do Eng. João Cardoso mas, seria bom que fossem!

Responder

- *Nezita*

  6 de Janeiro de 2014 às 23:35

  Da pouca experiencia de trabalho que tenho, a pior msm foi e é trabalhar na Teleperformance. Não há palavras que descrevam a falta de humildade e humanismo naquela empresa, que se considera uma das melhores para trabalhar. Nem na escravatura os escravos foram tão sacrificados. Tratam-nos como lixo e constantemente oferecem-nos a porta da rua. Questiono: Onde está o/a lider que lidera, acompanha, motiva uma equipa para obter resultados? Será que os clientes da Teleperformance têm conhecimento que os gestores têm condições precárias? São obrigados a mentir nas auditorias, caso contrario são despedidos? Não têm claro! A culpa não é de ninguém mais a não ser nossa. Denunciem, não fiquem parados!

  Responder

11. *Luísa*

    4 de Setembro de 2013 às 10:14

    Trabalhei 9 anos na Teleperformance e, posso afirmar que não são os gestores e chefias superiores os "maus da fita" mas sim os supervisores e os team leaders (com algumas exepções) que tratam os operadores com falta de respeito e despotismo. Na maioria, são antigos operadores muito jovens que, vá lá saber-se o porquê, ascenderam a esse cargo não pelas suas capacidades profissionais e literárias mas, porque sim….., ou porque são amigos de alguns supervisores e até vão com eles "para os copos", ou porque a mãe ou pai trabalha lá também e intercede pelo filho, enfim, há várias situações. Alguns, nem têm bons conhecimentos das campanhas que lideram, faz-se qualquer pergunta e fica-se sem resposta.
    Não tenho qualquer preconceito contra a juventude (sou uma sexagenária) mas, há que ponderar muito bem nestas situações que, penso eu, nem são do conhecimento do Eng. João Cardoso. Eu própria fui "vítima" duma humilhação por parte de dois supervisores – um deles foi meu colega apenas como operador e, quantas vezes o vi desligar o telefone porque não estava para atender chamadas…….
    Posso dizer que me despedi da Teleperformance com muita mágoa pois, para além desta situação e de assistir a muitas faltas de respeito e despotismo – repito, por parte das chefias mais baixas – apenas tenho a dizer que, nesses 9 anos, o vencimento mensal foi sempre pago a tempo e horas.
    Quanto ao Eng. João Cardoso, efectivamente, ele saudava sempre os operadores, no entanto, aquando da minha saída, enviei-lhe uma carta a qual não obteve qualquer resposta, talvez porque a mesma denunciava muitas irregularidades por parte de algumas dessas pequenas chefias.
    Quanto aos call centers em si, são mal pagos, é certo, para o que se exige – em certas campanhas é demais – no entanto, dado o panorama nacional, penso que é um mal necessário. Necessita, isso sim, de reconhecimento por parte de quem regulamenta os mesmos.

    Responder

12. *rais'taparta*

4 de Setembro de 2013 às 1:34

ahh, antes que me esqueça contar um episódio que aconteceu há já alguns anos.

Abriu uma vaga em marketing, na altura uma pessoa que conheço candidatou-se, porque era esse o seu curso (ainda é).

Uns dias depois recebe resposta que não estavam interessados porque essa pessoa não teria conhecimentos (???) / não estavam interessados / não queriam saber.

O mais curioso/alarmante/cómico (q.b, porque não deu vontade de rir) foi que viemos a saber que o lugar foi ocupado por…

preparados!!?

Toquem os tambores…

Uma bióloga marinha. Aplausos.

Bravo!

Bravo!

Alguém andou, claramente, a fazer a devida pesquisa de vida marinha e pescou um peixe bem grande.

Quem será que meteu a boca no anzol?

Responder

13. *rais'taparta*

4 de Setembro de 2013 às 1:21

gostei expecialmente da parte em que diz, que os finlandeses vem para cá ganhar o dobro do que ganham os portugues por causa do nivel de vida no país de origem??

Deviam ter vergonha estes madraços.

Eu para conseguir tirar o equivalente a 750€ (que é o ordenado base de alguns que estão aqui na empresa, sem contar com os prémios e todos os outros extras) trabalho das 9h-18h e ainda tenho de fazer horário nocturno (segunda-sexta) duas semanas por mês das 00h-08h.

Mas os outros pertencem a uma outra empresa de trabalho temporário.

Eu? Já devem ter adivinhado, sim, trabalho na Teleperformance.

O CEO da TP devia era ter formação em humildade e em vez de andar abrir call centers a torto e a direito devia era de aumentar o ordenado a quem lá está.

Ahh..bolas, não pode ser. Coitado assim já não pode ir almoçar ás marisqueiras e sustentar os seus vicios…pois. Que pena.

Responder

14. *TUGA*

3 de Setembro de 2013 às 14:13

Licenciatura em Operador de Call Center?????? LOOOOOOOOOOL Que cromos, cambada de Shits ambulantes!! CHULOSSSSSSSSS

Responder

15. *india*

3 de Setembro de 2013 às 14:07

TP , uma empresa que engana todos os que para lá vão , valor hora 2.80 euros , se tivermos a sorte de fazer as 8h diarias , ainda se leva uns miseros euros para sustentar a familia…….. Depois quase todos os teams lider , supervisores são uns miudos sem educação …… sentados , virados para a frente voltamos á escola primária ……., Licenciatura ? não querem perder tempo em formação ? que formação , 1 2 3 já estás apto desenrasca-te . Quando ouço na TV que é a melhor empresa em Portugal para se trabalhar e que se ganha bem , dá-me vontade de vomitar . Será concerteza para alguns que se encontram no topo a comer o que as empresas pagam por cada operador depois os que trabalham de verdade e são mal tratados recebem uns euritos …….. concordo com o Fernando FDP

Responder

16. *Dulce Mendes*

1 de Setembro de 2013 às 15:04

Adorei o comentário do Fernando!

Responder

17. *Mundo*

28 de Agosto de 2013 às 22:37

"O edifício da Teleperformance da Expo, com o seu ambiente uniformizado e asséptico, jovem e poliglota, disciplinado, eficaz e dócil, garantido por regras austeras, precariedade contratual, horários intensivos e salários baixos, pode de facto ser a imagem do futuro. Do futuro em Portugal".
Pois é verdade: na TP são merdas de primeira; mas o artigo é claramente provocatorio: não é este o futuro do Pais. Pelo contrario, eu falava antes do presente de paises como a Italia, sem os quais a TP não seria nada: o esodo de jovens e menos jovens que fogem a "crise" é notorio; eles é que funcionam como rede (em todos os sentidos), agarram os peixinhos de forma enganadora. Mas não percebem de ser eles proprios esplorados pelos jovens: a tp é só uma passagem, logo possivel a gente diz: adeus!

Responder

18. *Fernando*

24 de Agosto de 2013 às 23:19

"Deveria haver, na Universidade, uma licenciatura em Operador de Call Center, defenfe o CEO da Teleperformance, para que as empresas não tenham de ser elas a investir em formação." – QUE GRANDE FILHO DA PUTA

Anexo 11

Fonte: Notícia Online AbrilAbril

Autor: Miguel Lopes

Tema: Mexia ganhou 222 vezes mais que o operador de call center mais bem pago na EDP

Data: 20/06/2017

Site: https://www.abrilabril.pt/trabalho/mexia-ganhou-222-vezes-mais-que-o-operador-de-call-center-mais-bem-pago-na-edp

Accessed: 07/08/2017

(Lopes, 2017)

Subcontratação e trabalho temporário esconde verdadeira dimensão das disparidades salariais

Mexia ganhou 222 vezes mais que o operador de call center mais bem pago na EDP

Abril Abril

20 DE JUNHO DE 2017

Os dados que a Deco utiliza num artigo da revista *Proteste Investe*, sobre disparidades salariais, escondem uma realidade bem mais grave: se fossem contabilizados os trabalhadores subcontratados, o diferencial seria muito superior.

António Mexia auferiu mais de 2 milhões de euros em 2016

Miguel A. Lopes / Agência LUSA

As disparidades entre os salários dos gestores e a média dos trabalhadores nas maiores empresas portuguesas são amplamente conhecidas: em 2016, na Jerónimo Martins (dona do Pingo Doce), Pedro Soares dos Santos levou para casa quase 1,3 milhões de euros (mais de 90 mil euros por mês), enquanto o salário médio mensal dos trabalhadores do grupo é de 694 euros – um diferencial de 130 vezes.

No entanto, os dados escondem, particularmente em relação a outras empresas, como a EDP (em que António Mexia auferiu mais de 2 milhões de euros no ano passado), uma realidade em que a disparidade entre os gestores e os trabalhadores é muito superior.

O recurso à subcontratação, nomeadamente através de empresas de trabalho temporário e da subcontratação de determinados serviços, permite que alguns dos trabalhadores com salários mais baixos (como operadores de *call center* ou os técnicos que asseguram a instalação dos serviços de electricidade, gás ou telecomunicações) não sejam contabilizados. E, na maioria dos casos, estes são dos trabalhadores com salários mais baixos.

A Randstad, a quem a EDP subcontrata os seus operadores de *call center*, registou uma subida de 6% nas suas receitas em Portugal. Os trabalhadores da Randstad ao serviço da eléctrica nacional auferiam entre o salário mínimo nacional e os 654 euros mensais, no ano passado. De acordo com a Deco (Associação de Defesa do Consumidor), o salário médio na empresa é de perto de 3 mil euros mensais. Há cerca de 1500 operadores de *call center* da EDP contratados pelo Randstad, cerca de 14% do total dos trabalhadores da empresa.

Se o cálculo da disparidade salarial na EDP for feito entre o salário máximo dos operadores de *call center* e o que Mexia recebeu no último ano, o valor é várias vezes superior às 49,5 calculadas pela Deco: mais precisamente, 222 vezes.

Anexo 12

Fonte: Esquerda Net

Autor:

Tema: Teleperformance: trabalhadores pediram esclarecimentos e foram ameaçados

Data: 03/01/2016

Site: http://www.esquerda.net/artigo/teleperformance-trabalhadores-pediram-esclarecimentos-e-foram-ameacados/40434#comment-36124

No fim deste anexo:

a) Ver comunicado sindical
b) Panfleto distribuído pela empresa [Teleperformance]

(ESQUERDA.NET, 2016)

Teleperformance: trabalhadores pediram esclarecimentos e foram ameaçados

O Sindicato dos Trabalhadores de Call Center (ST*CC*) emitiu um comunicado onde denunciou a intenção manifestada pela empresa em cortar no prémio de assiduidade para compensar o valor que vai dispender na sequência do aumento do salário mínimo nacional. A empresa distribuiu um panfleto, não assinado, onde ataca os sindicatos e o direito à greve.

3 de Janeiro, 2016 - 17:57h

Administração da Teleperformance não esclareceu os trabalhadores, optando por emitir um panfleto com ameaças.

O comunicado sindical, que foi distribuído à porta das instalações da empresa, refere que a situação já ocorreu após a actualização do salário mínimo (em Janeiro de 2014) uma vez que os trabalhadores contratados nessa altura deixaram de receber aquele prémio, uma situação que o sindicato considera ser de "legalidade duvidosa".

Para saber quais as reais intenções da empresa, representantes do ST*CC* pediram uma audiência à administração. Como resposta a empresa distribuiu um panfleto, não assinado, com diversas ameaças.

Os funcionários desta empresa manifestam, no entanto, a sua disposição em não aceitar aquilo que consideram ser um "atropelo" aos seus direitos alertando que a TP "não tem bases legais para cortar no prémio de assiduidade, dado que se trata de um falso prémio".

"Prémios, são comissões que recebemos por vendas, já o chamado "prémio" de assiduidade é na verdade um subsídio como o de alimentação que não pode ser cortado, dado que faz parte do vencimento habitual", sublinham os trabalhadores, acrescentando que " não será difcil provar, caso seja necessário, que se trata de uma parte regular do salário recebida anos a fio pelos trabalhadores".

A finalizar, o sindicato refere que está a aguardar esclarecimentos da parte da Teleperformance não deixando, no entanto, de sublinhar que este corte, a ser adotado, será "contestado" pelos trabalhadores".

Após a distribuição do comunicado do sindicato, a Teleperformance respondeu com um panfleto não assinado, onde usou a greve da TAP como exemplo para criticar os trabalhadores e as organizações sindiciais.

Um manancial de provocações

No panfleto não assinado diz-se que "mais uma vez temos uma distribuição ilegal de panfletos sindicais à nossa porta", como se em Portugal não houvesse liberdade de expressão e direitos constitucionalmente garantidos.

Neste panfleto, distribuído aos funcionários da empresa, pode ler-se : “este panfleto sindical, uma vez mais está carregado de ódio, mentiras, maledicência e preconceito. E acrescenta: “Aqueles que o escrevem mostram-se confiantes de que poderiam fazer muito melhor. Porque não o fazem então?”

Mais à frente, a resposta da empresa às inquietações dos trabalhadores vai buscar exemplos de outras empresas para criticar todos aqueles que lutam pelos seus direitos.

Desta forma, criticam as paralisações na CP e no Metropolitano de Lisboa considerando que aqueles que "dizem defender os trabalhadores são frequentemente os coveiros de tantas e tantas empresas, empenhados em denegrir publicamente a imagem corporativa pelo mais ínfimo pormenor”.

O panfleto lança ainda uma interrogação sobre os “custos para o país de uma tão estranha quanto longa greve dos pilotos da transportadora aérea TAP e os benefícios que colheram os abstencionistas”.

As ameaças e censuras sucedem-se. Transpondo as fronteiras, os responsáveis da Teleperformance referem que “na sequência de greves ocorridas no setor em Espanha muitos clientes de contact centers optaram por uma deslocalização para a América do Sul, onde mão-de-obra qualificada, com muita vontade de novos projetos e carreiras, agradeceu a oportunidade”.

E finaliza lembrando que “esta área já representa para o país 50 mil postos de trabalho e a dinâmica que se está a criar é de criação de novos empregos no litoral e no interior”.

Apesar da ser extenso e rico em exemplos, os autores do panfleto da Teleperformance “esqueceram-se” de responder de forma clara aos seus trabalhadores: vai ou não promover cortes no prémio de assiduidade por causa do aumento do salário mínimo?

Texto atualizado às 22.20h de 3 de janeiro de 2016, corrigindo a sigla do sindicato de STT para STCC

Comentários

Manuel Afonso

Dom, 03/01/2016 - 22:24

ligação permanente

Atenção o nome do Sindicato é

Atenção o nome do Sindicato é ST*CC*!

- responder

Bruno MC

Seg, 04/01/2016 - 09:13

ligação permanente

Qualquer dia temos que pagar

Qualquer dia temos que pagar para trabalhar, uma vergonha! A Teleperformance faz realmente um grande favor ao pagar os ordenados aos trabalhadores, pois na mente deste fascistas o trabalho não deve gerar recompensas mas sim obrigações e de preferência com ordenados cada vez mais miseráveis ou melhor se der para ser estágio sem ordenado melhor. Depois queixam se da falta de produtividade e dizem que os alemães são mais produtivos, infelizmente o ordenado que pagam aqui na Alemanha nem dá para uma semana de trabalho, mas claro que para essas bestas isso não tem nada haver pois já é uma sorte as pessoas terem empregos. É com pensares salazaristas como estes é que o país está na miséria, 4 anos a sermos governados por fascistas deu nisto, mas na realidade o que mais me mete nojo são esse pessoal que perdem o emprego e vivem na miséria e no final vão votar Psd/CDs para continuarem a serem lixados. Está na hora de abrir os olhos, a força do voto é das melhores arma democráticas para decidir o nosso futuro, caso contrário não haverá futuro apenas sobrevivência e precariedade!

- responder

António José da...

Seg, 04/01/2016 - 15:33

ligação permanente

Fui trabalhador de Call

Fui trabalhador de Call center na PT, sei bem do que aqui se fala e o mal é existir falsos contratos temporários que são renovados quinzenalmente, a teleperformance Randstad e outras fazem parte do lobi trabalho sem direitos e precariedade isto é uma vergonha e só possível a coberto do ordoliberalismo. Podem publicar o meu testemunho se assim acharem útil.

- responder

Renato Carneiro

Seg, 04/01/2016 - 15:58

ligação permanente

A melhor Empresa? ?

Essa Empresa diz ser considerda a melhor empresa para se trabalhar considerada por varias revistas inclusive a da OAB empresa campeã em processos trabalhistas, vive mandando jovens trabalhadores por justa causa e aplicando varias advertências e suspensão para poder ter o direito a justa causa. Como e onde essa empresa se considera tudo isso a DRT deveria averiguar essas denúncias e não ficar dormindo em seus grandes salários porque enquanto essa crise perdurar Empresas maliciosas que não respeitam os Direitos dos Trabalhadores vão continuar abusando de seu auto poder pois assim acham que o Brasil e um País sem leis Trabalhistas. E os mesmos ridiculos que ficam a puxar o saco dessa medíocre Empresa serão os nesmos a chorarem nas homologações dentro do Sindicato. Eis a minha pergunta aqueles que a declararam a melhor empresa pra se trabalhar? ?

- responder

lua
Qua, 06/01/2016 - 18:31
ligação permanente
Considerada a melhor empresa

Considerada a melhor empresa para trabalhar... claro que sim... isto porque nós trabalhadores da TP, quando estamos a responder a inqueritos de qualidade da empresa, somos convocados em reuniões, onde o discurso é no sentido nos pressionarem dar avaliaçoes maximas, para que os nossos postos de trabalho não fiquem em risco. Muitas das vezes temos os nossos chefes a controlar as nossas respostas a estes mesmos inqueritos.

- responder

Pedro
Ter, 05/01/2016 - 00:53
ligação permanente
E está previsto o

E está previsto o encerramento de mais um Call Center. Desta vez o Call Center da PT em Évora (com trabalhadores contratados por empresas de trabalho temporário, claro, mesmo que estejam lá há 10 anos). Cerca de 200 trabalhadores irão ficar sem trabalho em Março/2016. Triste país, que deixa as empresas usar ao ponto de escravidão e depois descartar os trabalhadores.

- responder

donald
Ter, 05/01/2016 - 22:38
ligação permanente
50 mil postos de trabalho de

50 mil postos de trabalho de mão de obra qualificada e de baixo custo para a empresa, e já agora os argumentos (muito fraquinhos) dados pela Teleperformance, muito longe da verdadeira questão que está em causa.

- responder

Inez Franco Ramos
Qua, 06/01/2016 - 13:23
ligação permanente

O panfleto da TP para além de

O panfleto da TP para além de ser duma covardia extrema que nem assinado está, é de arrogância e ressabiamento tamanha que me custa comentar sem o recurso ao palavrão.
Um verdadeiro ataque ao sindicalismo no nosso país!
Haja vergonha!

- responder

Miguel Trasmontano
Seg, 25/01/2016 - 15:28
ligação permanente

Por ter trabalhado na TP,

Por ter trabalhado na TP, posso confirmer que são aldrabões e mentirosos, não respeitam a lei e há quem diga que é a melhor empresa em Portugal. Devem ter pago a alguém do jornal para fazer tal publicidade enganadora. Portugueses ganham menos do que os estrangeiros, nao tem as mesmas condições laborais, nem regalia, nem respeito nem nada.... Ja trabalhei em varias empresas e nenhuma era assim tao má. Na minha vida, la passei 6 meses ate chegar ao ponto em que nao aguentava mais. Fiz bem em sair de lá.... Perdi mais dinheiro do que outra coisa. .

a) Ver comunicado sindical:

http://www.esquerda.net/sites/default/files/comunicadostcc.pdf

ATENÇÃO!

Sindicato dos Trabalhadores de Call Center
STCC

Os trabalhadores da TP merecem o salário mínimo aumentado, sem perder nenhum direito!

A época natalícia costuma ser de descanso e de prendas. **Tememos que este ano, o Natal na Teleperformance seja de preocupação e de cortes**. Como sabemos o salário mínimo nacional será aumentado para 530€ já em janeiro. É um aumento bem abaixo do necessário, mas não abdicamos dele.

Corre o rumor que a TP, para "compensar" o aumento do salário mínimo, **pretende cortar no chamado prémio de assiduidade que a maior parte dos trabalhadores recebe**. Temos motivos para recear que seja verdade, porque, depois da última actualização do salário mínimo nacional – aumento de 20€ em Novembro de 2014 –, os trabalhadores que foram contratados deixaram de receber o prémio de assiduidade, medida essa cuja legalidade é muito duvidosa.

O STCC pediu esclarecimentos ao CEO da TP, o Engº João Cardoso. Aguardamos sinceramente que nos diga que não passa de um mal entendido e que receberemos o salário e o prémio por inteiro. **Se assim não for, contestaremos esse atropelo.**

Alertamos que a TP não tem bases legais para cortar no prémio de assiduidade, dado que se trata de um "falso prémio". Prémios são as comissões que recebemos por vendas, já o chamado "prémio" de assiduidade é na verdade um "subsídio" como o de alimentação que não pode ser cortado, dado que faz parte do vencimento habitual. Não será difícil provar, caso seja necessário, que se trata de uma parte regular do salário recebida anos a fio por milhares de trabalhadores.

Aguardamos esclarecimentos da parte da Teleperformance e esperamos que não passe de um rumor. Assim que tivermos esclarecimentos comunicaremos a todos os colegas.

SINDICALIZA-TE | INFORMA-TE | CONTACTA-NOS
taslogado@gmail.com

b) **Panfleto distribuído pela empresa [Teleperformance]**

Tás Logado?

Mais emprego e riqueza para todos ou descrédito e instabilidade social??

A nossa empresa constrói-se diariamente, com o esforço de todos e com um magnífico espírito de equipa. Não é perfeita, mas também já sabemos que não existem organizações perfeitas. Sabemos é que todos nós, e somos já quase cinco mil colegas, damos toda a nossa paixão para a melhorar continuamente. Sim, a nossa empresa não é perfeita, mas é uma empresa fantástica de que todos nos orgulhamos e é... nossa.

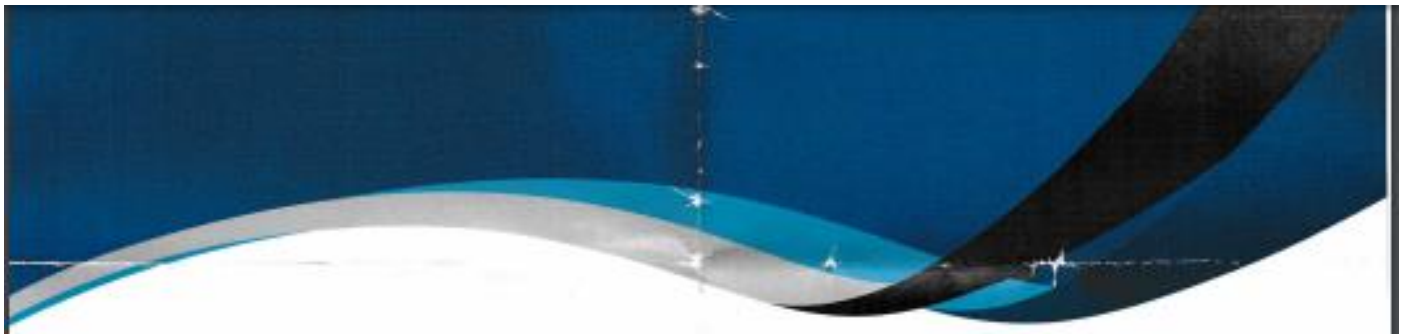
Hoje, mais uma vez, temos uma distribuição ilegal de panfletos sindicais à nossa porta, tentando denegrir o que fazemos, destruir as nossas vitórias e, suprema ironia, tentar convencer-nos a nós, de que na realidade não gostamos do nosso projecto e do que fazemos. Será que as pessoas que escrevem e distribuem estes panfletos são meramente demagógicas, ou são verdadeiramente frustradas, infelizes e convencidas de que todos os outros carregam também a vida às costas como se de um fardo insuportável se tratasse?

Este panfleto sindical, uma vez mais, está carregado de ódio, mentiras, maledicência e preconceito. Aqueles que o escrevem mostram-se confiantes de que poderiam fazer muito melhor. Porque não o fazem então? Porque não criam a organização perfeita, onde todos iriam trabalhar sem custo nem esforço e ganhar tanto quanto quisessem? Porque preferem investir o seu tempo a tentar destruir aquilo que os outros construíram com esforço e paixão, em vez de se lançarem eles próprios nos seus projectos? Lancem-se nesse desafio! Apenas um alerta... vai ser diferente e vai ser duro, estejam preparados porque destruir é sempre muitíssimo mais fácil do que construir.

Infelizmente para nós, as pessoas que escrevem estes panfletos sindicais preferem continuar a identificar ou a inventar defeitos, e com eles tentar demonstrar que está tudo errado e que, imaginem (!) precisamos que eles nos protejam!!! Sim, nós sabemos que temos defeitos, que temos problemas e sabemos que não somos perfeitos. Mas por favor, não nos venham proteger, não vocês. Nós já vimos o resultado da vossa protecção e não queremos isso para a nossa empresa.

Senão vejamos, quanto custou ao país a tão estranha quanto longa greve dos pilotos da transportadora aérea TAP, que não gerou a mínima simpatia popular? Que benefícios colheram os absentistas? Com que imagem ficou o país aos olhos da comunidade viajante e turística internacional? Melhor que elencar tais custos seria preferível perguntar ao sindicato dos pilotos e a alguns dos seus associados se, por algum momento, imaginaram os prejuízos causados à companhia, aos demais trabalhadores e a todo o tecido social.

Sem que se tivesse percebido muito bem os contornos de tal paralisação, o país não deixou



de ficar escandalizado com uma fatia de 20% do capital social a que dizem ter direito no processo de privatização. E por que carga de água? Quando o Estado grassa em desconforto interno é descrédito além fronteiras, quando se perdem no calendário os dias de absurdas paragens dos comboios da CP e do Metropolitano de Lisboa, será que ninguém se incomoda com os custos suportados pelo nosso País pelas incontáveis "jornadas de luta" dos sindicalistas? E por acaso já alguém se preocupou em saber quantos são, quantos dias de trabalho ocupam com "formas de luta", quanto trabalho não realizado atiram para os braços dos colegas?

Aqueles que dizem defender os trabalhadores são frequentemente os "coveiros" de tantas e tantas empresas, empenhados em denegrir, publicamente, a imagem corporativa pelo mais ínfimo pormenor. Por essas e por outras, espantam-se quando o valor das companhias baixa e os concorrentes à sua aquisição jogam tudo com tal argumento. Provavelmente, o passo seguinte será o corte no quadro de pessoal. Provavelmente, serão sacrificados aqueles que estavam contra a greve.

Foi o que aconteceu na área dos contact centers em Espanha, aqui a nosso lado!

Com perdas irreparáveis para os trabalhadores espanhóis de Contact Center, tantos foram os clientes que optaram por uma deslocalização para a América do Sul, onde mão-de-obra qualificada, com muita vontade de novos projectos e carreiras, agradeceu a oportunidade.

Esta área já representa para o país mais de 50 mil postos de trabalho. E a dinâmica que se está a criar é de criação de novos empregos, seja no litoral, em Matosinhos (500 postos de trabalho até ao final de 2016), seja no interior, em Castelo Branco (mais 200). Vieira do Minho já é uma realidade (até 150 novos colaboradores). Segue-se a Guarda. Mitigar estas certezas é ignorar a realidade, é não querer ver o que está à vista.

Texto do Planfeto:

Tás Logado?

Mais emprego e riqueza para todos ou descrédito e instabilidade social??

A nossa empresa constrói-se diariamente, com o esforço de todos e com um magnifico espírito de equipa. Não é perfeita mas também ja sabemos que não existem organizações perfeitas. Sabemos é que todos nós, e somos já quase cinco mil colegas, damos toda a nossa paixão para a melhorar continuamente. Sim, a nossa empresa: não é perfeita, mas é uma empresa fantástica de que todos nos orgulhamos e é...nossa.

Hoje, mais uma vez temos uma distribuição ilegal de panfletos sindicais à nossa porta, tentando denegrir o que fazemos, destruir as nossas vitórias e, suprema ironia, tentar convencer-nos a nós, de que na realidade não gostamos do nosso projecto e do que fazemos. Será que as pessoas que escrevem e distribuem estes panfletos são meramente demagógicas, ou são verdadeiramente frustradas, infelizes e convencidas de que todos os outros carregam também a vida às costas como se de um fardo insuportável se tratasse?

Este panfleto sindical uma vez mais, está carregado de ódio, mentiras, maledicência e preconceito. Aqueles que o escrevem mostram-se confiantes de que poderiam fazer muito melhor. Porque não o fazem então? Porque não criam a organização perfeita, onde todos iriam trabalhar sem custo nem esforço e ganhar tanto quanto quisessem? Porque preferem investir o seu tempo a tentar destruir aquilo que os outros construíram com esforço e paixão, em vez de se lançarem eles próprios nos seus projectos? Lancem-se nesse desafio! Apenas um alerta…vai ser diferente e vai ser duro, estejam preparados porque destruir é sempre muitíssimo mais fácil do que construir.

Infelizmente para nós, as pessoas que escrevem estes panfletos sindicais preferem continuar a identificar ou a inventar defeitos, e com eles tentar demonstrar quês está tudo errado e que, imaginem (!) precisamos que eles nos protejaml!! Sim, nós sabemos que temos defeitos, que temos problemas e sabemos que não somos perfeitos. Mas por favor, não nos venham proteger, não vocês. Nós já vimos o resultado da vossa protecção e não queremos isso para a nossa empresa.

Senão vejamos, quanto custou ao país a tão estranha quanto longa greve dos pilotos da transportadora aérea TAP, que não gerou a mínima simpatia popular? Que benefícios colheram os absentistas? Com que imagem ficou o pais aos olhos da comunidade viajante e turística internacional? Melhor que elencar tais custos seria

preferível perguntar ao sindicato dos pilotos e a alguns dos seus associados se, por algum momento, imaginaram os prejuízos causados à companhia, aos demais trabalhadores e a todo o tecido social.

Sem que se tivesse percebido muito bem os contornos de tal paralisação, o país não deixou de ficar escandalizado com uma fatia de 20% do capital social a que dizem ter direito no processo de privatização. E por que carga de água? Quando o Estado grassa em desconforto interno e descrédito além fronteiras, quando se perdem no calendário os dias de absurdas paragens dos comboios da CP e do Metropolitano de Lisboa, será que ninguém se incomoda com os custos suportados pelo nosso Pais pelas incontáveis "jornadas de luta" dos sindicalistas? E por acaso já alguém se preocupou em saber quantos são, quantos dias de trabalho ocupam com "formas de luta", quanto trabalho não realizado atiram para os braços dos colegas?

Aqueles que dizem defender os trabalhadores são frequentemente os "coveiros" de tantas e tantas empresas, empenhados em denegrir, publicamente, a imagem corporativa pelo mais ínfimo pormenor. Por essas e por outras, espantam-se quando o valor das companhias baixa e os concorrentes à sua aquisição jogam tudo com tal argumento. Provavelmente, o passo seguinte será o corte no quadro de pessoal. Provavelmente, serão sacrificados aqueles que estavam contra a greve.

Foi o que aconteceu na área dos contact centers em Espanha, aqui a nosso lado!

Com perdas irreparáveis para os trabalhadores espanhóis de Contact Center, tantos foram os clientes que optaram por uma deslocalização para a América do Sul, onde mão-de-obra qualificada, com muita vontade de novos projectos e carreiras, agradeceu a oportunidade.

Esta área já representa para o país mais de 50 mil postos de trabalho. E a dinâmica que se está a criar é de criação de novos empregos, seja no litoral em Matosinhos (500 postos de trabalho até ao final de 2016), seja no interior, em Castelo Branco (mais 200). Vieira do Minho já é uma realidade (até 150 novos colaboradores) Segue-se a Guarda. Mitigar estas certezas é ignorar a realidade, é não querer ver o que está à vista.

Anexo 13

Fonte: Público Online

Autor: Carla Prino

Tema: "O "outsourcing" das nossas vidas"

Data: 03/07/2014

Site: http://p3.publico.pt/actualidade/economia/12791/o-outsourcing-das-nossas-vidas

Accessed: 08/05/2016

(Prino, 2014)

Crónica

O "outsourcing" das nossas vidas

Disfarçado de processo eficaz de gestão, o "outsourcing" não é mais do que a subcontratação que permite às empresas desresponsabilizarem-se dos seus deveres perante os trabalhadores

Texto de Carla Prino • 03/07/2014 - 15:07
Distribuir
Imprimir

//

A A

O “outsourcing” é a designação formal do processo de gestão pelo qual se transmite a responsabilidade do trabalho, de certas actividades ou prestações de serviços, a empresas terceiras. Esta estratégia tem sido aplaudida como um potencial ramo de negócio em Portugal. “Mas à custa do quê?” — Perguntamos nós, que trabalhamos. Simples: à custa da precariedade e da desvalorização do trabalho.

O Governo português é quem mais tem promovido Portugal como um paraíso laboral do “outsourcing”, graças à flexibilização das normas do Direito do Trabalho a favor das entidades empregadoras e em detrimento dos trabalhadores. A esta flexibilização junta-se um contexto económico que coloca o país na mira de empresas estrangeiras interessadas em fazer “outsourcing”: é que aqui pagam sempre menos do que pagariam noutro país da União Europeia. Não fosse Portugal o tão aclamado bom aluno da Europa e não estaríamos num país que orgulhosamente hasteia a bandeira da competitividade, que mais não é do que a redução de custos e dos salários variáveis (ou competítiveis, dizem!).

Trata-se, no entanto, de um problema transfronteiriço que serve os interesses do capital e da estratégia de concentração absoluta de riqueza. Disfarçado de processo eficaz de gestão, o “outsourcing” não é mais do que a subcontratação que permite às empresas desresponsabilizarem-se dos seus deveres — enquanto entidades empregadoras — perante os trabalhadores. É desta forma que este aclamado ramo de negócio anda de mãos dadas com a precariedade, já que coloca os trabalhadores numa roda viva de dúvidas, num jogo de “quem é quem?” no mundo do trabalho. Isto acontece porque a relação laboral acaba por se perder entre a empresa que contrata o serviço de “outsourcing”, a empresa que, por sua vez, presta o serviço de “outsourcing” e a empresa (intermediária) que intervém no recrutamento e contratação dos trabalhadores. Aqui surge o próprio recrutamento enquanto serviço de “outsourcing” para aumentar a confusão, com a nuance de estarmos a falar de pessoas e não de meros serviços.

Este triângulo das Bermudas não serve mais do que para fomentar vínculos laborais precários, já que as ditas empresas de recrutamento — na sua maioria Empresas de Trabalho Temporário — usam o trabalho temporário, os recibos verdes ou os contratos a prazo como formas flexíveis de contratação com baixos salários, que servem apenas os interesses das próprias empresas. Dado o carácter temporário dos serviços de “outsourcing”, cuja contratação depende sempre do risco económico que lhe esteja associado, os trabalhadores querem-se temporários para que possam ser dispensados mal a necessidade da empresa se encontre satisfeita ou no caso do serviço já não ser economicamente interessante.

É neste cenário de confusão que o trabalhador precário encontra a maior das adversidades, não sabendo, muitas das vezes, para quem trabalha ou quem é o responsável directo das suas más condições laborais. Para resolver este quebra-cabeças temos de começar pela pergunta central: quem é o teu patrão?

Carla Prino é antiga operadora de “call center” e activista dos Precários Inflexíveis

Excerto

O Governo português é quem mais tem promovido Portugal como um paraíso laboral do outsourcing, graças à flexibilização das normas do Direito do Trabalho a favor das entidades empregadoras e em detrimento dos trabalhadores. A esta flexibilização junta-se um contexto económico que coloca o país na mira de empresas estrangeiras interessadas em fazer outsourcing: é que aqui pagam sempre menos do que pagariam noutro país da União Europeia.

Comentários

Ana Piedade ·

Owner / Partner na empresa RugbyPt

Concordo com tudo exceto com a confusão entre Outsourcing, TT e Recibos Verdes, o trabalho temporário não tem nada a ver com Outsorcing, as empresas de ETT substituiem-se á entidade empregadora no cumprimento das obrigações fiscais, por definição serve para situações de acréscimento temporário de trabalho e os contratos devem ser devidamente justificados, e não podem exceder a duração x, é verdade que empresas como a PT Contact fazem rodar os seus funcionários por várias empresas de ETT e existem trabalhadores há mais de 10 anos nesta situação, o que é inadmissível, o estado tem conhecimento ...Ver mais

Gosto · Responder · 2 · 3 de Julho de 2014 22:59

Ana Piedade ·

Owner / Partner na empresa RugbyPt

A relação no Trabalho Temporários é uma relação triangular, entre Empresa TT, Empresa de Colocação e Trabalhador, a remuneração para o seu posto de trabalho é obrigatóriamente a da matriz salarial em vigor na Empresa de Colocação, o trabalhador tem sempre suburdinação juridica a esta e não à Empresa de ETT, esta cláusula está em todos os contratos.

Gosto · Responder · 3 de Julho de 2014 23:04

Ana Piedade ·

Owner / Partner na empresa RugbyPt

Sofia, o Outsourcing não está regulamentado em Portugal, aliás a nossa legislação do trabalho também foi importada e remendada, e os recibos verdes também já não existem desde 1992, o que se passa é que as pessoas continuaram a chamar-lhes recibos verdes e o mesmo se passa com o TT, a quem chamam Outsorcing quando não o é, como refiro concordo no texto, não concordo com as definições destas três àreas, tem toda a razão quando diz que as relações são abusivas, isto acontece porque somos um pais com pouca consciência dos direitos dos trabalhadores e sem entidades verdadeiramente fiscalizadoras, os sindicatos não funcionam, o ACT só atua por denúncia e na vigência de contratos...a fazer-se cumprir a lei a maior parte das grandes empresas e o próprio estado seriam altamente penalizados, infelizmente é o que temos.

Gosto · Responder · 5 de Julho de 2014 23:52 · Editado

14.1 Tabela descritiva das entrevistas 3 entrevistados

N.º	Data	Local	Tempo hh:mm:ss	"Nome"	Nacionalidade	Faixa Etária	Escolaridade	Tempo de trabalho	Empresas Clientes	ETT	Sindicalizado
1	07/03/2017	FCSH – Sala reservada	00:35:16	Elsa	Portuguesa	50 aos 57	Freq. Licenciatura	6 meses	A	Cliente A	Sim
2	17/03/2017	FCSH – Sala reservada	00:55:57	Lúcia	Portuguesa	30 aos 39	Licenciatura	7 meses / ?	B, N	ETT1, ETT4, ETT5	Não
3	05/06/2017	Entrada de Prédio	00:32:31	Rui	Portuguesa	30 aos 39	12º ano	12 anos	C	ETT2, ETT3, ETT6	Sim
13	14/10/2017	Skype	00:22:00								
4	10/07/2017	Skype	00:43:59	Rute	Portuguesa	40 aos 49	Freq. Licenciatura	4 anos / 4 meses	D, E	Cliente D e E	Sim
5	24/07/2017	Sindicato	01:46:40	Laura	Portuguesa	40 aos 49	Licenciatura	15 anos	C	ETT2, ETT3	Sim
11	12/10/2017	Empresa cliente (antes de plenário sindical)	00:11:41								
6	24/07/2017	Sindicato sala	01:46:40	Marta	Portuguesa	40 aos 49	12º ano	16 anos	C	ETT2, ETT3	Sim
21	08/11/2017	Sindicato sala	01:00:44								
7	27/07/2017	FCSH – Sala reservada	01:09:09	Sérgio	Portuguesa	40 aos 49	12º ano	20 anos	R, F, S, T, U, X, Y	?	Sim
8	02/08/2017	FCSH – Sala reservada	00:37:57	Ricardo	Portuguesa	20 aos 29	12º ano	2 meses	G	?	Sim
9	29/08/2017	FCSH – Sala reservada	01:20:45	Maria	Portuguesa	40 aos 49	Licenciatura	4 anos	F	ETT8	Sim
15	16/10/2017	FCSH – Sala reservada	00:29:30								
10	22/09/2017	FCSH – Sala reservada	00:46:51	António	Estrangeira	30 aos 39	12º ano	4 meses	H	ETT7	Sim
12	14/10/2017	Café	00:27:43	Henrique	Portuguesa	30 aos 39	Licenciatura	7 anos	V, F	?	Sim
14	14/10/2017	Café	00:27:43	Vasco	Portuguesa	30 aos 39	12º ano	13 anos	F	?	Sim
16	18/10/2017	FCSH Atrio da Secretaria	00:45:46	Marco	Portuguesa	30 aos 39	Licenciatura	1 ano e dois meses	F, ZC	?	Não
17	30/10/2017	FCSH Atrio da Secretaria	01:42:33	Catarina	Portuguesa	50 aos 57	Licenciatura	24 anos	C, I	ETT2, ETT3	Sim
18	02/11/2017	Café	00:50:56	Júlia	Portuguesa	30 aos 39	12º ano	6 anos	C	?	Sim
19	04/11/2017	FCSH - Sala de Estudo	00:41:56	Carolina	Portuguesa	30 aos 39	12º ano incompleto	10 anos	J, I	?	Sim
20	04/11/2017	FCSH - Sala de Estudo	00:41:56	Fábio	Portuguesa	40 aos 49	Licenciatura	12 anos	L, I	--	Sim
22	15/11/2017	Café	01:35:02	Liliana	Estrangeira	30 aos 39	12º ano	8 anos	C	ETT2, ETT3	Sim
23	20/11/2017	FCSH – Sala reservada	01:36:44	Carlos	Portuguesa	20 aos 29	12º ano	4 anos	C		Não
24	20/11/2017	FCSH – Sala reservada	01:36:44	Sofia	Portuguesa	40 aos 49	Licenciatura	13 anos	C		Sim
25	24/11/2017	Café	00:59:40	Rita	Portuguesa	30 aos 39	Licenciatura	5 anos	Z, C		Sim
26	26/11/2017	Empresa cliente (antes de plenário sindical)	00:15:32	Guilherme	Portuguesa	30 aos 39	Licenciatura	4 anos	C		Não
27	18/06/2018	Empresa cliente (junto ao local de trabalho	01:01:02	Júlio	Portuguesa	40 aos 49	Freq. Licenciatura	1 mês / 20 dias	K, B		Não
28	18/06/2018	Junto ao local de trabalho	01:01:02	Lídia	Portuguesa	30 aos 39	12º ano	Quase 1 mês + 20 dias	ZF pela empresa M, B, ZE		Não

14.2 Transcrições

14.2.1 E1 Elsa

Entrevista com Elsa

Nuno Gomes: Antes de iniciarmos para ficar gravado, que é, portanto, autoriza eu poder gravar, que é o que nós estamos aqui a fazer, a gravar isto em áudio

Elsa: (00:42) Autorizo

Nuno Gomes: De forma a ser depois aplicado na minha tese de Mestrado

Elsa: (00:45) Exatamente

Nuno Gomes: sobre o "Sofrimento no trabalho nos call-centers em Portugal" que é aquilo que está a ser apurado

Elsa: (00:49) Certo, está autorizado

Nuno Gomes: ok, posso saber a sua idade?

Elsa: (00:52) entre os 50 e os 59 anos de idade

Nuno Gomes: sim, e trabalhou em que empresa?

Elsa: (00:55) na empresa A

Nuno Gomes: e quanto tempo é que teve lá a trabalhar?

Elsa: (00:59) Desde 1 de Setembro de

Nuno Gomes: Agora muito recentemente

Elsa: (01:02) Exatamente muito recentemente

Nuno Gomes: e trabalhava em que área?

Elsa: (01:05) Saúde!

Nuno Gomes: saúde. Num call-center de saúde?

Elsa: (01:09) num contact center. Nós chamamos contact center

Nuno Gomes: contact center

Elsa: (01:10) saúde porquê? Porque a José de Mello, o contact center da José de Mello é que faz as marcações de quem é, as pessoas nos colocam via telefone

Nuno Gomes: é uma linha para receber chamadas ou para fazer chamadas para fora?

Elsa: (01:25) Não, é, é

Nuno Gomes: é inbound ou outbound?

Elsa: (01:27) é assim, nós estivemos até…tema de comunicação… [não se percebe, não transcrevi] com alguns colegas, única e exclusivamente com… [não se percebe, não transcrevi] não significa que

Nuno Gomes: [distrito de Lisboa] era aonde lá?

Elsa: mesmo no

Nuno Gomes: Porque eu estou precisamente no [distrito de Lisboa] a trabalhar.

Elsa: ao pé do

Nuno Gomes: Eu estou no Serviço B que é no edifício do Serviço W

Elsa: sim

Nuno Gomes: que é o [indico outro Serviço] do Serviço W

Elsa: Ao pé de um centro comercial

Nuno Gomes: é o [indico um edifício] sim

Elsa: Nós estamos, estivemos, eu, vamos lá ver... [não se percebe, não transcrevi] clientes,

Nuno Gomes: claro!

Elsa: ou para o [cita uma outra empresa do sector bancário]

Nuno Gomes: mas este era um [se era um call-center?]

Elsa: era diferente, era diferente era, não era exatamente a mesma coisa, era... [não se percebe, não transcrevi] a idade e portanto… [não se percebe, não transcrevi] porque eu achava que, e continuo

Nuno Gomes: uma parte da flexibilização um conceito que está

Elsa: (02:14) Exatamente, é conseguir juntar a informação que nos aparece no ecrã com a informação que estamos a trocar com o cliente…inicialmente era muito interessante, e…

Neste momento fazíamos alterações e agendamento e agendas que é um bocadinho diferente

Nuno Gomes: sim!

Elsa: (02:31) o callback é uma coisa… [não se percebe, não transcrevi] o callback funciona no mesmo sistema… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: escolaridade?

Elsa: (02:45) Tenho frequência universitária

Nuno Gomes: muito bem!

Elsa: (02:49) não tenho licenciatura completa, mas tenho frequência universitária

Nuno Gomes: e na área do sofrimento que é a área que eu estou a abordar no meu trabalho, sofrimento no trabalho no call-center, portanto eu enviei-lhe um email com algumas diretrizes mais ou menos, porque estamos a fazer uma entrevista sem guião, portanto a ideia é falar livremente, espontaneamente

Elsa: (03:09) exatamente! Sim, exatamente, sim! Existe muita pressão, vamos lá ver, é muito giro, as pessoas estão muito doentes, mas é um negócio, não é

Nuno Gomes: sim, claro!

Elsa: (03:15) existe…é tanta coisa que se calhar é melhor termos uma conversa um bocadinho do que estar a responder aqui a coisas

Nuno Gomes: sim!

Elsa: (03:24) havia imensa…

Nuno Gomes: TMA? Que é o tempo médio de atendimento

Elsa: (03:27) sim, sim, sim! Eu tinha até por acaso curiosamente…os TMA's não fossem complementados com o tempo médio de atendimento

Nuno Gomes: Qual é o vosso TMA?

Elsa: (03:37) o meu, ultimamente estava nos duzentos, nos dois, nos 4 qualquer coisa

Nuno Gomes: nós por exemplo no Serviço B temos um TMA de 3 minutos e meio que é aquela disparidade que depois uma pessoa, uma autarquia telefona para o Serviço B a querer um apoio e nós temos 3 minutos e meio, não dá, ou seja põe sempre em cheque a nossa posição de trabalho e os colegas são despedidos por causa de terem um TMA elevado (ri-me pela ironia)

Elsa: (04:03) eu acho uma estupidez, vamos lá ver

Nuno Gomes: é um sofrimento, é um sofrimento!

Elsa: (04:07) parte, para mim parte-se do princípio eu já fiz…, palra para ali, palra para ali e não sei quê

Nuno Gomes: mas quem demora a falar

Elsa: (04:13) mas há pessoas, que são pessoas de idade

Nuno Gomes: sim! Claro!

Elsa: (04:14) mas que precisam muitas vezes, eu apercebi-me disso…ou não estão a encarar, porque nem toda a gente em Portugal tem a perspetiva do… em Lisboa a dose de paciência é uma grande dose e sem estar a atender aos TMA's que nos estão a ser sistematicamente…pressão!

Nuno Gomes: por emails ou verbalmente?

Elsa: (04:30) não, pressão! Pressão! Pressão direta, vem para o pé da pessoa e perguntam, sem qualquer…tem acesso a diversa, a controlar a informação e a controlar…nada, eles é que sabem, eles é que são pagos para saber. O contact center mudou do [cita um local] para…equipadas…e eu sai no dia em que fui chamada para ser comunicado [que o contrato não ia ser] renovado, estava o gestor, o coordenador, sim que ele também é coordenador e as coisas ficavam…não, sei que me mandaram embora, como eu estava a dizer também provavelmente…de gritarem

Nuno Gomes: tinham esse tipo de comportamento com as pessoas?

Elsa: (05:12) sim!

Nuno Gomes: gritavam?

Elsa: (05:13) era habitual, sim! Sim! Não com todas as pessoas, mas havia pessoas…picuinhas, picuinhices, ao fim ao cabo…havia uma outra pessoa que andava com o meu cartão, mas eles não resolviam por e simplesmente o problema e achavam que eu é que tinha que o resolver

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (05:27) o cartão não era meu…portanto eu não tinha acesso ao meu cartão, isto tudo são coisas que na minha concepção

Nuno Gomes: portanto vocês lá não tinham direito a subsídio de alimentação, mas tinham subsídio de alimentação em cartão

Elsa: (05:37) em cartão. Eu não quero saber se a empresa tem 8.000 pessoas, eu quero é saber, o meu problema é que eu preciso inclusive de escrever não sei quantas vezes à direção de Recursos Humanos: "nós vamos solucionar o problema" completamente nas tintas porque e isto é muito grave, há lá uma distinção, portanto dentro da empresa A não há empresas de Trabalho Temporário a contratarem, a empresa contrata diretamente, portanto, nós todos

Nuno Gomes: contrata diretamente a Empresa A

Elsa: (06:08) para a Empresa A, todos temos contrato direto com a empresa A, portanto não há digamos essa diferenciação: "tu és da A, e eu sou da B"

Nuno Gomes: muito bem!

Elsa: (06:20) no entanto relativamente a outros, a outros serviços dentro da mesma empresa, nós somos completamente discriminados. Nós somos a última contrariamente ao que que nos diziam, nós eramos a quarta entrada, não, nós somos a última, nós somos o último patamar e isso sente-se no trato sobretudo as pessoas que estão…

Nuno Gomes: as situações ocorrentes e que ocorrem atualmente…uma empresa de trabalho temporário, não se podem queixar a ninguém, não há um patrão, não é, não há um patrão. Ali vocês queixavam-se por exemplo a onde, já que trabalhavam diretamente com

Elsa: (06:56) queixávamos aos supervisores…daquele contact center…se alguém me chamasse estúpida, toda a gente que trabalhava no contact center também era estúpido

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (07:03) e claro fui reclamar. Agora há uma coisa muito engraçada, é assim eu posso inclusive, eu posso inclusive, não esta primeira reclamação, porque esta primeira reclamação eu contei a toda a gente o que tinha acontecido e toda a gente como é óbvio e evidente

Nuno Gomes: mas foi um cliente que reclamou de si?

Elsa: (07:18) foi um cliente que reclamou. As chamadas são ouvidas portanto e as chamadas são ouvidas e eu quando eu disse que existe ilegalidade, as chamadas não podem ser ouvidas, as chamadas não podem ser ouvidas assim, porque estão a interferir com um determinado tipo de direitos

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (07:33) que são do trabalhador. Aliás eu quando sai no dia 16 de Fevereiro já estavam a ouvir as chamadas…não a posteriori, porque a posteriori depois a pessoa vai usar um determinado tipo de palavras que são ditas num contexto e vai torcê-las e distorcê-las e ai sim é que começa, começam os grandes problemas e os meus grandes problemas na empresa A começam ai sim. Porque eu trabalhei na qualidade, portanto sei o que é a qualidade, sei o que são normas, sei o que são sistemas de qualidade e há pessoas que não sabem e portanto acham que a qualidade é gritar com o parceiro, gritar com o colega e gritar com o colega não é nada disso. Mas, ia falar, ia falar de um, do sistema de gestão da qualidade porque uma das situações que sinto eu sai de lá profundamente revoltada, profundamente irritada, foi uma pessoa que estava à frente da qualidade que da qualidade percebe zero, porque é assim o sistema de gestão da qualidade, para haver um sistema da gestão da qualidade é preciso implementar procedimentos e esses procedimentos têm que estar devidamente esclarecidos e devidamente esclarecidos e todos esses procedimentos têm de ser do conhecimento da pessoa que os tem que aplicar

Nuno Gomes: claro, claro!

Elsa: (09:01) ok? Pronto. Não podem dizer hoje, podem dizer, diziam hoje é grande a amanhã é cinzento, depois amanhã já era preto e para a semana já é castanho, bom tem que haver ali um fio condutor, não é

Nuno Gomes:…eles costumam fazer avaliação às chamadas, ou seja…as chamadas…depois existe esse tipo de avaliação?

Elsa: (09:18) exatamente! A posteriori, isto é tudo muito giro quando de facto depois a outra pessoa que está do outro lado a fazer a avaliação tem a capacidade de conseguir, conseguir ter um grau de isenção relativamente a quem está a avaliar, mas as pessoas não têm esse grau de isenção, portanto tem que haver procedimentos para que haja esse grau de isenção e

Nuno Gomes: e é arbitrário é isso?

Elsa: (09:45) é porque não há procedimentos, não há procedimentos. Eu fiz muitos procedimentos, eu trabalhei na [descreve um local]

Nuno Gomes: e eles avaliavam o quê por exemplo numa chamada? O que é que era avaliado numa chamada?

Elsa: (09:53) se se dizia "bom dia", se se dizia, se se cumprimentava a pessoa, aquelas, aquelas coisas que se dizia, por exemplo uma das minhas, um dos grandes meus defeitos, é que eu nunca dizia "posso ajudar", dizia às pessoas: "em que posso ser útil" e eles queriam que toda a gente dissesse: "em que posso ajudar", quando inicialmente me disseram: "pode dizer das duas maneiras, porque as duas maneiras

estão certas e estão aprovadas", portanto não existe um manual, não existe nenhuma orientação, se não existe um script, se me dizem: "que podes dizer das duas maneiras", tu dizes das duas maneiras, ás vezes digo: "em que posso ajudar"

Nuno Gomes: era sempre a mesma pessoa a avaliar ou haviam várias pessoas?

Elsa: (10:29) não, haviam várias pessoas a avaliar mas

Nuno Gomes: é consoante os critérios de cada um ou

Elsa: (10:34) é consoante os critérios de cada um, portanto há ali um patamar de informação que é, é transversal a todos mas depois aquilo, eu posso por exemplo dizer a última avaliação que eu tive foi com uma pessoa que não, qualidade percebe zero, não percebe mesmo, porque a última foi com alguém que percebia de qualidade e explicou direitinho: "olha assim, assim e assim"

Nuno Gomes: e eram avaliados quantas vezes

Elsa: (11:04) era uma vez por mês

Nuno Gomes: uma vês por mês!

Elsa: (11:05) portanto essa que me avaliou foi uma gritaria…"tens que fazer assim" e eu a dizer: "não faço!"

Nuno Gomes: sim, exato!

Elsa: (11:14) pronto!

Nuno Gomes: e essa avaliação depois reflete nalgum prémio que vocês tinham a receber?

Elsa: (11:20) sim, reflete-se em prémios, reflete-se de facto em prémios, mas isso é um problema das pessoas, se as pessoas querem trabalhar para o prémio ou não querem trabalhar para o prémio, porque o prémio depois também pode ser arbitrário, podemos levar ou não, portanto, que parâmetros são aqueles, que definição é aquela, isso para mim até era pacífico

Nuno Gomes: o prémio era sempre o mesmo valor ou

Elsa: (11:39) não, havia patamares de valores, de valores diferentes. Mas a outra colega que ele

Nuno Gomes: mas tinha a ver por exemplo com o TMA, por exemplo com o número de chamadas atendidas

Elsa: (11:48) tem haver com o TMA, tem haver com o TMA, tem haver com todos aqueles parâmetros, se todos aqueles parâmetros de avaliação foram seguidos: se cumprimentámos a pessoa, se…a linha

Nuno Gomes:…

Elsa: (12:02) exatamente! Portanto, digamos assim em termos de fórmula, em termos de formatação, é pá eu para lá caminhava, em termos da informação ai sim, claro, eu não consigo ser perfeita em tudo, portanto aquilo que eu procurava era que, é pá eu não sabia o que era um…eu sabia o que era um…um….não sei o que era, nem sabia o que era, portanto eu procurava a informação quando a pessoa me ligava a

informação que ela precisava uma informação daquele exato médico, o que é que aquele médico fazia e que unidade e etc., etc., e se esse tipo de informação era de facto era coerente e era precisa e era de forma a que a pessoa ficasse satisfeita na informação depois se os "holds" e me esquecia daquilo tudo e portanto já não sabia como é que a pessoa se chamava, mas isso enfim

Nuno Gomes: na parte…

Elsa: (12:54) agora há aqui um…e começa também a aborrecer um bocado que é as chamadas que são escolhidas não aleatoriamente porque eu quis saber como é que vocês fazem estas coisas não é: "como é que vocês escolhem esta chamada? é aleatório! não, não é aleatório! Onde é que está escrito como é que as chamadas são escolhidas?"

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (13:16) "é aleatório! Não! Não é aleatório! Aliás tem que ser uma de manhã, uma à tarde e uma à noite! Porque é que vocês escolheram a das 9:10 e não das 9:20?"

Nuno Gomes: ou seja, notava-se nas avaliações que eles escolhiam, escolher tendenciosamente as chamadas que queriam para poder

Elsa: sim, sim, sim!

Nuno Gomes: penalizar o colaborador…

Elsa: (13:38) exatamente! Exatamente, é assim pronto!

Nuno Gomes: e eles quantas chamadas é que avaliavam num mês? Era uma por, era uma avaliação por mês?

Elsa: (13:48) 3, 4, 5, nunca cheguei a ter, é pá não sei quantas é que eles avaliavam, eu só ouvia duas ou três, não sei quantas é que eles avaliaram, eles ouviam, se eles ouviam 10 ou ouviam 3, agora o que é certo é que 3, haviam pessoas que avaliavam 3

Nuno Gomes: avaliavam sempre 3 chamadas? Era uma avaliação por mês e era refletida

Elsa: sim! Eram 3 chamadas. Uma que estava tudo muito bem, outra mais ou menos, e outra que estava tudo muito mal. Eu, por acaso lembro-me de, não me lembro concretamente assim, mas lembro-me de uma em que estava tudo mal, eu disse: "tudo está mal aqui, mas isso está igual ao que estava ai, então mas eu não cumprimentei, não disse mais o quê?!"

"Há mas porque não sei quê…"

Mas as pessoas ficam um bocadinho irritadas quando são questionadas

Nuno Gomes: as pausas por exemplo eram cumpridas bem ou havia problemas com as pausas?

Elsa: (14:31) não, não, não, não, não, não, não! Eu de facto não estava habituada ao ambiente de contact center, trabalhar num contact center portanto para mim aquilo era tudo uma novidade e às vezes algumas colegas tinham que me elucidar. As pausas desde o início: "agora não pode ser porque há muitas chamadas!"

"é pá eu não quero saber se há muitas chamadas ou não, se há muitas chamadas, metam mais pessoas

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (14:52) não tenho nada a haver se há muitas chamadas"

"Agora não pode ser porque o quadro está a vermelho!"

"Eu não sei como é que aquele quadro aparece a vermelho, não sei se de facto há muitas chamadas ou não"

"porque às vezes as pessoas demoram 5 minutos, meia hora em vez de demorarem 2 ou 3 minutos", então mas isso não são problemas que eu tivesse na empresa A para resolver

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (15:12) mas uma coisa é certa, as pausas sobretudo então agora no fim, na parte final eu fui muitas vezes penalizada porque inclusive o programa deixou de funcionar, o programa não funcionava

Nuno Gomes: não gravava no tempo que fazia pausa

Elsa: (15:28) exatamente! No contato eu tinha de desligar aquilo tudo para conseguir, ou então tinha que cair, nós tínhamos uns minutos que nos eram atribuídos e então eu tinha que tirar aqueles minutos que nos eram atribuídos para ir almoçar, para ir, "então mas que é isto, então mas isto é?!!!"

Nuno Gomes: claro! Claro!

Elsa: (15:44) isto era uma espécie de recreio, e depois as coisas são todas guiadas, as respostas são dadas

Nuno Gomes: e qual era o horário que fazia? 8 horas?

Elsa: (15:50) 8 horas, das 08 às 17h, 09h-18h, 10h-20h, 11h-21h

Nuno Gomes: há, era por turnos?

Elsa: (15:58) 12-, sim!

Nuno Gomes: e o seu horário era por turnos?

Elsa: (16:01) rotativo

Nuno Gomes: era rotativo

Elsa: (16:02) sim, rotativo, sim, sim

Nuno Gomes: 8 horas, rotativo?

Elsa: (16:05) rotativo sim

Nuno Gomes: e tinha direito a 15 minutos de pausa de manhã e 15 minutos à tarde?

Elsa: (16:08) agora mais recentemente 15, inicialmente só tínhamos 10, 10 minutos. Era 10 minutos

Nuno Gomes: então, em que altura é que passou do contrato a ficarem só 10 minutos, ficaram 10 minutos de manhã e 10 minutos à tarde?

Elsa: (16:20) sim, não há assim uma altura. Nas alturas em que havia menos trabalho, nós podíamos ir, ou melhor, que eu me lembro houve uma vez que me disseram que eu não podia ir à casa de banho, que eu disse: não podia?! Não posso ir mas vou

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (16:40) aliás era o que eu dizia muitas vezes: "eu não estou aqui retida, não fui raptada!"

Nuno Gomes: sim, sim!

Elsa: (16:45) portanto eu quando quiser sair, saio pela porta fora. Porque fui chamada a atenção por exemplo, porque o meu telemóvel estava a tocar, quer dizer só faltou terem-me tirado o telemóvel das mãos

Nuno Gomes: sim

Elsa: (16:55) pronto, o meu telemóvel estava a tocar, tinha-me esquecido de pôr o telemóvel no silêncio ou pôr o telemóvel mais baixo, o telemóvel estava a tocar, eu pus a chamada em hold, fui ver o que estava a acontecer com a chamada, e tive que esclarecer que não tinha sido retida, não tinha sido raptada, não estava sequestrada e portanto quando eu quisesse sair porta fora, e a minha vida fora do contact center estava a correr e portanto eu tinha que estar sempre contatada

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (17:22) temos pena! Estava-me a perguntar se os 10 minutos, não estão definidos em termos contratuais, não estão em contrato que são 10 minutos

Nuno Gomes: e porque eles descontavam os 5 minutos de manhã e os 5 minutos de tarde?

Elsa: (17:37) eles não descontavam, em altura em que havia mais que, muito que fazer eram 10 minutos

Nuno Gomes: chamadas eram 10 minutos

Elsa: ou inexistente

Nuno Gomes: e compensavam?

Elsa: (17:44) não, não, eram 10 minutos. Não, não haviam compensações. Tempo: 10 minutos!

Nuno Gomes: e se chegasse mais tarde ao trabalho por exemplo 5 minutos ou 2 minutos?

Elsa: (17:52) pois isso também foi um grande problema que eu tive porque as picagens não eram mecanográficas, as picagens eram mecanográficas e depois eram no computador

Nuno Gomes: vocês era o tempo em que ligavam o computador

Elsa: (18:05) descontaram-me isso tudo e eu claro, fiz um email, educadamente, a questionar um determinado tipo, relativamente aquela situação, fiz umas perguntas um bocado incómodas e "só têm que me dizer onde querem que eu pique? Se quiserem que eu pique ali com o dedo, eu pico com o dedo, se é o dedo no computador, não pode ser, temos pena! Se é no", eu sou uma pessoa responsável

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (18:31) tenho que trabalhar

Nuno Gomes: claro!

Elsa: não posso vir para aqui às 10 para as 09, se entro aqui às 09, se venho aqui às 10 para as 9, para estar às 9 horas

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (18:37) eu entro às 9 ai, eu entro às 9 e eventualmente posso ir pôr as coisinhas no frigorífico e eventualmente posso ir tomar um café, mas 5 minutos depois estou a trabalhar. Além do mais temos um grave problema que nem sempre havia lugares, portanto

Nuno Gomes: vocês não tinham lugares fixos?

Elsa: (18:54) não!

Nuno Gomes: então tinham que esperar que a pessoa se levantar, arrumasse as suas coisas

Elsa: (18:59) exatamente! Exatamente! Não tínhamos lugares fixos todo o santo, o santo dia, não, todos os dias e durante um dia tínhamos lugares fixos e depois é assim uns para trás e outros para a frente e depois vem numa sala e depois fecha-se uma sala porque depois não há supervisão de pois vem para a outra sala porque, só estão lá dois ou três e depois têm que estar à espera que as pessoas saiam dos turnos, quer dizer aquilo é assim um bocadinho. Portanto eu em conversa com a colega que digamos que é sindicalizada que é representante do sindicato…inclusive ela teve-me a contar uma coisa bastante engraçada que não tem piada nenhuma, outro dia teve me a contar por causa dos tempos de amamentação, isto provoca, provoca desgaste nas pessoas, porque as pessoas não ficam desgastadas. Os tempos de amamentação as pessoas estavam a ser descontados os tempos de amamentação, os tempos de amamentação são x, eu não sei como é que são, mas são x e portanto as pessoas no part-time tinham aquele x porque a lei do part-time é diferente da lei do full-time, mas se depois tivessem mais 1 hora e portanto, aquilo em vez de ser 2 horas era 1 hora e 46 minutos ou 1 hora e 45 minutos, era assim uma coisa, uma coisa estúpida, portanto a lei era uma, a lei é uma, mas depois havia ali uns acertos que provocava nas pessoas algum mau estar e alguma, é pá eu acho que…das pessoas, eu sempre tive muitas vezes, eu nunca, eu de facto nunca tinha trabalhado em contact center, de facto nunca tinha trabalhado com, mas uma das colegas quando eu entrei disse: "olha, lembras-te dos, das, das linhas de montagem?

Nuno Gomes: sim

Elsa: (20:39) isto é mais ou menos a mesma coisa

Nuno Gomes: a única diferença é que não há uma porca (e fiz o gesto de uma ferramenta a apertar a porca)

Elsa: (20:43) exatamente! "O ambiente é mais ou menos, o ambiente é mais ou menos o mesmo, a coisa é mais ou menos assim e portanto", isto tudo seria muito giro se não fosse da empresa A e tivesse lá o serviço B e cada um tem o seu tratamento, mas

para mim não faz sentido que seja assim, para mim não faz sentido que seja assim. E houve muitas situações muito desagradáveis, ao ponto de eu ia contar: eu tive duas reclamações como eu disse, eu estou perfeitamente convicta que uma das reclamações, uma das reclamações não, a razão pela qual, o contrato não foi renovado, inicialmente disseram que "não sei quantos contratos e depois seria passada a efetiva, no segundo ano era passada a efetiva e na altura disse: "com certeza, até gostaria de ser efetiva, mas depois também terei de ver se, porque estas coisas também são

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (21:36) são bilaterais" e eu ia, ia contar relativamente aquilo que me tinham dito no inicialmente e que de facto como foi a minha renovação. Eu de facto tive duas reclamações mas tive um acidente de trabalho e para mim, para mim o que decidiu a renovação ou não ao fim de 18 meses foi de facto o acidente de trabalho porque a forma como eu fui, quase que, eu senti-me culpada

Nuno Gomes: pois!

Elsa: (22:14) eu senti-me culpada!

Nuno Gomes: teve quanto tempo de baixa?

Elsa: (22:17) Tive 1 mês de baixa

Nuno Gomes: sim

Elsa: (22:19) mais ou menos 1 mês porque eu cai de joelhos, cai depois houve aqui, havia aqui umas dores, pronto…

Nuno Gomes: …baixa para poder justificar

Elsa: (22:36) exatamente, exatamente! Porque relativamente à…

Nuno Gomes: uma reclamação de cliente…

Elsa: mas há mecanismos

Nuno Gomes: ao atendimento não é?

Elsa: (22:45) eu nem sei como é que

Nuno Gomes: a situação concreta foi para criar o atrito

Elsa: …

Nuno Gomes: foi o cliente ou foram os supervisores consigo?

Elsa: a senhora…

Nuno Gomes: foi agressiva?

Elsa: foi um bocadinho agressiva e eu também fui

Nuno Gomes: porque a pessoa também, nós temos que a pessoa diga aquilo que pretende não é, porque também temos um TMA para cumprir, não é, e temos (ri-me ironicamente)

Elsa: (23:05) ainda por cima já eram nove e dois minutos (21h02) e eu saía às nove (21h00), eu já estava ali no meu tempo

Nuno Gomes: eles pagam depois esse tempo a mais?

Elsa: (23:11) não, não!... [não se percebe, não transcrevi] estavam fora do meu local de trabalho…estou na minha pausa

Nuno Gomes: tem de brincar com as situações

Elsa: (23:28) exatamente! Posso fazer aquilo que…desde que mantenha o respeito…aquilo foi uma gargalhada geral…só aquelas duas bruxas…eu não tenho 20 anos e não vou para a casa de banho fumar, nem pintar os lábios

Nuno Gomes: claro! Claro!

Elsa: (23:51) portanto já me sei comportar…

Nuno Gomes: de forma delicada

Elsa: exatamente não é

Nuno Gomes: faz as coisas, e muda e altera

Elsa: comigo nunca

Nuno Gomes: o meu trabalho é quase igual e as pessoas esquecem-se

Elsa: (24:06) nesse aspeto o sindicato tem tido alguma…

Nuno Gomes: o sindicato é o sindicato da empresa A?

Elsa: (24:11) não é o sindicato…tem tido algum…vamos lá ver

Nuno Gomes: por volta de quantas pessoas mais ou menos

Elsa: (24:18) por volta de trezentas e tal, trezentas e tal, trezentas e tal. Na estrutura que tem, tem 8.000 e tal pessoas

Nuno Gomes: mas a nível de contact center, 300 e tal?

Elsa: (24:30) trezentas e tal, quatrocentas, portanto eu não sei, agora não sei, mas estariam lá umas 300 e tal

Nuno Gomes:…

Elsa: onde era o [e descreve a zona onde a empresa está]…

Nuno Gomes: (24:50) engraçado significa que não tem graça nenhuma

Elsa: não tem graça nenhuma!

Nuno Gomes: exato!

Elsa: não tem graça nenhuma

(Vários cortes…)

Nuno Gomes: não dá para trabalhar quer dizer

Elsa: (25:07) havia muito boa gente que percebia daquilo que estava a fazer, mas outras pessoas que…eu tinha entrado nesse dia…entrei aliás…cheiro a diluente…ás vezes horrível…

Nuno Gomes: há sempre uma pressão

Elsa: (25:28) agressividade, grande agressividade

Nuno Gomes: …um bom ambiente de trabalho se houvesse um bom

Elsa: (25:34) e quando há um ambiente bom de trabalho as pessoas até fazem TMA's maravilhosos, até fazem, a intenção é que aquilo realmente, não, não, não funcione assim. As pessoas até fazem TMA's maravilhosos, fazem coisas de qualidade maravilhosas, até fazem tudo a correr sobre risco, aumentando a agressividade, aquilo que a colega me contou hoje é que à semelhança daquilo que aconteceu andavam a pôr pó para desinfestar, andavam a desinfestar, porque deveriam de haver pulgas, tem alcatifas e não sei quê, tem uma relva artificial e portanto durante a hora de trabalho a respirar (ri-se) o pozinho (rindo): "desculpa lá, que é isso" ela estava indignadíssima (ri-se), ela disse que ia beber chá de alumínio, com a desinfestação geral, fizeram aquilo no horário de trabalho enquanto as pessoas estão a trabalhar e estão a respirar a desinfestação, isto é, isto é

Nuno Gomes: no próprio horário, também funciona ao sábado e domingo?

Elsa: (26:36) sábado e domingo!

Nuno Gomes: então como aquilo não pode parar tiveram de fazer a desinfestação com as pessoas lá dentro

Elsa: (26:41) então mas não pode parar?!... [não se percebe, não transcrevi] então pelos vistos o patrão deve ser transversal a todos…

Nuno Gomes: …que manda

Elsa: o capital…

Nuno Gomes:…a sociedade, estas novas profissões que são os call-centers e não há legislação que vá defender os direitos humanos e o próprio ACT, Autoridade para as Condições do Trabalho que faça com uma certa efetividade

Elsa: exatamente!

Nuno Gomes: Há o problema que não há inspetores, mas depois os inspetores também são precários, também trabalham por empresas de trabalho temporário no ACT, isto tudo, estamos numa bola de neve

Elsa: uma bola de neve!

Nuno Gomes: que é a precaridade

Elsa: é uma bola de neve!

Nuno Gomes: no meio disto estão estas novas profissões que são os contact centers e estas pessoas que normalmente são muito jovens ou pessoas já com alguma idade não é, que estão metidas no meio disto tudo, como por exemplo a senhora tem que estar a lidar com pessoas que têm 20 anos que são supervisores

Elsa: (27:26) mas a mim é na maior

Nuno Gomes: o problema é quando eles depois

Elsa: (27:29) mas oh Nuno, eu

Nuno Gomes: com faltas de respeito

Elsa: (27:32) eu lido na maior com pessoas que

Nuno Gomes: sim!

Elsa: (27:34) que têm

Nuno Gomes: qualquer pessoa lida com qualquer pessoa

Elsa: (27:35) com qualquer pessoa

Nuno Gomes: com respeito

Elsa: (27:36) com qualquer pessoa

Nuno Gomes: você já tem um estofo de vida que faz

Elsa: (27:40) exatamente, e o respeito, e o respeito não passa por me tratarem por senhora…exatamente eu sou exigente no meu trabalho, sou tão exigente no meu trabalho…subsídio de desemprego

Nuno Gomes: claro

Elsa: (27:50) que vou estar de férias…vai te embora…

Nuno Gomes: …não com pessoas que já têm alguma responsabilidade, já têm um estofo de vida muito grande

Elsa: (27:59) e nem com os miúdos fazem, não, …não fazem…

Nuno Gomes:…

Elsa: (28:08) ali não conta muito a produtividade…foram despejados…e depois é assim adquiriram também os vícios dos contact centers, isto é mesmo assim, porque, eu não tenho que me queixar, eu não tenho que queixar, neste momento não sou paga, aliás neste momento, mas em momento nenhum sou paga para achar, é um trabalho que qualquer pessoa pode fazer, eu acho que sim, eu pelo menos fui capaz de o fazer…acho que é um trabalho que qualquer pessoa pode fazer, o problema é depois é aguentarem-se (pausa, suspirou profundamente, pausa) eu vi muitos colegas a chorarem, eu chorei também algumas, chorei também algumas, simplesmente eu tenho as defesas que se calhar as pessoas não têm tantas defesas como eu, mas vi muitos colegas da mesma

profissão como eu que foram inicialmente a chorarem baba e ranho de todo o tamanho, elas chegaram mesmo a estar ali a chorar logo no início…mas elas choraram…chega também um certo ponto que a pessoa começa a desgastar, começa

Nuno Gomes: sim!

Elsa: (29:26) desmotiva também, desmotiva também. Mas pronto, foi uma experiência de qualquer das maneiras, mesmo com toda aquela carga que eu tive sobre mim, e que todas as pessoas, com certeza também, eu acho que aos [50 aos 59] anos ainda não estou arrumada, não sei o que é que há para fazer

Nuno Gomes: há ai o mercado de trabalho todo ai…

Elsa: …porque eu já pensava, eu antes da empresa A, tinha estado, tinha estado no [indica uma outra empresa que não é um CC] a vender cartões de crédito…a empresa fechou

Nuno Gomes: é uma empresa voltada para contact center? Não deixa de ser, porque o contact center. Eu por exemplo sempre trabalhei quase sempre em contact center e gosto de contact center, gosto, vamos dizer assim, eu gosto de ajudar as pessoas do outro lado da linha e se houvessem condições mais razoáveis para uma pessoa trabalhar, qual foi mesmo a experiência negativa para não querer mais voltar?

Elsa: (30:30) (suspira profundamente) …tem que ser uma coisa assim muito forte por exemplo

Nuno Gomes: porque para todos os efeitos ganham alguma experiência, porque saber lidar com estas situações e aguentar-se até 2 anos a lidar com este stress

Elsa: (30:43) sim, sim, sim, sim, sim, sim, sim, sim!

Nuno Gomes: a pessoa ganha um estofo e ganha uma desenvoltura para depois saber lidar com contact center

Elsa: (30:48) sim, eu venho da área comercial, portanto, quando sai daqui da [indica a zona onde trabalhou e uma empresa], era diretora de uma empresa mas fartava-me de trabalhar, gráficos, era terreno também e fui para a área dos cartões, os cartões também me deram a cesta única. Aqui também levei com essas tarefas, portanto estas, este background vai somando, somando, somando, eu gosto de ver a pessoa do outro lado, gosto muito de ver a pessoa do outro lado, prefiro ver a pessoa do outro lado, prefiro, não é exatamente o tipo de trabalho que se adeque há minha, isso causou-me também muita angústia, muita angústia. Nos primeiros tempos, enquanto eu estava a aprender

Nuno Gomes: o facto de não haver outra pessoa do outro lado, ou seja a chamada entra e portanto não está com o cliente, e portanto não está

Elsa: (31:42) não estou a visualizar a pessoa e isso para mim é terrível, para mim é terrível, não conseguir visualizar a pessoa

Nuno Gomes: …o cliente pode dizer tudo e nós temos que aguentar com tudo e não podemos dizer nada e, e se não nos portarmos bem ainda levamos com uma reclamação

Elsa: (31:56) Exatamente! E hoje foi como eu disse…

(32:05) não, concretamente para deixar o outro

Nuno Gomes: de rastos

Elsa: (32:09) de rastos

Nuno Gomes: e a pessoa tem que estar ali a ouvir, caladinho

Elsa: (32:12) caladinho e dizer que sim com a cabeça e pronto, e pronto como eu disse, houve uma situação em que eu disse logo: "não faço, não vou" então mas sou empregada para estar aqui a ouvir?! eu às vezes pronto, dependendo da minha disposição: "ah claro, com certeza, pois exatamente", sai de lá da sala…mas a ideia não era essa, a ideia era muitas vezes sair da sala e ir…eu lembro-me por exemplo uma vez chegar a um semáforo, há um supervisor que me pergunta para onde é que eu vou e eu disse: "mas precisas de boleia?" mas estou na rua, portanto, já estou fora das instalações, já estou fora do local de trabalho, "mas precisas de boleia para algum lado?"

"então mas vais para onde?"

"pá desculpa, precisas de boleia para algum lado? Estou a perguntar para onde precisas de boleia…não vou para os teus lados", porque aquilo não era bem, ele não tinha muito à-vontade, se fosse com uma pessoa com quem eu tinha à-vontade e intimidade então eu diria "até te ponho à porta", não!

Nuno Gomes: claro!

Elsa: (33:11) era sempre aquela, aquela postura. E essa mesma pessoa a dizer-me que eu não deveria contar, é tão engraçado…eu não deveria contar o que se passava dentro do contact center. É que se eu contar, eu ás vezes até, se eu contar o que se passa aqui dentro as pessoas não acreditam, é que as pessoas não acreditam o que se passa muitas vezes aqui dentro. Algumas pessoas que eu conheço e com quem, …a quem contei: "mas tu trabalhas a onde? Num bar de barracas? Onde é que é isso? O que é isso? Tu trabalhas em quê?", as pessoas ficam doidas, não, desconhecem as realidades,

desconhecem as realidades…a experiência sim, foi uma experiência, tudo bem, conta para o meu background, mas foi, muito, muito, muito…

Nuno Gomes: eu depois posso mencionar o teu nome na minha tese?

Elsa: (34:20) of course!

Nuno Gomes: como é que te chamas?

Elsa: (34:22) Elsa [o nome não é este]

Nuno Gomes: ok! E depois no futuro haverá oportunidade de gravarmos outra entrevista, se achares que

Elsa: que pode aparecer, que pode aparecer a imagem

Nuno Gomes: sim por exemplo, podemos gravar a imagem

Elsa: é pá, é assim, sim desde que, oh Nuno desde que contribua, desde que contribua para a visibilidade, como eu estava a dizer não é para a minha carreira artística

Nuno Gomes: claro!

Elsa: desde que contribua para visibilidade, eu sempre que passei por alguma empresa de alguma forma procuro que a minha passagem seja tão positiva, ou o mais possível positiva, é pá se for negativa que se lixe, mas que seja positivo, saio dali posso fazer alguma coisa, posso contribuir para que alguma coisa

14.2.2 E2 Lúcia

Entrevista com Lúcia

Nuno Gomes: Então, autorizas eu a gravar esta entrevista que nós estamos a gravar aqui em vídeo, não é

Lúcia: claro que autorizo, já sei qual é o tema

Nuno Gomes: sim, o tema é sobre o "sofrimento no trabalho nos call-centers em Portugal". Já agora posso saber o teu nome?

Lúcia: Lúcia

Nuno Gomes: Ok, e qual é a idade que tens?

Lúcia: (00:28) 30-39 anos

Nuno Gomes: ok! E qual é a formação que tens?

Lúcia: (00:33) Sou licenciada em Serviço Social

Nuno Gomes: ok!

Lúcia: E estou a fazer um Mestrado também em serviço social no ISCTE.

Nuno Gomes: Muito bem, muito bem. E tu és minha ex-colega, não é do serviço B

Lúcia: (00:42) felizmente ex, não é…

Nuno Gomes: sim, e portanto tiveste a experiência não é, no serviço B, através de uma empresa de trabalho temporário que é a ETT1, na qual eu presto serviço, e tu prestavas serviço e que presta serviço ao serviço B não é, e autorizas a gravação desta entrevista para a minha tese?

Lúcia: sim, para a tua tese, ou para fins, até para fins de se tu quiseres de denúncia pública

Nuno Gomes: sim, ok!

Lúcia: não há qualquer problema.

Nuno Gomes: ok, tu, na minha tese como tu sabes, nós aqui na entrevista não vamos, é sem guião, portanto, é semiestruturada, é uma conversa livre, portanto para tu

expores no âmbito do sofrimento nos call-centers, que hoje se verifica atualmente ainda, não é

Lúcia: o que é que é

Nuno Gomes: o que é que foi a tua experiência dentro do meu local de trabalho que é o serviço B, portanto ali no [descrevi o local e a zona da empresa], contares um pouco da tua experiência lá, pressão

Lúcia: ok!

Nuno Gomes: O que viveste lá a nível de sofrimento.

Lúcia: ok. Então é assim. Não vou, não vou conseguir, nem é possível falar da experiência do serviço B sem relacionar com as minhas experiências anteriores de call-center, e tu já trabalhas-te também

Nuno Gomes: sim, sim, claro!

Lúcia: (02:04) o serviço B não é o teu primeiro call-center, também o fazes sempre. Nós tendemos a fazer isso a comparar, quando temos diversas experiências profissionais a comparar as mesmas. É assim, quando, a nível de ambiente, o call-center tem, o call-center como é 100% das vezes gerido ou a contratação por empresas de trabalho temporário. Tem duas vertentes no que implica, que podemos chamar-lhe de sofrimento. Tem sempre duas vertentes – uma das vertentes muito associada ao call-center e que causa sofrimento, essa é uma vertente que para mim, e eu acho que a mais difícil da questão de teres um vínculo precário, um vínculo laboral precário e a instabilidade que isso provoca é o mau ambiente laboral, o mau ambiente laboral, ou seja, a maior parte dos call-centers, o ambiente é péssimo, entre colegas, ou seja entre pessoas do mesmo estrato, digamos assim entre aspas, no mesmo estrato social, na mesma posição é, a hierarquia não é assim tão problemática, se bem que há sempre aqueles colegas

Nuno Gomes: mas nota-se, nota-se a falta de companheirismo que poderia haver se houvesse uma organização coletiva de trabalho

Lúcia: sim, sim, aí não tanto, não digo, mesquinhez, isso há em todos os trabalhos

Nuno Gomes: claro

Lúcia: agora, assim por exemplo, mas isso também acho que é em todos os trabalhos, os colegas falam do que está mal, depois é sempre um que vai falar e se a coisa não corre bem, foi ele que falou, se corre bem todos aplaudem.

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: Mas isso é relativo a todos os trabalhos

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: (03:40) Agora, o mau ambiente laboral muitas vezes tem a ver com os supervisores, ou seja, muitas vezes têm muito poucos valores humanos que não são de todo justificáveis, as atitudes pela pressão que têm das empresas de trabalho temporário, dos seus chefes, das próprias empresas para as quais prestam serviço, acho que nem todas as atitudes são justificáveis, portanto acho que às vezes há uma enorme falta de, uma enorme falta de valores, de ética mesmo, situações como, por exemplo uma pessoa não poder ir à casa de banho muito frequente como tu sabes

Nuno Gomes: sim, isso nos call-centers em geral

Lúcia: (04:21) nos call-centers em geral, não poderes ir à casa de banho quando queres

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: (04:24) não fazeres, ou seja, está definido por lei que tu tens um tempo x de intervalo por cada hora de trabalho, normalmente já, mesmo na teoria já nem é cumprido

Nuno Gomes: sim, isso cada pessoa

Lúcia: (04:36) e na prática muito menos, ou seja, se tu teoricamente já os minutos que dão de intervalo já nem cumprem com a lei, tu na prática, ou seja na prática num call-center em geral, ao fim de um dia de call-center, se se perguntar a todos os trabalhadores que estão no call-center, se conseguiram ter os seus míseros minutos de intervalo, muitos não tiveram

Nuno Gomes: sim, e tiveste alguma experiência nessa área de por exemplo das pausas…

Lúcia: (05:01) sim, há uma para mim, aqui no serviço B, acho que não era do pior, por isso é que eu introduzi a questão do mau ambiente laboral,

Nuno Gomes: sim

Lúcia: (05:10) porque no serviço B não havia este mau ambiente laboral, era uma outra questão. Mas das pausas, para mim houve uma situação gritante, foi na empresa N, na empresa N eu tive, na empresa N por duas vezes, a última foi ali, ajuda-me, [indica a zona da empresa], há uma que entra assim, aquele edifício enorme, super moderno

Nuno Gomes: sim já sei!

Lúcia: No [indica a zona da empresa], sim

Nuno Gomes: No [indico a zona da empresa] sim! Ao lado da [indico um edifício], é isso?

Lúcia: (05:32) E aí matematicamente, exatamente! Eu fiz as contas matemáticas, ou seja, nessa, nessa linha de apoio da empresa N, até havia um quadro, até havia um quadro, vamos explicar assim havia um quadro, ai desculpa

Nuno Gomes: …

Lúcia: (06:49) parece uma pen [um objeto que estava em cima da mesa], havia um quadro e imagina, primeiro tinha ali uma informação fixa, que era por cada x logados, agentes logados, ou seja, agentes a trabalhar, disponíveis para atender, só podiam ir x a intervalo, ou seja, em prática mais que tivesses logados, mais pessoas podiam ir a intervalo, e quanto menos logados, o número seria inferior, pronto, e o intervalo poderia ter no máximo x minutos, eu agora não me lembro já passaram uns anos, x minutos,

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: (06:20) pronto, eu lembro-me fazer as contas, matematicamente e havia situações em que era impossível, durante o dia, impossível com aquelas regras, todas as pessoas conseguirem, terem acesso ao seu intervalo

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (06:33) portanto, logo por defeito, sem esquecer que às vezes tu não vais a intervalo porque na hora de ires ao teu intervalo, não é, porque já tiveste…na hora de ires ao teu intervalo, surge aquela chamada de 30 minutos e que depois tu queres ir a

intervalo a seguir mas estás tão stressado porque foi uma reclamação por não sei quê, esqueces de te por na pausa e assim cai-te outra chamada, sem esquecer até estas situações, ou aquelas que te dizem: "ninguém vai a intervalo, acabou, porque há muito volume de chamadas", portanto eu ali fiz as contas e matematicamente não era possível que todos tivessem acesso ao seu intervalo. Portanto logo por defeito, a coisa estava feita para as pessoas não terem acesso ao seu direito, não é, é um direito portanto se não acho que deviam pagar

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: esses míseros dois euros e pouco que a gente ganhava na altura, agora são três euros, que a gente ganha por hora deviam-nos pagar. Agora a nível de ambiente reportando aqui à situação mais recente. O serviço B não tinha este, não tinha um mau ambiente laboral. Primeiro era um meio mais pequeno,

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: eu tive em call-centers que eramos às vezes eramos 100 ou 150

Nuno Gomes: 200, 300

Lúcia: 200, 300, em todos os… chegávamos a ser 500, das 0:00 à meia-noite. Aqui eramos o mínimo possível, não é, o maior número que tivemos foi 15, 16 por aí

Nuno Gomes: sim, 16 pessoas

Lúcia: eramos sempre no mínimo uns 10, 11 até aos 15, 16, portanto, eu no meu lugar, claro que é assim, cada um tem a sua subjetividade, cada um tem a sua experiência e também as relações não são todas iguais, as interações estabelecidas. Agora a nível de ambiente, nomeadamente de supervisores eu não senti este mau ambiente, portanto quando nos foi apresentado, lembras-te a gente falou e o [indica o nome do Supervisor][1] antes de começarmos a trabalhar falou do respeito e das horas extras não ser assim no próprio dia, porque todos tinham de compreender que as pessoas tinham a sua vida, e a gente até disse, lembras-te?

Nuno Gomes: pois! Pois!

Lúcia: este call-center é o céu dos call-centers

[1] Supervisor do Serviço B. O supervisor também tinha um contrato de prestação de serviços para com a ETT1 para a qual também tínhamos contrato de trabalho.

Nuno Gomes: é o céu dos call-centers

Lúcia: e todas as coisas que ele falou

Nuno Gomes: claro

Lúcia: que a gente ficou, "mas isto, mas isto não parece um call-center, tanta humanidade, tanta"

Nuno Gomes: sim! Sim!

Lúcia: "tanta sensibilidade", quer dizer, que não, a gente até… é o mínimo, é o respeito mínimo, mas nós não estamos habituados, achamos que isto é uma grande fartura

Nuno Gomes: aliás, fomos logo enganados na formação em [indico a zona] do serviço B quando disseram que ficavam com toda a gente e depois começaram a despedir as pessoas.

Lúcia: há sim! Sim! Sim! Mas isso sim! E o horário, não é, quer dizer, é aquilo que tu falavas em tempos, quer dizer, até que ponto existe também uma validade de um contrato verbal e não só verbal, porque a publicitação do anúncio da oferta de emprego diz lá 10h-19h, 11h-20h, pronto,

Nuno Gomes: sim

Lúcia: (09:02) tudo bem que ás vezes fazemos horários, agora, não é, quer dizer, porque é que eles não publicam logo, é pá... [não se percebe, não transcrevi] porque é assim se tu estás a procurar trabalho e se coiso, se vais assinar contrato tu não vais dizer que não, porque estás aflito, tens contas para pagar. Agora a nível de ambiente não acho que seja mau, os supervisores, acho que eram pessoas humanas, claro que também sofriam com as pressões, não é, da empresa de trabalho temporário e aí acho que sim, muitas das atitudes menos sensíveis que possam ter tido, não se deveu à falta de formação dos mesmos, acho que eram pessoas bem formadas tanto a supervisora

Nuno Gomes: sim nota-se que era…

Lúcia: (09:45) raras foram as más atitudes que eles tiveram e quando tiveram sabia que não era eles a falar mas sim a empresa de trabalho temporário

Nuno Gomes: a presença da coordenação, portanto da pessoa da, da [indico o nome da coordenadora da empresa ETT1]

Lúcia: sim

Nuno Gomes: da empresa de ETT1, não é, da coordenadora

Lúcia: sim

Nuno Gomes: já fazia um certo atrito

Lúcia: é assim

Nuno Gomes: porque ela às vezes andava à volta dos colegas

Lúcia: sim, sim, sim

Nuno Gomes: a fazer pressão por causa do TMA

Lúcia: sim, sim, sim

Nuno Gomes: do tempo médio de atendimento de chamadas

Lúcia: (10:10) sim, sim, sim, ou seja, só para, … há outro problema dos call-centers que é isto, que é, os intervalos, ou os não intervalos, o não respeito pelo período de intervalos, o TMA - tempo médio de atendimento, as férias, mas também não vai dar para falar de tudo obviamente, coisas pequenas nós chegamos lá, coisas mais importantes

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (10:34) então o TMA, sim, respondendo a essa tua questão, quer dizer, obviamente eles são chefes mas, mas depois há outra chefe que é quem nos paga o ordenado, portanto, sabemos muito bem que tanto o supervisor como a supervisora primavam pela qualidade das chamadas, também com o TMA insistiam, mas nós sabíamos que muitas vezes quando eles insistiam, porque nós soubemos quando fomos para lá trabalhar, eu não ouvi a conversa mas houve um outro colega que ouviu, só... [não se percebe, não transcrevi] outra coisa e eles próprios tanto a supervisora como o supervisor que já trabalhavam ali há anos antes da ETT1, disseram à ETT1 esse TMA não é possível de cumprir, esse número de pessoas para esta linha Nacional, estamos a falar de uma linha nacional, não estamos a falar de um, somos 12 pessoas a trabalhar com uma linha nacional, foda-se

Nuno Gomes: sim! Sim!

Lúcia: pronto! Desculpa lá!

Nuno Gomes: E um TMA de três minutos e meio

Lúcia: três minutos e meio

Nuno Gomes: para cumprir

Lúcia: (11:25) para cumprir, portanto, claro que eles depois quando ela disse, que é assim e assim, é esta informação que eles disseram é assim e assim embora em out off record, eles deixavam passar, embora não tenham dito verbalmente que sabiam que não estava correto isso. Primeiro porque em geral, quer dizer, obviamente sabemos que há chamadas mais longas, há chamadas às vezes de dois minutos, quer dizer, quando pensamos em três minutos e meio para atender uma pessoa, vamos esquecer que é um serviço público, agora não estou a falar de serviço público, TMA em geral, não é, uma pessoa procura-nos com uma dúvida e isto são dúvidas, sim, acho que devemos falar mesmo no serviço B, não são dúvidas de como é que eu faço uma chamada a pagar no destinatário que é dizer "marque o asterisco e não sei quê e o número"

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (12:14) são chamadas sobre programas de apoio ao emprego são chamadas de entidades que promovem a criação de emprego que poderão promover, ok, criação de emprego, ou elas também em dificuldades precisam de trabalhadores e que recorrem às medidas de apoio à contratação e outras medidas, mas relacionadas com empregabilidade, e são utentes, pessoas que às vezes estão em situação, numa situação frágil, tudo bem que nós não somos ali, não somos ali, uma psicóloga nem assistente social

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (12:49) mas temos de ter, eu penso eu e foi sempre essa atitude que tive, temos de ter alguma sensibilidade, não é, se a pessoa nos liga e às vezes a gente sabe que as pessoas querem falar um pouco não é, e são situações chatas, e a pessoa liga-nos a dizer "não se deu conta e faltou a uma convocatória e já é a segunda e vai ser cortado o subsídio e não sei quê" e nós sabemos que muitas vezes as cartas das convocatórias chegam depois da data da convocatória, quer dizer, há pessoas que perder o subsídio de desemprego é um grande drama e eu vou despachá-la e dizer "olhe" quer dizer, não é, claro que eu tenho que dar a informação correta.

(Interrupção porque a filha da Lúcia queria ir à casa de banho).

Vídeo 2

Lúcia: (02:16) A questão do TMA, ali para mim era super problemática, em qualquer call-center é problemático, porque é assim tu estás a atender pessoas, quer dizer, as pessoas não são números, nem tu não és um número, és um trabalhador, agora trabalhador, não é por seres trabalhador te tornas um número, estamos a falar de uma profissão de relação, claro que não é uma profissão indiferenciada, mas é uma profissão de relação, tu estás a ter contato com outro

Nuno Gomes: a questão, é que a questão aqui é que, para já não é uma empresa privada, é uma empresa pública que presta um serviço público

Lúcia: exatamente!

Nuno Gomes: depois é a problemática que, as pessoas que nos ligam são vereadores de câmara, são empresas, são os candidatos, conforme estavas a dizer, desempregados, muitas vezes em situações de precariedade muito grandes e o fato de nós termos três minutos e meio para atender uma chamada que também nos coloca a nós no nosso posto de trabalho precário, porque podemos ser despedidos por ter um TMA elevado, não é,

Lúcia: a questão é

Nuno Gomes: é uma situação muito complicada

Lúcia: (03:10) é complicado porque é assim, nos outros call-centers já é complicado porque é uma pressão, não é, quer dizer, quantificar uma conversa, não é, em que os assuntos podem ser quer dizer, há call-centers que são mais simples, que são empresas, ou coisas muito simples… poderia haver uma variedade enorme de assuntos, portanto, e quantificar essa possibilidade de vários assuntos e, e indicar que aquele é um… tempo máximo de atendimento que é neste atendimento é muito difícil, agora isto

é um serviço público e isso fazia-me imensa confusão, fazia-me imensa confusão, porque, quer dizer, são coisas importantes, eu acho que é um dever nosso atender essencialmente, se me dissessem, "pá vocês têm de primar com a qualidade" se me quantificassem, mostrassem um esquema, um esquema, um, um teste, um formulário em que o mínimo de qualidade que eles queriam avaliar numa chamada seria de x, claro que o objetivo, digamos assim, "o nosso objetivo de qualidade de chamada com vocês porque isto é um serviço público é um número y"

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (04:21) "e o mínimo para vocês poderem manter o vosso posto de trabalho é z", eu isso aceitava! Um serviço público, informação importante, informação importante, porque nós quer dizer, quando ouvimos que a pessoa vai a um serviço público e é mal informada, tem repercussões na vida da pessoa, na vida da pessoa, da empresa, das entidades que nos ligam, ok, e ouvi dizer que as chamadas que eram de gravadas de propósito, não sei, agora quer dizer, se a gente dá uma informação errada a uma entidade, a uma pessoa e depois uma candidatura não é aprovada, ou uma pessoa vê o seu subsídio cancelado porque nós demos uma informação errada, porque até se calhar sabíamos informação e podíamos ter dado informação completa, mas não demos porquê? Porque tínhamos um TMA para cumprir, ou pior ainda não estávamos a ultrapassar o TMA e estava a gaja da empresa de trabalho temporário a fazer pressão como ela se punha de pé às vezes sem falar assim a olhar, aquela pressão que para ela deve ser

Nuno Gomes: psicológica! Sim!

Lúcia: inteligente, mas que não é nada discreta. A maior parte das vezes estive-me a cagar, porque eu, eu, eu, sou uma pessoa que, obviamente que também cedo às pressões… mas tenho um objetivo dentro de mim

Nuno Gomes: prezavas pela qualidade!

Lúcia: é um serviço público, ela podia lá falar, pressionar, que eu estava-me a cagar, porque até porque estava-me a cagar, desculpa lá que se diga, em geral é assim, eu sou uma pessoa que não sou de me acomodar, claro que tenho algum conforto porque sei se ficar, um ou dois meses sem emprego não, a vida complica-se obviamente, não é

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: mas não é o fim do mundo e há muita gente que isso não acontece, mas também digo que num call-center, não parece que fosse a maioria, eu não sou de me acomodar, é assim, salário mínimo, arranjo ali, ou arranjo, o mínimo, menos do que aquilo só se for num part-time.

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: legalmente não podem me pagar menos que aquilo.

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (06:07) portanto a motivação pelo salário, ali, também não era por aí. Agora, é um serviço público e é vergonhoso, quer dizer, perceber que, para os nossos supervisores a qualidade era importante, eles deram entender isso muitas vezes.

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (06:24) Fizeram avaliações de chamadas e mesmo sem as avaliações, quer dizer, mais vezes chamavam-nos a atenção, se tivesse mos a dar alguma informação menos incorreta, ou menos completa e os nossos supervisores sabíamos que primavam pela qualidade portanto tinham a noção do objetivo da linha que devia ser esse, não é, que foi, esse objetivo está nitidamente, e é assim acho bem que a tua tese deixe isso claro, o objetivo de um serviço público como o serviço B está a ser desvirtuado completamente por uma empresa que ganha um concurso, uma empresa de trabalho temporário, essa empresa só vê números, porque as chamadas, o próprio serviço B, é assim a empresa não tem culpa, a empresa faz o que essas empresas fazem melhor, que é usar os trabalhadores, portanto nós somos, se viste o Charles Chaplin: "Tempos Modernos"?

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Lúcia: (07:15) Pronto! Nós somos os operários, nós esta malta dos call-centers somos, estamos como os operários que estavam para as fábricas na revolução industrial, nós estamos neste auge do capitalismo, nós estamos também assim para os call-centers, estes jovens dos 20 e 50 anos

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: estes jovens, Licenciados… sim porque quando eu comecei a trabalhar em call-center, acerca de mais de 10 anos atrás, eu lembro-me quando comecei a procurar e comecei a procurar também call-center pediam o 9º ano e às vezes

preferencial secundário. Depois comecei a ver que pediam o secundário e preferencial a Licenciatura e já ouvi pessoas a dizer que até… claro! Se podem pôr pessoas com formação a fazer trabalho escravo

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (08:08) pessoas diferenciadas a fazer trabalho indiferenciado, pá, claro! Agora, claro que esta empresa tem culpa, mas o governo ou quem fez o concurso tem culpa, porque um concurso, eu ainda não vi, mas sei que há coisas que ficaram estipuladas, nomeadamente que a empresa ganha à chamada e não deveria ser assim, obviamente que ganha à chamada mas deveriam haver outros objetivos.

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (08:28) Se a empresa só ganha à chamada,

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lúcia: (08:30) é o, o governo ou quem fez o concurso está a dizer que a empresa ganha para uma questão de quantidade e não de qualidade

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: certo, portanto, até porque

Nuno Gomes: não achas

Lúcia: (08:40) porque nós sabemos e ela [a coordenadora da ETT1] chegou a dizer isso, que se nós dermos, ou não dermos a informação e despacharmos, ele vai ligar outra vez a seguir e vai dar mais dinheiro.

Nuno Gomes: exato! Exato!

Lúcia: (08:50) Qual é a lógica, a lógica não seria atendermos bem, resolvermos o problema da pessoa para a pessoa não ter de ligar?

Nuno Gomes: claro

Lúcia: (08:56) o quê, dar a informação incorreta ou, ou incompleta como muitas das vezes temos de dar se a pessoa não é, e para a pessoa voltar a ligar para a fila de espera para estarmos a atender, quer dizer, não é lógico esta, pronto,

Nuno Gomes: não achas que, não achas que é realmente, eu nunca tinha vivido uma situação de estar num organismo público, não é, e esta precaridade, esta dupla precariedade nossa de estar a trabalhar para uma empresa de trabalho temporário que presta serviço a uma empresa pública do Estado, e esta vergonha dupla penso eu, por ser, ainda por cima ser o próprio Centro de Emprego a recorrer a uma empresa de trabalho temporário, esta questão de eles não terem técnicos capazes de montar um call-center para dar atendimento

Lúcia: não!

Nuno Gomes: não é uma dupla precariedade?

Lúcia: não, é assim. Eu não sou a pessoa ideal para responder. Sabemos que isto acontece com vários outros serviços, com hospitais, com centros de saúde, bem centros de saúde não sei

Nuno Gomes: serviços públicos!

Lúcia: (10:03) isto ultrapassa um pouco, ok nós estamos um bocado numa lógica de racionalização, de números, de pôr gestores a decidirem como é que se faz a medicina, de pôr, portanto, é uma lógica de poupança, a poupança acima de tudo, ganha o concurso que promete vender mais com menos, os concursos são assim, não ganha o concurso, se não ganha a empresa que promete gastar mais dinheiro porque eventualmente vai dar mais qualidade. Independentemente da qualidade ganha a empresa que promete fazer mais, mais e muitas vezes, em números, em números e em questão de quantidade com menos, menos dinheiro

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (10:43) e pelo que eu soube foi o que aconteceu à ETT1. A ETT1 ganhou o concurso porque prometeu assim em termos gerais, atender mais chamadas com menos dinheiro, o que é que isto implica, o menos dinheiro é gastar menos em salários, ou seja, ou pagar mal, que é o que acontecia e nomeadamente ter menos pessoas que é o que ETT1 fazia. A ETT1 trabalhava no limite, trabalha, ainda sei que tu estás lá

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: (11:09) a ETT1 trabalha no limite, para a ETT1 as pessoas além de números está tão centrada nas pessoas como números que esquece, como aconteceu

comigo que as pessoas podem ficar doentes, que as pessoas podem ter filhos, que os filhos podem adoecer, seja aqueles direitos inerentes ao trabalhador

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (11:25) que estas empresas tendem a esquecer não é, e de certa forma a conseguir que sejam esquecidos pelos contratos que nos fazem

Nuno Gomes: Sentiste alguma pressão por exemplo no teu caso por ter baixa

Lúcia: (11:36) eu vou-te dizer, eu vou-te dizer. Eu

Nuno Gomes: porque às vezes as empresas quando notam que a pessoa

Lúcia: eu, é assim

Nuno Gomes: de baixa

Lúcia: (11:43) eu, é assim, eu não me senti minimamente preocupada, não me senti no sentido em que, ou seja, eu não tinha aquele emprego como um objetivo, porque eu percebi desde muito cedo, passado um mês de estar lá, no máximo, ou antes

Nuno Gomes: tiveste quanto tempo?

Lúcia: (11:56) Eu tive 7 meses. Eu percebi ao fim de 1 mês de estar lá que aquilo no máximo eu iria estar lá 3 anos, no máximo, que é o tempo que dura o concurso e sem a mínima ilusão ou visão de progressão, progressão no sentido em que, primeiro eu não, eu não tenho intenção, nunca tive, por isso é que nunca, chegava ao fim do tempo e fartava-me de ser supervisora de um call-center, não é e além disso, obviamente eu como muito dos nossos colegas temos as nossas profissões, os nossos cursos superiores, ou não, e estamos ali porque precisamos de um meio para pagar a vida, para pagar a renda

Nuno Gomes: sim! Sim!

Lúcia: para pagar as contas que é o que toda a gente faz, já não somos crianças, não é. Portanto para mim aquilo era, no momento até que morava longe de casa, demorava cerca de 2 horas todos os dia para chegar ao trabalho, quer dizer não fazia muito sentido. Mas na altura quando me candidatei, portanto, eu estava à procura de trabalho na minha área, tinha-me licenciado recentemente, mas precisava ganhar dinheiro, tinha saído do último trabalho, enquanto não encontrava na minha área, quer dizer não podia estar indefinidamente à espera porque sabemos que isto não está fácil

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: E portanto, vi o serviço B como, "bem é call-center, pois bem!"

Nuno Gomes: é um serviço público!

Lúcia: (13:11) é um serviço público, tem medidas de apoio ao emprego e tem ali qualquer coisa que toca no serviço social" portanto menos mal é melhor do que vender, vender então esquece! Mas é melhor do que solucionar questões de televisão ou de telemóveis

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (13:24) Agora, por exemplo quando eu fiquei de baixa, tive alguns problemas de saúde, vários pronto nada que não seja ultrapassado, e quando estive a primeira vez de baixa, sim, fiquei preocupada, não tinha, primeiro porque ainda não estava naquela de sair de lá e não tinha direito sequer ao subsídio social de desemprego, quanto mais o de desemprego, o mínimo são os 6 meses, e sim quando tive a primeira situação de baixa, que até estive internada, tive um pouco preocupada que me fossem despedir, e isso não aconteceu. E desta última vez, não estava nem mesmo preocupada, eu própria estava à espera a tentar ver qual seria o momento certo para me vir embora porque já estava a ficar saturada de, saturada de, de não poder fazer um bom trabalho porque independentemente de não ser na minha área, acho que todos nós temos o mínimo de profissionalidade

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (14:21) e de empenho, gostamos de fazer um bom trabalho e estamos a fazer. Eu não gosto de ir para um sítio e ganhar os 500€, pronto estou a trabalhar e a fazer um bom trabalho e estava farta de, de, nunca deixei de, de, de, de cumprir o trabalho

Nuno Gomes: tu estavas a fazer as coisas com qualidade…

Lúcia: (14:39) mas estava farta de ouvir o TMA que eu não cumpria, lá está, porque, porque, eu não estava só a dar a informação, ou seja, nós que era o mais irrisório, tínhamos esse TMA, mas o que nos era dito era, "se a Entidade ou se o utente nos faz perguntas atrás de perguntas, atrás de perguntas, nós não nos podemos negar a responder", portanto nós temos um TMA de 3 minutos e meio, mas se há uma entidade ou um utente que tem várias dúvidas ou dúvidas sobre várias medidas como tu sabes

são mais de dez, não é, obviamente nós não nos podemos negar a responder, não é, pelo menos isso estava claro! Agora eu além disso, obviamente que não, tu tens noção, as entidades por exemplo quando fazem a candidatura, é assim, há entidades que fazem candidaturas a uma medida, só para aí 3 ou 4 é que leem o regulamento, portanto sempre que me vinham com a pergunta sobre o estágio, ás vezes até quando era muito geral a pergunta sobre uma medida tão geral que eu lhe dava depois a informação em acréscimo

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: e acho que é isso que devemos fazer, não é

Nuno Gomes: …

Lúcia: ligam-nos com uma questão, nós sabemos que a questão é tão básica que provavelmente não sabem outras questões igualmente básicas, ou… importantes

Nuno Gomes: e as empresas estão tão desesperadas

Lúcia: claro

Nuno Gomes: precisam de um apoio financeiro

Lúcia: claro!

Nuno Gomes: têm um problema financeiro na sua empresa

Lúcia: exatamente!

Nuno Gomes: querem recorrer a um apoio financiado pelo serviço B

Lúcia: claro!

Nuno Gomes: e depois, ligam com esta situação, de não poderem ser atendidas com melhor qualidade, as empresas notam que estão a ser despachadas.

Lúcia: …. O mais vergonhoso foi, eu meti a carta porquê? Então vamos começar por trás

Nuno Gomes: da baixa, estavas a falar da baixa, sim!

Lúcia: eu meti a carta porquê de despedimento? Eu é que me despedi, é assim a gente pergunta, "há mas não podias ter acordado, ela despedir porque tinhas direito ao subsídio" eu sou sincera! Se calhar é orgulho da minha parte, mas eu … não quero, não quero falar, não quero acordo, aquela pessoa não, pá não me apetecia! Se calhar é estupido da minha parte, tudo bem, mas eu não me apetecia ter, pá… não quero tar…

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: e ela dizer que, e ainda por cima numa altura que ela precisava de pessoas, portanto, eu não estava para tar a fazer isso, portanto decidi meter a carta, meti a carta porquê? Porque independentemente de, da oferta de emprego que nos fazem ser para um determinado horário, mas depois nós sabemos, claro que eu não posso dizer: "ai não!", eu assinei um contrato, a oferta de emprego era com dois horários possíveis, claro que nós assinamos contrato, conforme todos os contratos que tu assinaste em cal-center

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: Tu podes trabalhar entre as zero e as 24, quando eles quiserem, num raio de 50Km ou 100, como eles quiserem, tu sabes que

Nuno Gomes: sim

Lúcia: (17:34) respondeste aquele horário, mas vais começar com o dito horário que escolhes mas depois a qualquer momento eles mudam-te de horário, de carga horária, o que eles quiserem, como eles quiserem que a lei assim o permite

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: que a lei assim o permite! Portanto, e eu meti a carta porquê? Independentemente, eu tive, portanto, em 7 meses de trabalho, 7 meses já a contar que este mês foram os 30 dias que eu tive de dar portanto à casa, não é, portanto em 6 meses em que eu tive ali mesmo afincadamente, digamos assim, como eu tive de ali continuar, eu tive cerca de 4 horários, 4 horários. É assim, eu como toda a gente, temos os nossos compromissos, não é, uns com filhos outro sem filhos, não interessa, com filhos ou sem filhos, as pessoas têm a sua vida

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: Não é, têm os seus estudos, têm as suas famílias, têm o seu lazer, não importa não é

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: têm, têm a sua intimidade, o direito à sua vida privada e a usufruir da sua vida privada, certo, e apesar de eu ter tido vários horários, e apesar de saber que não me podia legalmente recusar a fazer os horários que me propunham, pelo menos eu

reconhecia que tinham a decência de me vir informar, às vezes até, quando precisavam de uma pessoa para fazer um horário, outro horário, em vez de muitas vezes obrigarem a pessoa, chamavam as pessoas de um horário para alguma delas chegar à frente, pronto, eu achava isso bom, apesar de, bom dentro do injusto, não é, que alguém tinha de coiso, mas até aí sempre me informavam ou de alguma forma tentavam ver se eu tinha possibilidade de fazer horário. Agora no dia em que meti a carta, eu chego, no dia anterior já tinha ouvido uns zumzuns… ou vi mal na intranet, ou não vi, vi realmente que tinham mudado o local

Nuno Gomes: os horários

Lúcia: (19:31) das P'as. As P'as[2] são os pontos de atendimento. Também estavam sempre a trocar-nos de lugar, não sei bem porquê, não sei qual é o objetivo, gostava de saber a psicologia por trás, certamente havia, não é, se era as conversas, se o que era, eu estava para aí em quatro lugares diferentes, tudo bem, os lugares, não é a questão física, eu acho que tem a ver com as pessoas com quem tu ficas ao lado, era mais por aí, mas eu chego à minha hora normal, chego antes, porque eu chegava sempre meia hora antes, por causa dos transportes, eu chego lá e o supervisor diz: "o que é que tás aqui a fazer?" e eu não percebi a pergunta, o que eu estou aqui a fazer, "vim trabalhar!" não é?! A pergunta é pronto, não recebi nenhuma carta de despedimento, nada coiso, "vim trabalhar!" Pergunta parva,

Nuno Gomes: assustaste-te!

Lúcia: não não me assustei mas a uma pergunta parva uma resposta igualmente parva, parva não, acho que é a resposta óbvia, e ele diz, qual é o teu, questionou "qual é o teu horário?", porque nem foi, foi logo – "o que é que tás aqui a fazer?", "vim trabalhar", "qual é o teu horário" e eu "10h00-19h00", até ontem era 10h00-19h00, "10h00-19h00", "Não! Ontem não sei se viste mas mudámos alguns horários, o teu horário ou o que é que foi, agora entras às 10h30". E eu sou sincera, pronto, apesar das outras vezes ter, às vezes era diferença de 1 hora, meia hora

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: apesar de ter, ter

Nuno Gomes: aceite!

[2] P'as – São os postos de trabalho, as mesas onde nos sentamos com o computador à frente.

Lúcia: aceite, aqui estavam duas questões: primeiro a falta de civismo que é chegar ali em vez de dizer "é pá viste", primeiro foi logo brincadeira "o que é que tás aqui a fazer" pronto! E ainda por cima nem se chegaram no dia anterior a dignidade de dizer de dizerem e de saberem a minha disponibilidade. Porque eu posso dizer que não

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: eu posso dizer que não, apesar do meu contrato dizer, eu posso dizer que não, "meto a carta já, não quero!"

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: agora chegar lá, pronto! Certo? Primeiro está aí! Apesar de eu ter um contrato eu não estou fidelizada para a vida

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (21:27) Eu posso chegar-me a uma empresa de trabalho temporário e dizer não quero trabalhar com vocês, porque é assim amigos, trabalhadores há muitos e empresas de trabalho temporário também há bués, eu sai da ETT1, já tive numa ETT4, já tive numa ETT5, já tive numa, ou pá, ainda deve haver umas 20 meus amigos, eles querem nos tanto como vocês também nos querem, portanto não me venham com as coisas, chantagens, eu não tou nessa, porque trabalho de merda eu arranjo em qualquer lado, também? O problema aqui não é as empresas de trabalho temporário, é os meus trabalhos, ok?

Nuno Gomes: não achas que é vergonhoso, uma pessoa da tua idade, não é, de teres de estar a recorrer a empresas de trabalho temporário e ficarmos desempregados, não devia haver esta, este falso trabalho temporário, porque estamos a ocupar postos que são permanentes e que não é temporário

Lúcia: (22:14) Eu acho que é vergonhoso e aí há uma área vergonhosa ainda, que a hipocrisia do governo, do governo quer dizer, não deste governo, mas dos governos sucessivos em geral quando tratam da problemática, ou do problema que tem a ver com a nossa pirâmide invertida, não é, e com o decréscimo da natalidade. Eu já expus a minha opinião e esta vergonha algumas vezes até, em conferências, pelo menos uma ou duas vezes já expus e em aula várias vezes, que é, "ai e tal os jovens e tal não têm filhos e tal, e têm muito tarde e tal e coiso e é porque estudam e é por não sei quê", meus amigos, independentemente das… em análise, vamos ver, eu não tenho as

estatísticas, mas, tirando os que emigraram, não é, os jovens que estão agora em idade reprodutiva, idade reprodutiva, esquecendo os 15 anos, não é, quando vem a monarca, mas pronto, vá pronto, vou dizer os 18, embora não é aos 18 mas pronto, entre os 18 e os 30, vamos às mulheres, pronto vá, mas os homens também, eu não quero ser discriminatória, jovens em idade reproduzida, em idade reprodutiva, mas começando assim na idade, eu também não conto as estatísticas do INE, de trabalhar dos 16 porque se a escola é obrigatória até aos 18 as estatísticas devem começar nos 18 e não nos 16, ok? Pronto, isso é outra lacuna. Portanto, idade reprodutiva e idade laboral – 18 – 35, reprodutiva, podemos ter filhos mais tarde, mas o pico da idade reprodutiva 18 – 35, por aí e se calhar não os 35 mas por aí. O que é que estes jovens fazem? Ok! Quantos trabalham em contratos precários? Ok? Quantos? Então como é que funciona? Existe uma lei, não é, uma lei da parentalidade, do apoio à parentalidade, certo? Uma lei, … mas uma lei que prevê direitos ao pai e à mãe, certo? Quer sejam biológicos, quer seja adotados, não interessa, apoio à parentalidade. E essa lei, agora eu vi isto acontecer. Quem tem contrato precário não está protegido, porque quem tem contrato precário a lei diz, pronto, em termos gerais sempre disse, pronto, não vou agora dizer a lei, mas a gente sabe que se tiver um filho de acordo com a lei o fato de eu engravidar ou o fato de eu ter um filho, seja eu homem ou mulher não vai pôr em risco o meu local de trabalho, certo? Errado! Os jovens da nossa idade atualmente, a maior parte dos jovens que estão em idade reprodutiva no nosso país, pá não sei as estatísticas, mas pá tenho medo de estar em incorrer em erro, depois mostras-me porque eu acho que tens acesso… mas grande parte… dos jovens em idade reprodutiva… têm vínculos precários ao trabalho, o que implica o quê? Primeiro, porque eu vi isto acontecer noutros call-centers, não é um despedimento. Quando tu estás grávida, ou quando estás de baixa de maternidade, ou outra baixa, pronto, nós estamos a falar do problema que eles colocam do não termos filhos. A empresa de trabalho temporário não te está a despedir, está a cessar o contrato, porquê? Pelos motivos que eles poem sempre – extinção do posto de trabalho, babababa, portanto eu quando decidi ter a minha filha, ou muitos quando decidem ter filhos com contratos precários são muitas vezes, é uma decisão, é um risco, mas é uma decisão com consciência do risco, consciência de que, eu vou engravidar e se calhar vou ficar sem o trabalho durante a gravidez ou como eu vi acontecer eu durante a baixa de assistência, ou durante a baixa de maternidade, da baixa de parentalidade, a baixa é parentalidade, baixa da mãe ou baixa do pai, para assistência ao bebé, o contrato vai cessar

Nuno Gomes: vai cessar!

Lúcia: É diferente. A lei não permite o despedimento, mas nada diz. A lei está desadequada , a lei quando foi feita foi olhando para o código do trabalho e olhando para o código do trabalho aplicável à contratação

Nuno Gomes: à contratação coletiva que existia antigamente

Lúcia: coletiva

Nuno Gomes: e a defesa dos direitos dos trabalhadores

Lúcia: contratação, exatamente, agora

Nuno Gomes: direitos esses que hoje não existem!

Lúcia: (26:54) lei que está desadequada face à contratação que atualmente existe, essa contratação precária, portanto, porque não é um despedimento. As empresas cessam, o nosso contrato cessa, ou é quinzenal ou é mensal ou é indeterminado, ou é a puta que o pariu

Nuno Gomes: é verdade!

Lúcia: mas não é, como não é um despedimento, nós não interessa se está de baixa, posso despedir durante a baixa, durante ou depois, não interessa, eu vi colegas o seu contrato terminar ou por exemplo como aconteceu e isso havia muito, as colegas tinham os filhos, voltavam da baixa ainda com o trabalho mas assim que, e é o que acontece, quando tu metes os filhos na cresce, não é, que é um paradoxo, não é, nós gastamos 500€ numa cresce para depois faltar durante um ano inteiro para ganhar uns míseros 500€, quando põem os filhos na cresce, ao fim dos 4, 5, 6 meses, não é, os bebes ficavam muitas vezes doentes, não é, é normal, uns infetados, portanto e independentemente estavam de baixa e os contratos cessavam, portanto, nós quando somos pais somos pais sem qualquer apoio do Estado, sem qualquer apoio do Estado, sem qualquer segurança, somos pais porque nós assumimos o risco, nós e muitas vezes os avós, sim porque na nossa geração, muitas vezes se não fossem os avós estávamos lixados

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: os avós não têm obrigação

Nuno Gomes: toda a nossa geração se não tivesse os pais

Lúcia: claro! Perante a Segurança Social, perante determinados apoios, vai ver se os avós têm?! Então e se eu não tiver relação com os meus pais? Ou com os meus sogros?

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: Então podem ter dinheiro, mas desde quando é que a lei obriga, a lei, em certa medida há uma obrigação, mas essa obrigação, ok

Nuno Gomes: Lúcia, diz-me o seguinte, quando, eu estava aqui a pensar

Lúcia: sim!

Nuno Gomes: (28:35) tu permites que eu faça chegar esta entrevista lá á Assembleia, ao Bloco de Esquerda?

Lúcia: a comer?! Grande mau aspeto!

Nuno Gomes: Não, ela não vai filmada vai escrita

Lúcia: Pronto, sim está bom

Nuno Gomes: sim! Que é para poder, estarem a par

Lúcia: é assim isto é a minha opinião, mas isto para mim é flagrante, falarem-me, agora já está outra vez em decréscimo, mas tem a ver com a emigração, falarem me de não termos filhos, apresentarem-nos as mais variadas e são certas

Nuno Gomes: sim! Mas nota-se essa

Lúcia: mas não tocam a verdadeira razão, usem a porra da proteção, da proteção a nível da

Nuno Gomes: parentalidade

Lúcia: parentalidade ou código do trabalho porque se não, quer dizer há uma lei mas não é aplicável hoje em dia aos jovens

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lúcia: diz desculpa!

Nuno Gomes: sim! A nível do sofrimento

Lúcia: Ah! Então

Nuno Gomes: que é para voltarmos aqui ao nosso tema!

Lúcia: (29:34) Neste não sofri, não sofri, quer dizer com sintomas, sim porque sabemos que muitas vezes que o sofrimento psicológico tem, dá sintomas, chama-se somatização, chama-se sintomas psicossomáticos, ok, portanto muitas vezes a ansiedade que se vive nos call-centers, aquela pressão pelo TMA, aquela pressão para vender, aquela pressão por todas as metas e objetivos que existem num call-center e muitas vezes associado a um mau ambiente, não é, a um mau ambiente laboral, quer dizer, há muitos colegas com depressão, com ataques de pânico, certamente

Nuno Gomes: Não ali no serviço B

Lúcia: Não, não, no serviço B não se aplica

Nuno Gomes: noutros call-centers sim

Lúcia: no Serviço B o único sofrimento que tive foi porra, eu quero fazer um bom trabalho, quero ajudar entidades, quero ajudar pessoas, isto é um emprego, não é um emprego, é um serviço importante, quer dizer, e não há respeito.

Nuno Gomes: sim

Lúcia: Outra coisa, que eu reparei

Nuno Gomes: Não há respeito nem com quem liga para nós que precisa de um atendimento com qualidade e porque precisa ver os seus problemas resolvidos e não há respeito nem pelo nosso posto de trabalho que precisamos de prestar um serviço com qualidade e estamos presos a um

Lúcia: (30:46) É pêra doce, é tu saberes que aquilo é um serviço público, que aquilo é importante, tu tens, tu tens não só a obrigação, como o dever, o dever de servir bem, servir bem, informar bem, e depois tens uma empresa que ganha, que só vê números, que só vê dinheiro, sim porque ela [a coordenadora da empresa de ETT1] está sempre a dizer, "as chamadas é dinheiro", sim ela dizia, ela não tinha vergonha na cara, ok? E que só se interessa por isso, agora uma coisa é certa, uma vez numa chamada que já ia adiantada, eu com a minha noção de serviço público e por acaso era uma chamada, eram chamadas que eu dava muito valor, não é que eu não devesse dar valor a todas as outras, mas nós sabemos como há determinadas populações que têm mais dificuldade em arranjar emprego como, e o Serviço B, embora mau e eu vou, isso eu gostava que também mostrasses a eles [ao Bloco de Esquerda], ok, o Serviço B prevê nas diversas medidas um, a proteção de grupos vulneráveis. Quem são esses grupos vulneráveis? E

acho muito bem – pessoas com deficiência ou incapacidade, famílias monoparentais, ex-reclusos, toxicodependentes em recuperação, vítimas de violência doméstica e mais de que agora não estou a lembrar, ok? Portanto, o que é que inclui esta proteção, o acesso independentemente do grau ou dos descontos às medidas de apoio ao emprego, ao estágio, à contratação – ao Contrato-emprego, ao Centro de Emprego, etc e uma majoração, ok, que prevê, a, o, facilita o acesso a esta população às medidas como também dá uma vantagem às entidades, uma majoração na comparticipação muitas vezes na ordem dos 15%, 10%, o que se for por exemplo uma IPSS que às vezes recebe, já pode ter uma comparticipação a partir de 80% ficará com uma comparticipação de 95% portanto só pagará 5%, o que é bastante. Portanto numa chamada por exemplo de uma entidade que queria empregar uma pessoa com deficiência, são medidas, que nós não atendemos tantas chamadas, portanto só por si só, como estamos na ponta de linha, como sabes trabalhas lá, não precisamos olhar para regulamentos, sabes uma data de coisas de cor

Nuno Gomes: Claro!

Lúcia: (32:48) mas são medidas que exigem mais dedicação nossa, porque não estão tão bem memorizadas por nós e porque é importante. As pessoas já têm dificuldade. Se eu despacho esta entidade que quer empregar uma pessoa com deficiência ou incapacidade ou outra situação, se eu a despacho, se calhar aquela pessoa vulnerável, não vai ter acesso ao estágio, à contratação, portanto uma das vezes eu estava já adiantada, vem me a [coordenadora da ETT1], faz-me sinal do TMA como sempre fazia, não bastando vem, levanta-se e vem ao meu posto pôr-se a fazer aquela pressão física, comportamento não-verbal, às vezes também verbal como se nós fossemos ouvir duas pessoas ao mesmo tempo, coiso, e eu dessa vez lembro-me que até lhe respondi, quando a chamada terminou, expliquei-lhe porque é que demorei, não assim desta maneira, mas… até houve colegas que depois até me vieram dizer "ah, não devias ter falado assim com ela" mas o que é certo é que na altura de escolherem pessoas para despedirem porque pensaram, como sabiam que eu estava à procura de outra coisa na minha área, me perguntaram, se eu queria ou não, eu disse que na altura não estava a pensar, e eles disseram que a mim não me iriam despedir e então, porque apesar do TMA, eu tinha qualidade no atendimento, portanto eles reconhecem, embora pressionem eles reconhecem que é necessária a qualidade, agora decidam-se! Ok?

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lúcia: (34:02) Se reconhecem porque é que têm de estar a chatear os colegas todos os dias? Porque é que não os deixam fazer um bom trabalho? Sentirem-se bem! Porque é horrível tu estás numa chamada, sabes que é um serviço público, sabes que tens esse dever, portanto, quem faz a chamada – a entidade ou o utente, também sabe que é um serviço público, também sabe que a pessoa do outro lado tem o dever porque eles têm o direito de serem bem atendidos, certo, eu utente, eu entidade, tenho o direito de ser bem atendido por um serviço público, certo?

Nuno Gomes: E não sentir que estou a ser despachado!

Lúcia: (34:30) É muito desagradável, exatamente! Tu estás numa chamada Nuno, como te aconteceu a ti e me aconteceu a mim, a despachar a chamada, porque tás pressionado e a pessoa do outra lado virar-se - "mas você está a despachar-me e não sei quê" - é muito desagradável! É desagradável para a pessoa que se apercebe e que diz e é desagradável para ti porque tu no fundo não queres despachar, mas estás a ser obrigado, mas és tu que ouves, a reclamação porque estás a despachar, reclamação que por sua vez, porque se houver uma reclamação, ninguém vai-te dizer, e se a reclamação chegar ao supervisor, o supervisor não vai dizer "olhe desculpe lá o colega não é por mal, o colega teve de fazer isso porque todos os dias o chateiam para fazer", ninguém vai, ninguém vai-te defender.

Nuno Gomes: Claro!

Lúcia: (34:05) Ninguém me defendia quando havia uma reclamação e tu ouvias e a pessoa dizer, pronto estava frustrada algum problema da vida, não sei, a entidade – "há você que é funcionário público, está aí sentado" e tu só te apetecia dizer – "olhe meu amigo, eu não sou funcionário público, eu ganho o salário mínimo, eu tenho um contrato precário e eu atendo cerca de 100 chamadas por dia, não sou funcionário público"… mas tínhamos de ficar calados e engolir, mas faz parte do atendimento

Nuno Gomes: e três minutos e meio para atender uma chamada

Lúcia: exatamente! Faz parte do atendimento

Nuno Gomes: e em risco está o meu posto de trabalho!

Lúcia: pronto! Exatamente! E eu estava a dizer-te da baixa, só para terminar

Nuno Gomes: sim!

Lúcia: (35:40) Na primeira baixa senti um pouco de medo, não aconteceu [de ser despedida], acho que, não sei porque não aconteceu, se te queres que te diga, pronto, não sei. Nesta [na segunda baixa] já não tive medo, lá está, não tive, e porque já tinha acontecido isso de eles me dizerem que reconheciam a qualidade do meu atendimento. Pronto, é assim, eu como todos os colegas quando nos começaram a apertar ao fim dos dois, três meses de trabalho com o TMA de três minutos e meio, nós estávamos ali obcecados com aquilo não é.

Nuno Gomes: sim estávamos!

Lúcia: (36:14) Aquilo há um botãozinho que tocas e em qualquer momento do teu dia de trabalho e que te dá como vai o teu TMA naquele momento, quer dizer aquilo torna-se quase, acabas uma chamada pumba pumba, é pá quando acabas uma chamada de meia hora tu até ficas doente, "bem o teu TMA vai nos 6 minutos", agora dá para ficares, nos três e meio tens de atender umas 10 chamadas em 2 minutos, pá não sei!

Nuno Gomes: …

Lúcia: …Isto é serviço público eu não vou preocupar com isso

Nuno Gomes: preocupar com isso

Lúcia: (36:45) mas ao mesmo tempo, ali um bocado, não me vou preocupar, mas isto vai correr mal. Mas depois verifiquei que sem me preocupar muito, ou seja, dando informação, atendendo bem, dando informação correta e ás vezes dando informação adicional, ok, eu tinha, eu em geral tinha um TMA acima dos quatro e meio [minutos], ou seja, eu excedia em média um minuto às vezes menos, atendendo bem com qualidade

Nuno Gomes: (37:09) Não achaste que era vergonhoso

Lúcia: (37:11) Não achei que era vergonhoso!

Nuno Gomes: (37:13) Não! Não! Eu mais que ninguém eu vi como é que tu atendias, não é, e estavas ao meu lado, não é, e atendias com qualidade as chamadas, eu vi, a minha questão era, se não achas-te vergonhoso o fato de eles publicarem todos os dias aquela tabela e pôr o que nós somos

Lúcia: (37:31) claro!

Nuno Gomes: A vermelho!

Lúcia: (37:32) claro para a gente se picar, porque eles sabem que o ser humano é competitivo por natureza, como dizia o outro, somos uns selvagens, não me lembro do nome

Nuno Gomes: (37:42) mas é, mas é vergonhoso estarem a publicar todos os dias um relatório para estarmos a competir uns com os outros quase por causa de um TMA

Lúcia: (37:49) claro! Claro! Olha aquele que coitadinho [mau TMA], ou aquele que despacha chamadas [bom TMA]

Nuno Gomes: sim

Lúcia: (37:53) um despacha e outro que pá deve ser, pronto

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (37:58) percebes! Claro que é! Mas aquilo era uma maneira de "a gente se auto motivar" para que nem que seja no dia a seguir conseguir subir o patamar e não estar no 10º ou 12º e já estar no 7º e aquilo dá assim um certo, né, pá é normal, mas isso depois a gente ultrapassa [fala da posição que a pessoa ocupava no relatório que era publicado diariamente]

Nuno Gomes: sim! Sim!

Lúcia: (38:21) Claro que é vergonhoso, claro que é vergonhoso porque acho que esse não deve ser o objetivo, esse não deve ser o objetivo

Nuno Gomes: o objetivo devia ser a qualidade!

Lúcia: (38:25) o objetivo é a qualidade, quanto muito é, imagina que havia uma chamada, pá esplendida, uma chamada daquelas em que era uma entidade, peço desculpa, um utente com as mais diversas questões e em que um de nós operador dava informação correta quer a forma, eu por acaso, eu sabia que atendia com qualidade no, na informação que dava mas na maneira de falar nem sempre era a mais, como se deve atender, isso eu sei que nem sempre era a mais, pronto, a informação eu dava a correta e não sei quê, mas a forma não, portanto se eles realmente publicassem de tempos a tempos, pá "este, esta chamada foi mesmo impecável, 100%"

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lúcia: pá isso achava bem, para a gente ouvir o colega e dizer, pá como a gente faz nas apresentações

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lúcia: das faculdades, não é, até nos podemos a nós próprios melhorar

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (39.14) agora, isto sim é vergonhoso, não acresce nada mais num serviço público. Saber que um colega, um colega fez dois minutos e meio e o outro fez seis naquele dia, que é que isto me diz, o que é que me diz que o colega que fez seis minutos, atendeu mal e que o colega que fez dois atendeu bem? Ou vice-versa, não diz!

Nuno Gomes: não diz nada! Não diz nada!

Lúcia: Portanto e em suma para o objetivo deste serviço

Nuno Gomes: Até porque a qualidade, pode ser uma qualidade péssima daquele que atendeu em dois minutos e aquele que atendeu em seis minutos teve uma qualidade muito boa

Lúcia: (39:42) Não diz nada, não diz nada! Portanto, acho, já não sei onde é que ia… há, uma coisa que eu quero que leves à assembleia, o que é que era…há as medidas, pá desculpa isto tens mesmo de levar, isto é vergonhoso senhor deputado, ou senhor, ou quem manda aí não é, na gerigonça que acho que o termo é depreciativo, mas acho que o conteúdo é bastante bom, então é assim, como eu estava a dizer o Serviço B prevê bem grupos vulneráveis, eu vou tentar assim de cor, dizê-los todos, só para perceber, porque é importante para perceber o que eu vou expor, ou seja, o paradoxo desta pseudo proteção que é os grupos vulneráveis, então é assim, os grupos vulneráveis: pessoas com deficiência ou incapacidade, famílias monoparentais, desempregados de longa duração, tudo bem, toxicodependentes em recuperação, vítimas de violência doméstica, ex-reclusos, penas medidas não privativas de liberdade, famílias monoparentais, já disse, há um outro pronto, mas o vergonhoso para perceberem o que é vergonhoso, já vão perceber, então, em geral, se vocês lerem uma das medidas como o estágio ou outra assim ao acaso, vão perceber que todas as medidas têm regras de acesso aos utentes, todas as medidas têm regras, mas para estes grupos vulneráveis essas regras não se aplicam, o que é que isto quer dizer, ou seja, os grupos vulneráveis, uma pessoa com deficiência ou incapacidade ou um ex-toxidependente ou um toxicodependente em recuperação pode aceder a um estágio, não precisa de ter aquela idade ou não precisa de ter um determinado grau ou de ter acabado há menos de três anos, ou seja, só por estar neste grupo, por ter deficiência ou incapacidade ou por ser um toxicodependente

em recuperação tem acesso à medida e no caso do estágio em vez de ser 9 meses até passa para 12 meses, com a vantagem de haver uma majoração na comparticipação. Mas eu apercebi-me disto antes até de trabalhar no Serviço B, deste paradoxo, desta incoerência, desta estupidez, é mesmo a palavra, portanto é só para dizerem no papel que protegem, porque na pratica não querem proteger meus senhores, porque o que acontece é, proteger seria, ok, não existem, existe este apoio, este "fechar dos olhos" às regras para estes grupos vulneráveis para conseguirem aceder às medidas, ou seja, ao mercado de trabalho, se, não é, não é o que acontece, se quem tivesse conhecimento do tipo de vulnerabilidade fosse o Serviço B apenas, não é o que acontece meus senhores, portanto quem faz as candidaturas, tudo bem, são as entidades às medidas, a maior parte das medidas são as entidades, certo, quem faz as candidaturas às medidas são as entidades. Eu se me candidato a um estágio, a entidade, imagina eu tenho mais de 30 anos, portanto eu para ter, tenho mais de 30 anos, eu para ter acesso ao estágio, quer dizer, quando acabei o curso a única forma de ter acesso ao estágio, ou é se fosse um grupo vulnerável, não é, ou se tivesse acabado a minha licenciatura há menos de 3 anos e não fizesse descontos por um ano à segurança social, mas se eu for um grupo vulnerável, ok, o Serviço B tem de verificar obviamente se eu sou um grupo vulnerável, mas eu não envio para o Serviço B a minha justificação o meu comprovativo de vulnerabilidade, portanto quem recebe a minha, o meu comprovativo é a entidade, porque é a entidade que envia para o Serviço B, portanto se for uma vulnerabilidade daquelas que não dá muita comichãozinha, não é, que não há preconceito, como família monoparental que não há, não é como no tempo da outra senhora, vive sozinha, hoje em dia não dá comichão à entidade, se for uma deficiência ou incapacidade também há entidades, desde que a deficiência não seja muito, principalmente cognitiva que até as pessoas têm medo, mas pronto, desde que a deficiência não seja assim, tudo bem, agora, toxicodependentes em recuperação, vítimas de violência doméstica, ex-reclusos, meus amigos digam-me, eu estive [no Serviço B] a atender chamadas e nesta informação adicional que eu dava, muitas vezes eu dizia: "olhe que se integrar uma pessoa tatatatata", quando chegava à parte de toxicodependentes em recuperação, vítima de violência doméstica, ex-reclusos, "aah não quero nada disso minha senhora", portanto, sabem quantas chamadas eu atendi para que um toxicodependente em recuperação, foi

uma da Abraço[3], não sei porquê, sabem porquê? Pois, parece-me que sim! Portanto foi a única! A única. Pronto, haviam uns que taxativamente me disseram: "não quero nada disso!", nada disso, ok? Nem é preciso a gente partir do princípio de fazer uma investigação dos estudos que há… sabemos que existe ok? Mas nós atendemos chamadas que eles taxativamente nos dizem não, portanto meus amigos, se querem mesmo proteger, não é a entidade que tem de ter conhecimento para depois dar ao Serviço B, é o Serviço B é que tem de pedir, perguntar à entidade então de quais são os estagiários que quer integrar. A entidade diz que pessoas x com a identificação y. O Serviço B chama a pessoa e pede-lhe o comprovativo para perceber a sua vulnerabilidade mas não diz à entidade, ok?

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Lúcia: Não diz à entidade, primeiro porque isso faz parte do sigilo, ok, e segundo porque não há oportunidade

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: Porque nem sequer vai haver oportunidade, certo? Pronto isto é só um desabafo, eu odeio hipocrisias e quer dizer, proteção hipócrita, pronto desculpa, pseudoprotecção não! Desculpa!

Nuno Gomes: Foi um aparte, foi um aparte.

Lúcia: (45:30) Agora, estava a falar. Este call-center não senti tanto sofrimento porque lá está o fato do ambiente já ser bom já é bastante

Nuno Gomes: já ajuda!

Lúcia: (45:37) Já Reduz bastante a ansiedade, ou seja, há sempre uma ansiedade inerente ao trabalho, a não ser que tu trabalhes, que é o que as pessoas dizem "eu não trabalho" não é, aquelas pessoas que dizem fazem o que gostam, não é, como no outro dia tive lá um rapaz "eu não trabalho, faço só o que gosto", pronto, mas isso nem sempre é assim obviamente, quando a gente faz aquilo que sempre sonhou, às vezes o trabalho não é como estar na praia a ler o nosso livro, ou um romance ou ir fazer o nosso desporto, ok? O trabalho seja pela sua exigência, seja pelo que for acarreta um certo

[3] Associação Abraço é uma associação privada, com fins de saúde, que presta apoio a pessoas infetadas e afetadas pelo Vírus da imunodeficiência humana e desenvolve também ações de prevenção para a redução do vírus, dirigidas a todos quanto se encontram em risco de novas infeções [Wikipedia].

nível de ansiedade, não é, que muitas vezes é diminuído se o ambiente, ou aumenta se o ambiente, conforme o ambiente. Nos call-centers, a ansiedade já é o upa upa, com os TMA's, com os objetivos por vendas, com aquilo tudo e depois vais para o ambiente laboral e ainda tens ali mais uma variável para aumento da ansiedade para o aumento do stress, portanto é um conhaque, um cocktail de perturbação mental bastante, mas no Serviço B não havia tanto, porque o ambiente era bom. A nível de ansiedade de trabalho tínhamos, esse era essencialmente o TMA, porque não havia vendas, mas além do TMA é assim, é atendimento – há sempre reclamações, ok. Reclamações do género, coisas que nós não temos nada a ver, mas somos nós que damos a cara, atrás das candidaturas, certo, não temos nada a ver mas damos a cara, isso faz parte, toda a gente sabe que no atendimento nós damos a cara, nós todos sabemos

Nuno Gomes: faz parte do atendimento

Lúcia: (47:08) e outras coisas, pronto. Mas, não houve muito esse sofrimento, agora houve o sofrimento de, e coisas piores do que nos outros call-centers. Nos outros call-centers é assim, há sempre o atendimento frontoffice, chama-se frontoffice que é quem atende chamadas e depois em quase todos os call-centers há um backoffice que é, não é quem atende chamadas, as chamadas que são feitas mas quem, processos que têm de ser tratados a posteriori

Lúcia: (47:32) de outra forma, que leva mais tempo, ou seja porque razão, mas o que eu sempre tive habituada em call-center e o que faz sentido meus senhores é que, quem faz backoffice, quando uma pessoa passa, primeiro quem passava para backoffice normalmente eram pessoas com já mais tempo, quer dizer, vamos assim por partes, o pessoal que trabalha em call-center acha que ir para backoffice é tipo o subir da, exato, como é que se diz uma, ajuda-me, uma, aquela coisa, quando, não é o topo, um aumento, uma produção, ou seja, o pessoal assim, mesmo pessoal licenciado, qua anda nisto há anos, acha que, pá é verdade, que é que queres que eu te diga meu, ainda ficam todos: "é sou o maior!", são é estúpidos, mas pronto! Quando vão para call-center, pensam que quem vai para backoffice, pensão que são escolhidos porque são os mais inteligentes, sabem bué, são bueda bons, pronto, normalmente obviamente sabem mais, porque normalmente em call-center quem vai para backoffice é quem já está há mais tempo, quer dizer, uma pessoa que chega lá não metem logo em backoffice, vai dar merda, certo?

(48:41) Portanto é normal que saibam mais porque estão lá há mais tempo, ok, também pode haver outras caraterísticas, como pronto, isso, pronto, mas o que acontece normalmente em call-center é quem vai para backoffice não atende chamadas, ou quando muito atende chamadas frontoffice quando há um fluxo enorme de chamadas, como há períodos em determinadas empresas que se sabe que pode haver um fluxo e faz sentido não é, no frontoffice falta pessoas pode não haver tanto trabalho de backoffice, pega-se nas pessoas de backoffice que conseguem também atender e isso faz sentido, é locação de trabalhadores. Agora neste call-center é uma coisa aberrante, quer dizer, além dos rebuçados que nos dão, não é, quando fazemos, quando atendemos muitas chamadas, nós pessoal dos 25 e 40 anos

Nuno Gomes: e cinquentas

Lúcia: (49:26) e os cinquentas, portanto, não temos prémio de produtividade, não temos nada, o que temos, o nosso supervisor que é um querido, mas pronto é vergonhoso, naquelas semanas, semanas que tivemos mais chamadas e conseguimos cumprir e não haver muitas desistências [chamadas que não são atendidas], temos direito a uns bombons, umas gomas, não é um saco é uma ou outra, também não queriam tanto não é, mas sai do salário dele, portanto não é dinheiro, não é um prémio, não é nada, são gomas, rebuçados, como as criancinhas, mas não é um saco

Nuno Gomes: e é um serviço público

Lúcia: (49:58) e é um serviço público, portanto, quem não gostar de doces está lixado,

Nuno Gomes: é triste!

Lúcia: (50:01) é triste! O que é que eu ia dizer, e neste call-center, quem, quem faz backoffice é um estúpido, mas eles estão contentes, eu disse, no dia que me passassem para backoffice eu despedia-me logo. Neste call-center quem faz backoffice também atende chamadas ao mesmo tempo, ou seja, temos ali entre os 12 operadores que éramos, imagina tínhamos

Nuno Gomes: atualmente estamos todos a fazer backoffice

Lúcia: ah já tão, fu ainda bem que me despedi a tempo! Então é assim

Nuno Gomes: só que temos de atender chamadas e fazer backoffice em simultâneo

Lúcia: (50:35) exatamente! Isto que tás a dizer Nuno, ou seja, em simultâneo é, portanto, porque tirando quando há fila de espera, não é, em que quando acaba uma chamada cai logo outra, às vezes não há fila de espera, mas tu tens dois, três minutos, quatro, o que até é saudável, tu acabas uma chamada, tás, acabas o registo, pá uma pausa, um minuto para respirar, é normal, quem atende 80 chamadas a 100 por dia é normal que precise de um ou dois minutos de pausa – não! Neste call-center do Serviço B como ela [a coordenadora da empresa de ETT1] quer fazer mais com menos, não é, quem era promovido [para fazer o backoffice], era essa palavra – "promovido" (e faz gestos com as mãos para colocar aspas na palavra "promovido"), pela sua fantástica cabeça para fazer backoffice tinha também nesses, quando tinha dois ou três ou quatro minutos

Nuno Gomes: para descansar

Lúcia: para descansar, ou para terminar o registo[4], tinha também de tratar do mail enquanto não caia a chamada. Portanto em 8 horas de trabalho, são 8 horas vezes 60 minutos de trabalho, pronto tirando os 20 minutos que nós temos? De trabalho

Nuno Gomes: sim 10 minutos de manhã e 10 minutos à tarde

Lúcia: (51:45) ok! É assim obviamente que é assim, nós somos pagos para trabalhar 8 horas, mas até o médico levanta-se para esticar as pernas, faz uma pesquisa no google, somos humanos certo? Portanto, quer dizer, eu mesmo nos call-centers mais agressivos e selvagens, quem fazia backoffice tratava do backoffice e só atendia chamadas quando havia fila de espera e mesmo aí, quer dizer, atendia chamadas porque havia fila de espera e só chamadas, não estava a atender chamadas e fazer backoffice, e atender, quer dizer eles parecem uns autênticos, claro que depois há erros, porque somos humanos, e porque é difícil, estar a tratar de um assunto que demorou dois ou três minutos e meio (e ri-se por causa dos 3 minutos e meios que se exige como TMA), com uma pessoa, acaba isso e vai tratar de um email que tem uma logística diferente, uma forma de fechar o registo diferente, abrir diferente, ok, ás vezes não tem tempo de acabar esse email, esse registo de backoffice, porque cai a chamada, porque ele ficou, porque ele está disponível, ok? Ele está disponível, cai outra chamada, que ele tem outra situa(ção) – incompreensível! Eu disse logo, eu dizia às vezes com os colegas, "é pá

[4] Terminar o registo – Após uma chamada nos call-centers faz-se o registo da chamada, indicando o assunto que se tratou em chamada com o cliente que fica associado àquele cliente.

mas como é que vocês conseguem, isto é coiso, no dia que me puserem para backoffice eu despeço-me! Pá eu não sou preguiçosa, sou uma pessoa empenhada, agora, foda-se, eu não sou nenhuma criada, quer dizer aquela gaja [refere-se à coordenadora da ETT1] ganha não sei quantos por mês, paga-me o salário mínimo e ainda quer que eu vá, paga-nos o salário mínimo e quer que trabalhemos ali que nem uns doidos, então paguem mais, não sou escrava!

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (53:04) Eu não fujo ao trabalho, eu fujo, é gente que, que,

Nuno Gomes: há exploração!

Lúcia: (53:08) que explora! O que mais me irrita, é assim, obviamente que quando eu comecei a entrevista, obviamente que eu sei que há pessoas que dependem daqueles míseros 500€, para pagarem a renda, para pagarem os estudos, para pagarem, para viverem, para viverem, agente já não, é mesmo para sobreviverem, pronto, para sobreviverem. Não é essas pessoas que eu condeno. Agora é assim, há coisas que não podemos aceitar e não podemos, é como eu digo, eu não deixei de responder que é do Serviço Público e… não me despediram, aliás passado um mês ou dois reconheceram que eu tinha qualidade e que não seria despedida porque apesar de ter um TMA elevado tinha qualidade

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (53:49) ok? A questão é, nós não podemos, não, não, não podemos fazer, as pessoas, eu, eu fico triste de ver jovens com toda esta situação de, de, nós ali, pensa lá Nuno, ali de todos, achas que todos estão dependentes dos 500€, todos, todos?

Nuno Gomes: claro que sim!

Lúcia: (54:04) Não tão! Pessoas licenciadas, fogo, é o salário mínimo, no mínimo vamos ganhar aquilo, mas também podemos ganhar um bocadinho mais, sei lá, portanto, obviamente se adoramos, se estamos contentes com tudo – pá fixe! É manter, esforçar o máximo por não nos despedirem

Nuno Gomes: claro!

Lúcia: (54:20) pá temos de aspirar melhor, é assim isto não vai mudar. A questão é a ETT1 e outras empresas como esta, tratam-nos como números. A cena deles é,

ninguém é substituível e é verdade ninguém é substituível. A questão é, enquanto nós fazemos o que fazemos que é baixar a cabeça

Nuno Gomes: mas… todos somos substituíveis

Lúcia: todos! Até a ETT1, portanto enquanto nós trabalhadores, operários deste capitalismo selvagem continuarmos a baixar a cabeça e a não nos levantarmos e deixarmos ser enxovalhados, isto vai continuar a acontecer, vai continuar a pagarem-nos mal, a querer que façamos cada vez mais por menos, backoffice e frontoffice e nanana pelo salário mínimo, porque não baixamos a cabeça, eu não estou a pedir união, sei que isso é uma utopia, as pessoas, pá, não percebem, however[5], agora pensem lá, isto é básico, nós não somos insubstituíveis, mas quantas ETT há amigos? Eu sei, eu se quisesse saia da ETT1 e… no dia 10 de Março, no dia 11 já estava a trabalhar na ETT1, também não há ETT1 insubstituíveis, ok? E se elas perceberem, elas fazem isto connosco porque sabem que nós baixamos a cabeça, agora se nós começarmos por não baixar a cabeça e mostrarmos que eles também não são insubstituíveis eles também começam a baixar a cabeça como nós, entre aspas, e começam a tratar-nos melhor, eu sei que a culpa é nossa, mas temos de ter também outra atitude

Nuno Gomes: ok Lúcia, posso, podemos parar?

Lúcia: ya

Nuno Gomes: ok!

[5] However – palavra inglesa que se usa muito atualmente, para dizer, "seja o que for"

14.2.3 E3 Rui

Entrevista com Rui

Rui: É um sindicato recente, sindicato dos call-centers, é um sindicato que foi criado há cerca de 3 anos, sindicato esse que nunca houve neste sector dos call-centers, é o primeiro sindicato que existe no sector e com a criação do sindicato muitas pessoas vieram ter connosco, penso que foi uma boa iniciativa. Curiosamente nunca me pensei em ligar-me a nenhum sindicato, concretamente nunca pensei, nem nunca me passou isso pela cabeça, mas achei um projeto interessante e portanto liguei-me ao sindicato, já estou no sindicato desde que foi criado, iniciado, fundado.

Nuno Gomes: muito bem. A nível de sofrimento tu recebeste um email com mais ou menos o tipo de informação que eu estou a recolher na minha tese, mais ou menos tu tens uma ideia, eu gostaria que falasses à vontade sobre o que é tu vês a nível de sofrimento no call-center, tu experiencias na tua própria vida em termos de trabalho, situações que tu achas que são mesmo, nunca deveriam acontecer num call-center, nunca deveria acontecer no teu tipo de trabalho na tua prestação de serviço

Rui: Eu pessoalmente a nível de sofrimento já sei o que a casa gasta entre aspas, portanto, já não, há certas coisas certas situações que acontecem, já não, já não me fazem diferença, porque já sei como é, mas sei de pessoas que entram num call-center, quem diz onde eu estou mas pode ser qualquer outro... [não se percebe, não transcrevi] no call-center onde eu estou, há pessoas que entram no call-center e não aguentam a pressão, não aguentam a pressão que existe dentro do local de trabalho, há muitas situações que eu agora poderia aqui sei lá falar mas não me ocorre nenhuma à cabeça, há muitas situações de pressão, sabemos que, a pressão vem do assédio principalmente moral, sabemos que o assédio moral é crime que pode ser denunciado, só que há muita gente que não sabe o que é o assédio, há muita gente que passa ao lado e acho que o assédio deveria de ser bem mais denunciado às autoridades competentes

Nuno Gomes: E quando tu falas em assédio, o que é que

Rui: Estamos a falar por exemplo de pressão a nível de vendas eventualmente, a nível de tempos de chamadas, a nível de pausas, as pessoas costumam, chegam a estar uma hora para ir, para ir à pausa, já não falo das casas de banho, porque não é, não pode haver uma negação para ir a uma casa de banho; estamos a falar por exemplo de pausas para ir comer, há pessoas que chegam a estar à espera, já soube de casos não aqui mas em Odivelas de pessoas que chegavam a desmaiar por não poderem ir comer, acho que isso é surreal

Nuno Gomes: E vocês podiam por exemplo agir, ir socorrer essa pessoa que por exemplo desmaiava? Eu por exemplo, isso aconteceu comigo, precisamente no call-center da empresa C, no ano 2000, uma colega minha desmaiar e ninguém pôde ir ajudar

Rui: pois, eu ouvi um caso que, houve uma pessoa, colega que estava a atender de repente, não sei se portanto, se levantou a cabeça, não sei o que aconteceu, sei que chamaram pelo colega, "olha a chamada, olha a chamada, olha a chamada" quando foram a ver o colega estava desmaiado porque não ter ido comer, e é assim, são situações destas que acontecem, eu sinceramente a nível de sindicato, eu alerto as pessoas , mas já não sei o que mais hei de fazer, há muita informação a ser dada, há muita informação, as pessoas acho que já estão mais do que informados sobre o que é o assédio, mas continuam a não denunciar, situações destas que não podem passar ao lado despercebidas

Nuno Gomes: mas essas situações também acontecem porque também estamos num quadro de precarização da vida

Rui: exato!

Nuno Gomes: em que nós temos que aguentar entre aspas as situações

Rui: também

Nuno Gomes: fechar os olhos aquilo que acontece a nós, aos nossos colegas

Rui: certo! Certo!

Nuno Gomes: porque dependemos para poder viver

Rui: claro! Sabemos que isso acontece, temos que que as pessoas aguentam ao máximo para ter o seu rendimento mensal e lá está a precariedade é…

Nuno Gomes: Exato! A nível de de quando falas desse assédio moral desse tipo de sofrimento que acontece, há bocado falaste das pressões, como é que tu podias definir assim um caso de pressão constante, que acontece lá, aqui na empresa C

Rui: por exemplo andarem em cima das pessoas para ver as vendas que já fizeram, isso para mim já é considerada pressão, assédio. Andarem em cima das pessoas para dar os objetivos diários, por exemplo – isso é considerado assédio, e mesmo as pessoas responsáveis de equipa no call-center sabem que isso é considerado assédio, mas estamos a cumprir ordens, acho que, acho que esses responsáveis de equipa, eu já assisti isso, até como fazendo parte do sindicato já falei, já falei sobre isso, com alguns responsáveis, dizem que estão a cumprir ordens, dizem que sabem o que se passa, mas não podem fazer nada

Nuno Gomes: E o teu trabalho consiste em quê concretamente? O que é que tu fazes na empresa C?

Rui: Já tive ali várias funções, atualmente estou na linha de apoio, na empresa C comercial.

Nuno Gomes: Portanto tu recebes chamadas ou fazes chamadas para fora?

Rui: Recebo chamadas. Já estive no outbound, em backoffice, só que o backoffice quando é preciso atende chamadas, portanto faz um pouco do que o frontoffice faz. Já estive num projeto que pertence à qualidade da empresa C…que era um projeto onde a empresa C queria saber o porquê de tanta reclamação, portanto se o tipo de reclamação seria por o cliente criar, abrir uma reclamação por qualquer motivo ou se a reclamação vinha por origem de uma pessoa de um trabalhador que tivesse feito algo mal, mas estou no frontoffice, estou na linha de apoio.

Nuno Gomes: Portanto há bocado estavas a falar sobre a questão de vendas, vocês também fazem vendas?

Rui: Também se fazem, também fazemos vendas

Nuno Gomes: e quando recebem chamadas ou quando fazem chamadas para fora

Rui: Quando recebemos

Nuno Gomes: Quando recebem chamadas?

Rui: Sim! A divulgação é obrigatória, mas se a fidelização se suceder, se a venda for feita, portanto, a divulgação do produto ou dos produtos porque há vários é sempre obrigatória

Nuno Gomes: Vocês divulgam o quê por exemplo? Estamos a falar da empresa C

Rui: A empresa C tem vários serviços, tem por exemplo o serviço funciona que é um serviço de assistência técnica, tem o serviço de fatura seguro, que é um serviço de cobertura ao pagamento das faturas da eletricidade, esses são os principais serviços. A nível de linha de apoio, depois há outros serviços: há a …., certificações, mas a nível de linha de apoio, divulgação, estes são os dois serviços obrigatórios.

Nuno Gomes: Eu no meu tempo por exemplo, nós tínhamos que incentivar o, o cliente à fatura eletrónica, isso é considerado venda?

Rui: Ao débito direto, sim isso também se divulga, quando não tem, também temos de divulgar, mas hoje em dia há bastantes planos com débito direto e com a fatura eletrónica, portanto a incisão mais…

Nuno Gomes: como é que funciona o ambiente de trabalho em termos da estrutura, vocês estão, são filas por exemplo, na Póvoa de Santo Adrião eram filas de 15, eram 15 mais 15, mais 15, era um open space muito grande

Rui: sim

Nuno Gomes: como é que funciona aqui a nível de disposição de sala?

Rui: Aqui existem 4 pisos sendo que o 1º piso é para plataforma onde se estão a atender espanhóis, ali pelo que eu sei só encaminham as situações que têm de encaminhar para Espanha. Os outros três pisos, portanto um é só de atendimento, a nível de contratação, faturação, o que for; o 3º piso é basicamente mais backoffice; e o 2º piso é para serviços, avarias, avarias de empresa é mais à noite, essas avarias são feitas na Quinta do Lambert, mas acho que por anomalia do sistema optam por pôr aqui, mas o 2º piso é mais para serviços, qualquer serviço – agendamento, reagendamentos eletricidade e gás, mas eu encontro-me no 4º piso na linha de apoio

Nuno Gomes: ok! Tu falaste há pouco, tu consegues fazer a tua pausa atualmente?

Rui: sim!

Nuno Gomes: consegues?

Rui: eu faço de manhã e faço à tarde

Nuno Gomes: E eles conseguem já gerir

Rui: sim

Nuno Gomes: porque há bocado falaste que havia às vezes uma

Rui: antigamente via-se mais a questão das pessoas, não poderem ir à pausa, mesmo para, não falando da questão das casas de banho, mas por exemplo comer, antigamente via-se mais a questão das pessoas não poderem logo ir quando queriam, atualmente acho que a gestão já está a ser…

Nuno Gomes: portanto isto tem a ver com métodos de gestão que eles vão usando e

Rui: sim!

Nuno Gomes: e vão alterando até encontrar aquela forma mais eficaz

Rui: há listas claro, há listas para não irem todos seguidos. Atualmente acho que a gestão já está a ser…

Nuno Gomes: em relação às casas de banho notas que ainda há

Rui: As casas de banho é a pessoa pedir e vai, eu vou à casa de banho

Nuno Gomes: A pessoa só tem de pedir

Rui: não, eu quando me refiro a pedir não é pedir é dar informação, é dizer que vai por exemplo, não há ninguém que possa proibir de ir à casa de banho

Nuno Gomes: Eu no meu tempo por exemplo no ano 2000 quando lá estive, de 2000 a 2003, na Póvoa de Santo Adrião tive casos em que eles proibiam nós irmos à casa de banho, então nós rebelávamos contra eles, íamos à casa de banho, éramos penalizados por isso, não é, depois eles arranjavam esquemas para nos penalizar. Eu lembro-me que até na altura fui à Autoridade para as Condições de trabalho, ao ACT fazer denúncia, eles até se riram da questão das casas de banho, porque as pessoas não têm bem esta realidade, a questão de, para já uma certa humilhação da pessoa ter que pedir, isto na minha altura não é, no ano 2000 tinha que pedir, mas pronto agora aqui na empresa C isso está a ser mais bem gerido?

Rui: Sim, sim, sim, isso também acontecia antigamente mas agora…o sindicato isso deixou de existir, ir à casa de banho agora é avisar

Nuno Gomes: como é que eles reagem – eles sabem que és sindicalista

Rui: sabem! Estão fartos de saber (e riu-se)

Nuno Gomes: e como é que eles reagem com isso? Sentiste

Rui: tranquilo! Nem dizem nada! nem dizem nada, nem têm nada que dizer, se fossem dizer isso também é crime, quando estou em trabalho sindical aviso quer no interior do edifício quer no exterior, o trabalho sindical pode ser feito no interior ou exterior, basta avisar, por exemplo amanha tenho trabalho sindical, hoje era para ter estado mas não estive, mas é só avisar…já passei por vários chefes, aliás, por vários departamentos…

Nuno Gomes: sim. Chamadas interruptas

Rui: como assim?

Nuno Gomes: vocês atendem as chamadas interruptamente ou têm pausas entre chamadas

Rui: as pausas que existem entre chamadas é quando existe. As chamadas estão sempre a cair quando têm de cair, não há aquela pausa, a consola por si só é que muda o estado

Nuno Gomes: sim

Rui: não há pausas entre chamadas

Nuno Gomes: por exemplo naquele tempo quando há avarias de eletricidade, estão sempre a cair as chamadas

Rui: sim!

Nuno Gomes: consecutivamente

Rui: é basicamente assim! É basicamente assim!

Nuno Gomes: a nível de sofrimento, se tu agora tivesses que pensar. Às vezes nós estamos num call-center e conseguimos sentir aquilo que não está certo, nós, eu falo por mim eu adaptei-me, ou seja eu consegui durante estes anos todos que tenho de cal center fui adaptando a minha forma de poder lidar com as situações, sem, sem que isso me afetasse o tanto quanto já afetou, portanto há esta questão de uma adaptação minha, como preciso pagar as minhas contas, não é?

Rui: pois!

Nuno Gomes: nós nos vamos adaptando a coisas que antigamente, bom ficávamos chocados, não é

Rui: eu também achava… até algum tempo, vejo situações também não poderiam ou pelo menos não deveriam acontecer, mas acho que também já me adaptei à realidade do call-center

Nuno Gomes: o que é que tu dizes, o que é que não deveria acontecer? É isso que nós queremos saber!

Rui: tanta, tanta pressão. O modo às vezes como alguns responsáveis tratam os trabalhadores, às vezes são desumanos. Há chefes que não são assim, há chefes que são. E alguns chefes que são desumanos parece, parece que não têm vidas, não, é só aquilo, mesmo que esteja mal tem de ser aquele caminho não pode ser. As pessoas têm vidas,

as pessoas são humanas, tudo bem que as empresas cliente, algumas empresas de trabalho temporário querem que as pessoas sejam robôs que é mesmo assim, os responsáveis de equipa também vão por esse caminho, mas não pode ser, as pessoas são humanas, as pessoas têm, como é que eu hei-de dizer, têm, são trabalhadores, não, não se podem cingir aquilo que o chefe, os responsáveis às vezes querem, por exemplo uma pessoa que, que esteja a beber água ou que por exemplo entra ao serviço está com algum imprevisto que teve, a pessoa assim que chega tem que abrir o sistema, mas se for preciso caem logo em cima da pessoa a dizer para estar disponível, para prestar o serviço, não a pessoa tem que tar, tem que esperar que o sistema abra, situações desse género

Nuno Gomes: vocês têm lugares próprios, fixos ou ainda têm que esperar quando chegam, que o colega se levante, para vocês sentarem ou

Rui: sim

Nuno Gomes: a mesa já está

Rui: por vezes tem que se esperar que o colega saia para ir por exemplo almoçar, algo do género, mas se a pessoa que for entrar tiver que esperar, há um registo que é chamado – folha dos deslogados serve para justificar aquele tempo desde que a pessoa chegou até que se logou

Nuno Gomes: isso depois não, vocês recebem prémios de produtividade, ganham alguma coisa desse género?

Rui: Temos um prémio de desempenho, sim!

Nuno Gomes: e funciona como, mais ou menos?

Rui: Não, um prémio de desempenho que foi acordado entre a ETT3 e a empresa C. O prémio é um valor fixo no entanto há cortes no prémio se houver faltas injustificadas ou justificadas em proporção… a nível de faltas injustificadas se essas faltas ao fim do mês chegarem à carga diária do trabalhador o corte é feito por completo. Agora se houver faltas injustificadas ou justificadas que não cheguem a esse, a essa carga à uma proporção descontada.

Nuno Gomes: isso não meche com a assiduidade por exemplo? Porque por exemplo quando eu trabalhei na empresa C nós tínhamos um prémio, isto no ano 2000, tínhamos um prémio de assiduidade, tínhamos um prémio de produtividade e era também assim como tu dizes. Não se podia, por um lado também não se podia faltar isso afetava o prémio, bastava uma falta e já não ganhávamos o prémio

Rui: não o prémio de produtividade não existe. Houve alguns cortes que a empresa ETT3 teve de fazer, atualmente só existe esse prémio de desempenho que tem a ver com a assiduidade, assiduidade barra absentismo

Nuno Gomes: portanto a pessoa não pode faltar para poder ganhar o prémio

Rui: para poder ganhar o valor por inteiro, sim.

Nuno Gomes: e qual é que o valor que vocês recebem de prémio?

Rui: quem faz 8 horas 50€, depois há quem faça 6 e faça 5 e faça 7 mas fazem a regras de três simples. Mas quem faz 8 horas, 8 horas 50€…

Nuno Gomes: houve por acaso umas manifestações há pouco tempo da empresa C por acaso foi no call center em Seia, não sei se estiveste a par

Rui: sim houve manifestações lá em cima, também já houve aqui várias

Nuno Gomes: e também aqui já houve em Lisboa?

Rui: já!

Nuno Gomes: E que situações?

Rui: em primeiro lugar os salários, isso foi a (e riu-se) a última novidade que nós, nós tivemos, as pessoas riram-se é surreal mas tudo bem, pediu-se um aumento de 30€, por mês, achamos que é mais que justo para os lucros que a ETT3 tem anualmente para os projetos que tem, achamos que é mais do que justo, mas a empresa negou-se e deu um aumento de 1€ por mês portanto 1 cêntimo por dia (riu-se novamente), surreal mas pronto. Houve apenas um aumento do subsídio de refeição quem tem em cartão, porque o subsídio de refeição pode ser pago em dinheiro ou em cartão, só que em cartão é isento de descontos

Nuno Gomes: e vocês podem optar ou é imposto?

Rui: Pode-se optar. Antigamente não se podia optar. Neste momento não sei, mas antigamente não se podia optar, o valor estaria nos 5,40€ aumentaram para os 6€, 0,60 cêntimos por mês, o aumento de 1€ no vencimento por mês, portanto essa, essa foi sempre a principal reivindicação e continua a ser, existem outras pelo meio, os prémios, o vencimento base ser maior. O prémio, é o prémio de diuturnidade, portanto quem fica na sede, tinha e tem ao fim de 10 anos recebe o prémio que eles chamam de gratificação portanto essa também foi uma das principais reivindicações, do prémio para ser aumentado

Nuno Gomes: por acaso eu vim da ETT2 era a minha empresa, por acaso foi uma das primeiras empresas de trabalho temporário que nós nem sabíamos que era uma empresa de trabalho temporário

Rui: E há outras reivindicações, por exemplo os feriados, o feriado municipal de Lisboa que é o 13 de Junho que é o local, sempre, a empresa sempre deu esse dia, na ETT2 já era dado, de algum tempo para cá a ETT3 começou a dar outro em troca ou mesmo esse. Pelo menos o ano passado e já este ano nem isso vai acontecer porque o carnaval já não foi dado, houve uma greve que foi feita de 24 horas, este ano também se vai suceder o mesmo com o feriado de Santo António, portanto o dia não vai ser dado, nem outro dia em troca, nem mesmo esse, já vai-se, portanto já foi metido um prémio

Nuno Gomes: o, vocês têm TMA, tempo médio de atendimento? Qual é que é o TMA aqui na empresa C?

Rui: O TMA, já foi alterado várias vezes, atualmente é digamos, eu posso dar o exemplo, na equipa em que eu estou atualmente não existe também essa, não existe tanto essa pressão vá, o meu chefe, por acaso nem é dos piores (e riu-se), há bem piores…sabemos que esse é um dos pontos, isto porquê? Pelas últimas informações que tivemos atualmente, o TMA é dos pontos onde a empresa quer atacar mais, digamos isto porquê? Porque de todas as chamadas que se atendem 95, 95% têm que ser atendidas e dessas 95%, 75% têm de ser atendidas aos 30 segundos, por isso é que andam a incidir no TMA. Atualmente penso que o TMA esteja em 7 minutos e qualquer coisa, 7 minutos e 20, 7 minutos e 16, não me recordo, mas anda á volta disso.

Nuno Gomes: Vocês têm que atender cada chamada em 30 segundos?

Rui: Não! Sim! Sim! Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: E o que é que acontece quando uma pessoa liga e ultrapassa esses 30 segundos?

Rui: Não, ou seja, as chamadas, o tempo medio de espera é que tem de ser inferior a 30 segundos

Nuno Gomes: ok!

Rui: O TMA não pode ser 30 segundos (e ri-se), não consegues atender uma chamada em 30 segundos

Nuno Gomes: claro!

Rui: se a chamada não for atendida naquele tempo, parte-se para a próxima, pode ser que seja, a, o, o global ao fim do mês, ao fim do dia, a média é que tem de ser, tem que tentar ser aquele tempo, isto porquê? Porque a empresa C fez um acordo com a ETT3 onde, por exemplo num determinado mês para o seguinte se baixar 30 segundos de TMA numa determinada pessoa, é visto por pessoa, depois há a média de equipa, se baixar 30 segundos, há um prémio de 30€, se baixasse 60, 60€, 90 segundos, 90€ ou 120 segundos, 120€, como, isto porquê? Porque se a ETT3 não cumprir, não respeitar aquele acordo que foi feito tem uma penalização, para não haver essa penalização a ETT3 está a dar este incentivo desde, não sei se é desde Abril se é, acho que é desde Abril

Nuno Gomes: Portanto vocês funcionam como equipa em termos de regular esse TMA

Rui: sim há várias equipas…

Nuno Gomes: tu falaste em TMA, eu estava-te a falar de uma outra forma, porque tu falaste-me em tempo de espera de chamadas, que tem de ser 30 segundos

Rui: sim

Nuno Gomes: ou seja uma chamada tem de estar apenas 30 segundos ali ou menos não é

Rui:… até que seja atendida ou menos

Nuno Gomes: mas depois eu estava-te a falar de um outro TMA, que é o tempo médio de atendimento, ou seja há certos sítios, como por exemplo eu no meu trabalho eu tenho 3 minutos e meio para atender cada chamada, se eu ultrapassar aquela média ao fim do dia, não é, vai-me dar uma soma de todos os, de todas as minhas chamadas e a soma de todas as minhas chamadas tem que ser menor ou igual a três minutos e meio

Rui: sim

Nuno Gomes: se ultrapassar os 3 minutos e meio, no meu trabalho, por exemplo, no Serviço B as pessoas são despedidas

Rui: não, isso não acontece

Nuno Gomes: Então ali não há este TMA, não há

Rui: Há um TMA mas não há, não há… despedimento porque o TMA não…

Nuno Gomes: como é que funcionam as avaliações? Vocês têm avaliações? Porque no meu tempo havia

Rui: sim, sim! Há auditorias, há intervenções, as auditorias são feitas por um grupo que está na Quinta do Lambert, que é o grupo de qualidade mesmo da ETT3. As intervenções são feitas aqui, há um grupo de qualidade da empresa C. As auditorias são feitas outline, isto porque devido a uma lei que foi introduzida, não se se foi uma lei se foi um alerta qualquer que a empresa C teve da Comissão Nacional de Proteção de Dados das chamadas não poderem ser ouvidas, poderem ser ouvidas a gravação, passaram a ser ouvidas outline. Portanto as auditorias ou as intervenções são feitas dessa forma.

Nuno Gomes: Então vocês não são chamados à parte para serem avaliados? Eu no meu tempo em 2000, 2002 ou três

Rui: se houverem intervenções se houverem auditorias somos chamados

Nuno Gomes: mas auditorias feitas pela empresa C?

Rui: Pela empresa C e pela ETT3, mas as intervenções são pela empresa C as auditorias são pela ETT3

Nuno Gomes: mas vocês são chamados à parte e falam sobre o que deviam mudar

Rui: sim

Nuno Gomes: e o que é que dizem? O que é que devia mudar em ti?

Rui: Nas intervenções quando uma intervenção é feita é me dito qual foi a intervenção que eu tive e o que é que eu poderia fazer, não é o, em termos de escuta com o cliente em termos de protocolo, em termos de procedimento, o mesmo acontece com as, com as auditorias

Nuno Gomes: vocês são avaliados em quê concretamente quando são avaliados?

Rui: A maior, ou seja, numa auditoria há várias percentagens, a maior percentagem que atualmente existe é dos procedimentos, depois há percentagens do protocolo de atendimento, na questão do cliente, mas eu agora não me recordo ao certo quais… sei que a maior parte da percentagem, o maior ponto é do procedimento em si

Nuno Gomes: e vocês são avaliados quantas vezes – por mês?

Rui: Antigamente eu sei que era de três em três meses, depois passou a ser, uma vez por mês, já foi três vezes por mês, acho que ainda está, não sei se neste ano tem duas ou três vezes por mês. Eu este mês já fui, este mês de Junho, por acaso tive ontem uma, ontem, neste caso a semana passada, tive na semana passada uma, foi…foi boa, foi boa (e riu-se), mas o mês passado acho que tive duas se não me engano, duas três por mês

Nuno Gomes: tu sempre trabalhaste por empresa de trabalho temporário para a empresa C?

Rui: sim a empresa C não contrata ninguém

Nuno Gomes: ok, e já passaste por quantas empresas de trabalho temporário, ou foi só uma empresa de trabalho temporário?

Rui: duas

Nuno Gomes: duas!

Rui: ETT2

Nuno Gomes: ETT2!

Rui: E ETT3!

Nuno Gomes: E agora ETT3.

Rui: Antiga ETT6. Era ETT6 mas depois

Nuno Gomes: Há pois, ela chamava-se ETT6 e agora chama-se ETT3. Ok, e portanto já falámos das pausas, tu notas que há sempre novas adaptações, ou seja, eles vão sempre gerindo sempre de várias maneiras, maneiras diferentes as situações para poderem de alguma forma maximizar mais a produtividade, gerindo os tempos

Rui: sim!

Nuno Gomes: por exemplo, estas alterações que têm havido?

Rui: sim!

Nuno Gomes: antigamente havia as prevenções e agora já não há?

Rui: As prevenções ainda existem, só estão diferentes. Por exemplo o ano passado, ou até ao ano passado as prevenções, quem queria ficar tinha, portanto aquilo, poderia ficar todos os meses, e já no tempo da ETT2 também era diferente. Desde o ano passado que, existiram ali três meses que eram só para as pessoas da Quinta do Lambert, lá está, na Quinta do Lambert…e empresa C distribuição, para as pessoas aqui da Expo, por ser mercado livre, também ficámos só com três meses. A pessoa pede mas só, só junto daquele mês que a pessoa pediu é que sabe se ficou ou não. Pode não ficar. Há um pedido feito.

Nuno Gomes: sim! Sim!

Rui: Depois só a aceitação é dada próxima do mês.

Nuno Gomes: A prevenção é quando nos podem chamar a qualquer hora e nós estamos disponíveis para atender as chamadas

Rui: Há um valor pago

Nuno Gomes: por causa das avarias, quando há uma avaria muito grande num Distrito inteiro, não é?

Rui: Há um valor pago mensalmente, há um valor pago do valor há hora, que é um valor maior do que semana e há um valor pago pela…

Nuno Gomes: que é um valor que acresce no ordenado, não é

Rui: claro!

Nuno Gomes: acaba por ser substancial para quem fica disponível para fazer prevenções

Rui: sim! Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: e faz esse tipo de pedidos. Há bocado nós estávamos a falar e também foi o pouco que nós falámos, se tu sugerires a algumas pessoas tuas conhecidas para poderem gravar entrevista também para a minha Tese de Mestrado, achas que

Rui: posso tentar, não garanto mas posso tentar.

Nuno Gomes: como é que é a recetividade das pessoas a terem que dar a cara, a terem

Rui: algumas [pessoas] podem ter receio, não sei, atualmente as pessoas estarem disponíveis ou não, posso tentar, pode haver receio, ou não, lá está, há sempre receio em tudo, mas posso tentar

Nuno Gomes: e o receio que eles têm é de quê?

Rui: dar a cara principalmente

Nuno Gomes: medo de represálias, de serem despedidos

Rui: sim, sim, esses são os dois principais fatores. As represálias sejam o fator maior, mas o fato de serem despedidas também penso que não está fora de questão para algumas pessoas

Nuno Gomes: pronto nós vamos ficar por aqui com a entrevista está bem. Eu depois se precisar ed ti eu depois eu falo contigo

Rui: está bem, ok!

Nuno Gomes: Para gravarmos mais alguma vez, está?

Rui: está bem!

Nuno Gomes: ok, então obrigado!

Rui: está!

14.2.4 E4 Rute

Entrevista em áudio (por Skype) com Rute

Nuno Gomes: Então acabaste por despedir ou não?

Rute: Sim, sim, o meu último dia é na Segunda-feira.

Nuno Gomes: Ah, o único dia que trabalhas-te é Segunda-feira é isso?

Rute: Não, vai ser Segunda-feira, de hoje a oito.

Nuno Gomes: Sim! Sim! Pronto como tu sabes eu estou, eu estou a fazer uma, uma recolha de, de denúncias, não é, relativas a trabalhadores que trabalham em call-center, não é, e isto é para, para a minha Tese de Mestrado, portanto na área da Sociologia que eu estou a fazer e posteriormente se conseguir ir para Doutoramento precisamente para poder qualificar a questão do sofrimento no trabalho nos call-centers, não é, então eu tenho feito esta recolha de entrevistas com várias pessoas, vários trabalhadores que trabalham em call-center e que têm denunciado esta situação que acontece nos call-centers não é. Tu portanto trabalhas-te, tu trabalhas-te a onde?

Rute: Eu trabalhei na na, sempre no, na empresa D, no Porto

Nuno Gomes: Sim!

Rute: E agora na empresa E também no Porto

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Agora onde estou na empresa E, não é, as queixas não posso falar assim muito mal da empresa E

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Apareceu-me uma oportunidade melhor e sai, mas também é um bocado torna-se um bocado semelhante à empresa D. A empresa D foi pior saí de lá porque havia muita pressão e saí de lá porque cheguei a chorar mesmo, cheguei ao hospital de urgência derivado, por causa dos nervos, tive mesmo crise de ansiedade, de pânico por causa da pressão psicológica que ouvi lá [na empresa D]

Nuno Gomes: Sim! Tu trabalhas-te portanto na xxx [citei um nome de uma empresa] é isso?

Rute: Não, empresa D! Empresa D

Nuno Gomes: Ah ok! Pronto eu não conheço. É uma empresa de quê?

Rute: É o mesmo que a xxx [citou o nome de uma empresa], percebes, são concorrentes vamos dizer percebes

Nuno Gomes: Ah ok!

Rute: Eles estão, eles vieram para o Porto em 2012, tanto que eu fiz logo a abertura, a primeira equipa em 2012 e agora vão abrir em Guimarães

Nuno Gomes: Sim! E trabalhas-te lá quanto tempo?

Rute: Cinco, quase cindo anos

Nuno Gomes: quase 5 anos!

Rute: Sim!

Nuno Gomes: E fazias, era, recebiam chamadas ou faziam chamadas para fora?

Rute: Não, recebia chamadas, apoio ao cliente

Nuno Gomes: Apoio ao cliente. É uma empresa de telecomunicações é isso?

Rute: Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: Sim!

Rute: é prestação.

Nuno Gomes: Sim! E diz-me o seguinte trabalhas-te lá cerca de 5 anos, não é?

Rute: Sim! Sim!

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Digamos quatro anos e tal, Sim!

Nuno Gomes: Muito bem, eu depois na minha Tese eu, eu não vou divulgar o teu nome está bem? Eu vou dar outro nome, vou dizer que é um trabalhador dessa empresa está bem, mas não, mas vou manter-te como anónima está bem? É assim que vai ficar aqui gravado, portanto tu autorizas eu poder divulgar a informação que tu me estás a dar, eu vou divulgar na minha Tese, não é, portanto eu vou,

Rute: Sim

Nuno Gomes: esta entrevista eu vou transcrevê-la toda para texto, estás a ver e depois ela vai passar apenas para um anexo na minha tese e eu vou citar apenas algumas partes da nossa conversa, estás a perceber?

Rute: Ok!

Nuno Gomes: Pronto! Mas de qualquer forma eu não vou citar o teu nome, nem te vou identificar, está bem?

Rute: Ok!

Nuno Gomes: Que é para manter o teu anonimato. Que idade é que tens?

Rute: [40 aos 49]

Nuno Gomes: [40 aos 49]! Portanto tu foste trambalhar para lá então com [disse a idade] não é?

Rute: Exato!

Nuno Gomes: Já tinhas trabalhado na área de call-center?

Rute: Já! Já!

Nuno Gomes: já! Diz-me, a nível do, o que é que tu sentiste a nível de humilhação no call-center, neste call-center onde estiveste?

Rute: Eu senti muito inferiorizada, senti-me muito mal, porque é assim com [diz a idade] ninguém gosta principalmente quando é gente, nem tem a ver com a idade porque é uma questão de respeito também

Nuno Gomes: sim!

Rute: E senti-me muito mal porque não fiz nada de mal, acho que não se insulta ninguém, nem se rebaixa ninguém ao ponto daquilo que me fizeram e acho que me deveriam respeitar, respeitar mais, simplesmente

Nuno Gomes: E o que é que eles, o que é que eles te fizeram? Ou que é que eles

Rute: Foi uma chamada que não correu, não correu, é assim para mim não correu assim tão mal percebes, só que, para eles pronto, tinha que ser 100% bem porque senão, óh pá, o operador, pronto, eles querem, só tem [sic] receber dinheiro percebes, e se nós não estivermos a 100%, cortam nos prémios, enfim mas isso é tudo desculpa e claro basta uma coisinha que não agradasse porque eles ao fim ao cabo como eu já estava efetiva, os mais velhos os que estavam efetivos eles queriam…é que a gente se despedisse e como isso não estava a acontecer, e houve uma altura, uma altura em que eu quis ser supervisora, eu entretanto ia ser operada à coluna e eu, mas eu não estava a meter baixa lá está Nuno, senti muita confusão eu estava a trabalhar

Nuno Gomes: Sim!

Rute: …Na altura … se eu queria ser supervisora na altura, não porque lá está eu sou responsável sabia que pronto não dava e eles não sei, porque não fui a única, eles pressionaram aqueles todos mais velhos que estavam já efetivos chamaram-nos, chamaram-nos a atenção sobre chamadas, disseram-nos que o local de trabalho estava melhor

Nuno Gomes: sim!

Rute: Eu não percebi a ideia. Claro aos homens não disseram, a mim, a mim se eu rejeitei a chamada que eu tinha feito, eu não fiquei a perceber o que é que se tinha passado, sou alguma burra? E eu fiquei assim, o que é que se passa? Porque é que eles estão a tratar-me assim dessa maneira?

Nuno Gomes: Claro!

Rute: Pronto, porque é que, depois começaram a levantar a voz, vocês não podem falar assim porque eu não fiz nada de mal, eles tinham era fiz isto assim e assim, e começaram simplesmente a levantar a voz como seu eu fosse uma burra, pronto, eu fiquei em estado de choque porque não estava à espera que me respondessem dessa maneira, pronto não tinham de levantar assim a voz, eu fiquei em estado de choque, "então tu não respondes", "não fazes isto não fazes aquilo", eu fiquei sem saber o que havia de dizer

Nuno Gomes: claro

Rute: …não sei quê, …nada a ver comigo e eu fiquei assim, mas o que é que se passa, porque é que … assim a ver comigo, "há seu eu fosse a ti despedia-me", mas porque é que eu vou-me despedir? Eu não fiz nada de mal. "eu se fosse a ti metia uma , em francês para português eu não sei explicar muito bem, disseram que eu estava no meu trabalho e ir-me embora, e eu fiquei assim, mas vou-me embora porquê? Eu não tenho, é que eles me responderam e disseram isso muitas e muitas, muitas vezes Nuno

Nuno Gomes: ou seja, tu já estavas efetiva?

Rute: Já estava efetiva. Ela disse-me não sei quantas vezes, se eu fosse a ti ia-me embora, mas muitas vezes… se fosse a ti ia-me embora e estavam sempre a pressionar-me, fizeste isto, fizeste aquilo, uma vez só porque eu estava aflita para ir à casa de banho, nós tínhamos pausa 10 minutos de manhã e 10 minutos à tarde e eu nunca mais vinha a minha pausa e eu disse: eu tenho de ir à casa de banho

Nuno Gomes: claro!

Rute: "Ah não podes porque há muitas chamadas em espera", se eu for há pausa pelo menos vou à casa de banho, "não podes" e eu fiquei assim, não posso?! Fiquei mas como é que não posso ir à casa de banho?! "Não podes!" e eu não posso?! … [não se percebe, não transcrevi] atender chamadas, o que é que aconteceu? Resumo e concluindo, quando passaram 2 horas e eu com vontade de ir à casa de banho fiquei muito mal disposta, peguei, o que é que aconteceu, fui ao hospital tinha uma cólica renal. Na empresa entreguei uma coisa do hospital justificação a dizer que eu fui por causa deles porque aconteceu isto mas ninguém se responsabiliza porque eu, tinha sido porque eu não fui à casa de banho

Nuno Gomes: Claro!

Rute: …. [não se percebe, não transcrevi] Porque eu tinha que ir à casa de banho

Nuno Gomes: pois! Tu, tu, era muito frequente essas questões das proibições das idas à casa de banho lá nesse local de trabalho?

Rute: É proibido levantares para ir à casa de banho, na empresa D é proibido ir à casa de banho sem autorização, mas é proibidíssimo

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Não podes ir à casa de banho sem ter autorização e mais se fores à casa de banho, mas isso é tanto com a empresa D como a empresa E, se fores à casa de banho tens que pôr em pausa pessoal, ou seja, aqui na Empresa E tenho 15 minutos, não é 10, tens mais 5, pronto a pausa pessoal ou seja só vais à casa de banho, em vez de teres os teus 10 minutos ou 15 minutos, tens 12, o que eu acho injusto, somos todos adultos!

Nuno Gomes: E descontam-te? Isso descontam-te na pausa é isso?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: Ou seja, é sempre descontado no tempo de pausa as idas à casa de banho é isso?

Rute: Exatamente! Tu tens de pedir autorização

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Sempre! Se vamos à casa de banho sem pedir autorização podes crer que quando chegamos ao posto de trabalho tens logo alguém a mandar vir contigo

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Mas isso é tanto na empresa D como na empresa E

Nuno Gomes: Sim! E como é que é, como é que é a gestão das chamadas, as chamadas são interruptas, tão sempre a cair?

Rute: Exatamente! É constantemente, é nos dois sítios, tanto na empresa D como na empresa E. Na empresa E se queres para a tua Tese

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Hás-de ver no facebook eu consigo encontrar um link haver se encontro e eu envio-te

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Na empresa E … [não se percebe, não transcrevi] acerca de um mês… [não se percebe, não transcrevi] normalmente costuma haver uma grande, aos Sábados falta muita gente

Nuno Gomes: Sim!

Rute: então houve um dia…. [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Sim!

Rute: aos berros a dizer que quem atendesse mais chamadas ganhava um telemóvel…eu sempre aprendi que, em primeiro lugar está a qualidade das chamadas e para mim é muito importante também sou consumidora, eu

Nuno Gomes: claro!

Rute: Pronto e para mim, oh Nuno, a brincar, a brincar entre aspas eu atendo cerca de 70 a 80 chamadas por dia não é brincadeira e eu fiquei a pensar eu já tinha… quer dizer e eles dizem quem atender mais chamadas vai ganhar um telemóvel, e é assim mas o que é… [não se percebe, não transcrevi] é a qualidade é a quantidade, eles não sabem o que dizem aqui… e agora, está bem! Havia uma rapariga muito simpática, mas atendeu 110 chamadas

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Rute: Ou seja, o que é que é isso, é umas chamadas atrás umas das outras??!

Nuno Gomes: claro e vocês são lá quantos trabalhadores lá mais ou menos?

Rute: na empresa E não te sei dizer, mas na empresa D já devem ser à volta de 500 mas…estavam a entrar pelo menos a partir de Janeiro de 2013 estavam a entrar de 15 em 15 dias, não, todas as semanas estavam a entrar 15 pessoas portanto já foram… formações, já devia ser não é não sei quantas pessoas e no entanto só são 500 porquê? Porque têm entrado e saído porque, ninguém pára na empresa D, e na empresa E é a mesma história ninguém também quer ficar lá.

Nuno Gomes: sim, tu depois consegues enviar-me o site das duas empresas para eu poder pesquisar sobre as empresas porque eu não conheço, por acaso nunca tinha ouvido falar nelas

Rute: Eu envio-te o link mas é assim, há muito show-off digo-te já, há muito show-off… [não se percebe, não transcrevi] já estava habituada

Nuno Gomes: sim

Rute: muito show-off disto e daquilo, vais ver, mas isso e o vídeo das 110 chamadas eu acho que também puseram lá, acho que até foi um erro … [não se percebe, não transcrevi] para pronto

Nuno Gomes: sim

Rute: ou vídeo ou fotografias, fizeram lá qualquer coisa, mas não sei se puseram 110 chamadas, acho que depois foi em comentários, qualquer assim, eu sei… [não se percebe, não transcrevi] mas em comentários

Nuno Gomes: sim

Rute: as pessoas a dizerem que foram 110 chamadas e não sei quê

Nuno Gomes: portanto esta empresa que tu te despediste qual é que é a empresa que tu despediste, como é que chama?

Rute: É a empresa E

Nuno Gomes: sim e desta empresa tu trabalhavas efetiva para ela

Rute: Não, agora estou a acabar o contrato ainda, eu estou há pouco tempo, estou lá desde Abril

Nuno Gomes: Sim

Rute: Mas noutro operador também porque a empresa E pronto a empresa E também, eu trabalhei para a mesma operadora na empresa D e eu confesso que essa operadora… [não se percebe, não transcrevi] as empresas prestatárias… [não se percebe, não transcrevi] percebes… [não se percebe, não transcrevi] porque é mesmo assim

Nuno Gomes: deixa-me só perceber tu trabalhavas mesmo diretamente para a empresa cliente ou trabalhavas para uma empresa de trabalho temporário?

Rute: Não eu trabalhei para a empresa cliente diretamente

Nuno Gomes: Ah, é mesmo empresa, é mesmo empresa cliente é isso?

Rute: Sim! Sim Sim!

Nuno Gomes: Portanto não há nenhum intermediário entre ti

Rute: não!

Nuno Gomes: E a empresa cliente?

Rute: Não Nuno!

Nuno Gomes: Sim. Do sítio de onde tu te despediste e trabalhavas já há 5 anos, qual é que é a empresa?

Rute: Empresa D

Nuno Gomes: Ah muito bem que é uma empresa de telecomunicações é isso?

Rute: Também sim! Sim!

Nuno Gomes: mas vende telemóveis e isso é?

Rute: Também sim! Sim!

Nuno Gomes: Sim! E tu estás me a ligar do Porto, é isso?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: Sim! Mesmo da cidade do Porto?

Rute: Sim! Sim sim sim! Estou mesmo no Porto

Nuno Gomes: Ah muito bem!

Rute: Ermesinde mas as duas estão no Porto

Nuno Gomes: muito bem! E diz-me o seguinte Rute, podes dizer-me qual é que é a tua escolaridade?

Rute: Eu estou, é frequência universitária, é é Terapia da fala

Nuno Gomes: ah muito bem! Ok! A nível das, das, dos supervisores que lá estavam, como é que era a idade deles, eram jovens, eram pessoas idosas, idóneas, era o quê, como é que era?

Rute: A idade das pessoas havia de tudo, desde jovens, tipo 22 anos até 40 mais ou menos

Nuno Gomes: Sim! E estamos a falar de um espaço com cerca de 500 pessoas não é?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: Havia ai quantos supervisores mais ou menos?

Rute: Sim na empresa D, ainda eram muitos, na parte da empresa E. Lá está a empresa E é tipo a empresa N

Nuno Gomes: Sim!

Rute: ok? Só nessa parte trezentos e tais, ai não sei te dizer porque era um supervisor para cada 15 pessoas, sei lá, …. [não se percebe, não transcrevi] de cor não te sei dizer

Nuno Gomes: Sim, aquilo em termos, eram um open space é isso?

Rute: como assim?

Nuno Gomes: Um open space que é um espaço assim aberto, é uma sala grande, assim onde estão todos os atendedores, é assim mais ou menos o espaço?

Rute: sim, mas, sim! Sim!

Nuno Gomes: sim! A nível de, a nível das humilhações que tu sentistes a nível de trabalho, não é foi o fato das pressões não é e de te incentivarem a saíres por tua própria iniciativa, uma vez que eras efetiva no trabalho, se saísses não representarias nenhuma despesa para a empresa, era mais ou menos essa a ideia deles, não?

Rute: Isso era uma ideia deles, depois acho que muita gente se queixou lá também porque os supervisores muitas vezes vinham atrás de nós estávamos nós em plena chamada aos berros, a falarem muito alto: "as vendas", nós também tínhamos de fazer vendas, pronto despacharmos as chamadas e iam atrás de nós "a despachar, despachem-se, despachem-se, as vendas, as vendas!". Eu tive clientes que me perguntaram Nuno, "menina tem que me vender alguma coisa?" Quer dizer, estou a explicar uma faturação, certo? … [não se percebe, não transcrevi] e atrás tenho um supervisor aos berros, como um maluco, é muito, é mesmo o termo, "preciso de vendas" e é assim "é para despachar"… [não se percebe, não transcrevi] Meio minuto e meio uma chamada, e "menina eu estou a ouvir, mas tem que me fazer alguma venda?" E eu, "não, não se preocupe que não tenho que fazer nada". Clientes assim a perguntarem.

Nuno Gomes: Claro!

Rute: Fiquei assim. Agora onde eu estou querem…é estúpido desculpa lá o termo, a gente, eu não faço, e como não faço sou chamada a atenção. Temos que ir para o quadro apontar a nossa venda

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Rute: E cada vez que há uma venda está toda a gente a aplaudir

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Rute: … [não se percebe, não transcrevi] no outro dia. "O que é que se passa aí que vocês estão a fazer a festa a divertir?" Nós uma coisa que não estamos a fazer é a divertir, ninguém se diverte a ouvir berros e insultos dos clientes, não é?

Nuno Gomes: Claro!

Rute: E eu fiquei assim, não vou pedir desculpa por uma coisa que não estou assim a fazer

Nuno Gomes: Claro! Tu, tu então acabas-te por despedir-te da empresa para a qual trabalhas-te durante 5 anos é isso?

Rute: Sim, fui eu que me despedi

Nuno Gomes: Sim! E não chegas-te a fazer denúncia se quer à Autoridade das Condições do Trabalho sobre esta situação?

Rute: É assim eu cheguei a fazer uma denúncia à ACT mas na altura foi por causa que a empresa, eu quando estive de baixa, estive de baixa quando fui operada à coluna e estive um ano inteiro, ou seja, foi antes de entrar no outro ano, não é, fui operada em Janeiro e depois tive o ano todo e pronto. e a empresa como foi, pedi o subsídio de férias e a empresa recusou-se a pagar-me o subsídio de férias porque eles diziam, eu não gozei férias por estar de baixa e não tive férias nesse ano, não cheguei a gozar as férias e eles recusaram-me a pagar as férias e então eu mandei um email para a ACT, eles nunca mais fizeram nada, eu na altura até quando voltei para o trabalho perguntei, entrei em acordo com a empresa, a empresa sabia que eu tinha feito queixa à ACT, porque eu tinha-lhes dito, entretanto enviei um email à ACT, feita tonta, porque eu pensava que tinha tudo resolvido com a empresa e disse à ACT que retirava a queixa, só que ao fim ao cabo eles acabaram por não me pagar na mesma, pronto ficaram, enfim! Mas Nuno eu quando me despedi

Nuno Gomes: Sim

Rute: Antes disso, eu não sei se chegas-te a ver o vídeo [um vídeo que me enviou], pronto lá está

Nuno Gomes: Sim

Rute: porque ao despedir eu tive um choque acústico

Nuno Gomes: sim!

Rute: só que na altura foi muito mau, foi muito mau porque foi em tempo de chamada e senti-me mal, fui logo para as urgências, nas urgências, depois no Otorrino foi-me dito que eu tinha tido, foi-me, agora como é que se chama, uma, ai

Nuno Gomes: mas foi no ouvido não é?

Rute: Sim, no ouvido direito, tinha tido uma… [não se percebe, não transcrevi] tinha tido uma surdez … [não se percebe, não transcrevi] sensorial, pronto, foi isso… [não se percebe, não transcrevi] e eu fiquei um bocado aflita na altura, uma pessoa fica assim, "mas o que é isto?!" Depois eu tive no hospital e não sei quê… [não se percebe, não transcrevi] porque ele disse-me…de repente eu estava a ouvir bem e assim e foi tudo de repente, claro que depois pouco a pouco, eu fiquei em casa como é óbvio e pouco a pouco eu notei que a minha audição claro que nunca mais voltou ao que era, mas ouço, pouco a pouco voltou e na altura voltei… [não se percebe, não transcrevi] voltei a falar com o Otorrino e ele disse-me isso não foi surdez sensorial senão nunca mais voltava a ouvir nada

Nuno Gomes: claro!

Rute: foi um choque acústico que tive

Nuno Gomes: e falas-te

Rute: e lá está... [não se percebe, não transcrevi] pelos meus próprios colegas eu fui insultada

Nuno Gomes: sim! Sim! Até a nível dos colegas notas essa, essa falta entre colegas, quer dizer a falta de colaboração?

Rute: Exatamente! Mesmo na empresa D

Nuno Gomes: Sim!

Rute: Aqui não [na empresa E]! Na empresa D sim, … [não se percebe, não transcrevi] colegas que … [não se percebe, não transcrevi] bem com supervisores, outros na altura, outros que davam bem… [não se percebe, não transcrevi] e não sei quê houve aquela coisa… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim! Tu depois podes chegar-me esse vídeo só para depois eu poder ver

Rute: sim! Sim!... [não se percebe, não transcrevi] a ver se eu vejo lá, eu sei que na altura eu tinha dado… [não se percebe, não transcrevi] tinha publicado e o Danilo [Presidente do STCC] e não sei quê, depois a ver se eu encontro

Nuno Gomes: muito bem!

Rute: …eu chego-te!

Nuno Gomes: e diz-me o seguinte tu és então sindicalizada é isso?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: És sindicalizada pelo STCC é isso?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: Sim. Pronto e falas-te com eles sobre esta questão?

Rute: Do quê? Das … [não se percebe, não transcrevi] e assim?

Nuno Gomes: sim! De toda esta situação que estava a acontecer contigo e o fato de teres despedido não é, depois de estares efetiva

Rute: … [não se percebe, não transcrevi] então dizendo isto, não sei quê, mas pronto, tinha que haver mais pessoas, tinha que haver mais queixas, eu agora já não estou lá, eu na altura até estava com colegas minhas, pronto para fazerem para falarem… [não se percebe, não transcrevi] também mas… [não se percebe, não transcrevi] depois há pessoas que têm medo, há pessoas que têm medo de falar. Aqui na empresa E tenho uma colega minha que tem 53 anos, um outro dia uma supervisora como estás a falar de pressões não é,

Nuno Gomes: sim!

Rute: como é que eu te hei-de explicar, ela saiu arrasada, estávamos na pausa, ela só me viu, ela: "eu estou", "o que é que se passa?" "Eu, só sei que quero-me ir embora, só não vou porque preciso de trabalhar, preciso" e ela mora a duas horas do emprego

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Rute: … [não se percebe, não transcrevi] ela chegou-se ao pé de mim e só me disse, porque ela entrou como eu, só que ela ainda não tem… [não se percebe, não transcrevi] pronto tem mais…das outras pessoas, mas é assim temos de nos adaptar, temos… [não se percebe, não transcrevi] ajudar… [não se percebe, não transcrevi] com a supervisora pronto começou a mandar vir com ela assim do nada e mandou vir com ela…mandou vir com ela, assim… [não se percebe, não transcrevi] a dizer assim: "colaboradora com atitude, comportamento inaceitável, atitude inaceitável", só porque quando entrou para a empresa, … [não se percebe, não transcrevi] não sei quê, é assim…. [não se percebe, não transcrevi] a minha colega… "eu assinei", "tu foste burra,

eu não assinava nada, não assinavas também és responsável, irresponsável… [não se percebe, não transcrevi] assinavas as coisas por baixo”

Nuno Gomes: claro!

Rute: … [não se percebe, não transcrevi] “tu não assinavas nada…foste tonta!” e a minha colega estava arrasada ela até meteu baixa

Nuno Gomes: Sim!

Rute: e

Nuno Gomes: para ti foi um alívio de certa forma sair da empresa onde tiveste quase durante 5 anos não é?

Rute: foi, foi… [não se percebe, não transcrevi] completamente!

Nuno Gomes: E agora nesta nova empresa [empresa E], é também de call-center não é?

Rute: Sim também… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim, e aqui nesta empresa sentes alguma diferença ou também há pressões, ou notas que está a haver pressões?

Rute: É assim também há pressões…na que vou sair… [não se percebe, não transcrevi] é por minha causa

Nuno Gomes: Sim!

Rute: na, como é que hei-de explicar, eu sinto as pressões e o que eu sinto nas pressões que há é que eu não quero ficar lá porque eu em primeiro lugar penso na minha saúde, eu consigo trabalho para mais longe do que ficar aqui perto

Nuno Gomes: sim, claro! Tu és mãe de família, tens família constituída?

Rute: Sim!

Nuno Gomes: tens filhos ou isso?

Rute: sim tenho filhos, sou casada, tenho filhos

Nuno Gomes: sim

Rute: lá está eu não quero problemas de saúde, é assim… [não se percebe, não transcrevi] estou bem agora [agora está na empresa E] mas quando tive na empresa D já te contei sai de lá com o coiso de pânico que, por causa dos nervos não é e fui diretamente para o hospital porque eu deixei de falar de repente por causa dos nervos

Nuno Gomes: claro e eles não deram nenhuma assistência a ti lá no call-center?

Rute: não!

Nuno Gomes: nem chamaram, não chamaram ambulância nem nada?

Rute: chamaram ambulância mas fui sozinha

Nuno Gomes: sim exato! Tu depois achas que tens colegas ai, ai da tua zona pessoas amigas tuas que tu conheças que possam também fazer alguma denúncia a nível das áreas de humilhação no call-center?

Rute: é complicado! É muito complicado! Por isso é que eu quis falar, por é que eu te contatei e perguntei, porque eu falo… [não se percebe, não transcrevi] está complicado a nível de trabalho Nuno

Nuno Gomes: sim claro!

Rute: Se eu trabalhasse noutra área eu não me importava de dar o meu nome

Nuno Gomes: claro!

Rute: …mas eu contatei-te porque lá está eu gostava muito que isso que muita gente falasse porque até vi um vídeo que meteste no facebook de coisas de … [não se percebe, não transcrevi] e havia 5 pessoas num ano, 6 pessoas noutro ano e isso é triste porque eu sei que há muita gente que passa por humilhações nos call-centeres… [não se percebe, não transcrevi] constantemente

Nuno Gomes: claro! Sim, sim, há sempre esta dificuldade para já das pessoas denunciarem, não é, há esta dificuldade também por exemplo de gravar em vídeo, não é, eu por acaso tenho conseguido recolher algumas entrevistas em vídeo, não é, e consigo fazer entrevista em que a pessoa se identifica, não é, mas também tenho muitas entrevistas assim como o teu caso, não é, que ficam anónimas e não há problema, o que é importante é que o trabalhador possa denunciar os casos que está a acontecer nos, nos

call-centers, não é, e a tua atitude, eu agradeço-te o fato de estares a gravar esta entrevista comigo, apesar de eu estar aqui em Lisboa e tu estás no Porto, não é, mas é necessário recolher-se estas denúncias não é, que serão a prova em que existe sofrimento nos call-centers em Portugal, não é e que é necessário fazer alguma situação em relação a isso

Rute: sim há, eu vejo mesmo onde eu estou a trabalhar neste momento [na empresa E]. Esta semana vi uma supervisora aos berros com uma [colega] que há pouco tempo entrou

Nuno Gomes: sim

Rute: é, não pode entrar assim aos berros com uma pessoa que entrou, recentemente agora estou a apanhar chamadas, está a precisar de ajuda, vai entrar aos berros com ela assim no meio de incerteza

Nuno Gomes: claro! Claro!

Rute: E vocês também tinham lá TMA – tempo médio de atendimento?

Nuno Gomes: temos, claro que temos!

Rute: E qual é que era o vosso TMA lá? Na empresa D não podíamos ultrapassar os 400 segundos e aqui é igual

Nuno Gomes: sim, ou seja têm 400 segundos para atender uma chamada?

Rute: é sim!

Nuno Gomes: e se não atenderem uma chamada em 400 segundos

Rute: É assim aqui na empresa E nunca me disseram nada, portanto, mas é assim, para atender tantas chamadas, a mim nunca me chamaram a atenção, outros colegas é assim, vou ser sincera, não vou mentir… [não se percebe, não transcrevi] na empresa D chegaram-me a chamar a atenção só porque cheguei, pronto lá está uns segundos pronto depende das chamadas porque depois ocorreu-me uma chamada… [não se percebe, não transcrevi] mas por exemplo…o responsável pela operação, eu estava ao telefone e chegou-me a pontar-me no computador, só porque 8 minutos e eu, mas eu é assim já estava no fim, já me ia despedir, eu só como atendia chamadas respondi logo, mas quando faço três minutos não me sabem dizer parabéns ou assim… [não se percebe, não transcrevi] fizeste mal, só porque fiz oito minutos somos apontados, chamados a atenção

Nuno Gomes: claro!

Rute: ou seja, sabem chamar a atenção as pessoas só por um bocadinho mais

Nuno Gomes: sim claro!

Rute: e…houve uma pequena reunião, percebes… [não se percebe, não transcrevi] "o que é que se passou? O que é que isto e porque não sei quê"

Nuno Gomes: E em termos de avaliações? Vocês tinham avaliações contantes, como é que era?

Rute: Aqui na empresa E não, na empresa D era constantemente

Nuno Gomes: mas quantas vezes tinham avaliações?

Rute: Na empresa D… [não se percebe, não transcrevi] pelos menos 2 vezes por semana e chamavam-nos e tudo

Nuno Gomes: e era descontado depois no vosso ordenado? No prémio, tinham algum prémio?

Rute: era no prémio, sim, sim! Porque temos, … [não se percebe, não transcrevi] nos clientes, a nível da nossa qualidade, temos no auto-serviço, na empresa D … descontar no fim do mês, é, são um bocado manhosos na empresa D

Nuno Gomes: está bem. Olha vamos fazer o seguinte, se puderes enviavas-me um texto, podes enviar-me aqui pelo facebook se der para tu fazeres só a explicares, onde é que tiveste a trabalhar, não é

Rute: sim

Nuno Gomes: e, e esta empresa onde estás a trabalhar, que é, só para eu perceber, eu como não consigo perceber, não conheço as duas empresas, não é

Rute: eu vou-te enviar um link das duas

Nuno Gomes: sim! Diz-me só depois no texto, diz-me só depois quanto tempo é que trabalhas-te em cada uma delas, está bem?

Rute: ok! Ok!

Nuno Gomes: que é para eu depois poder explicar

Rute: Eu envio-te o link de cada uma e depois no link por baixo digo "nesta x tempo" e depois na empresa E depois por baixo, nesta, na outra, só entrei em Abril

Nuno Gomes: está bem, está bem, eu depois envio-te, eu depois se tiver alguma dúvida a nível da, eu vou transcrever esta entrevista toda está bem e se eu depois tiver alguma dúvida eu depois pergunto pelo, pelo face [Facebook], está bem

Rute: ok!

Nuno Gomes: Depois alguma situação, depois eu vejo, se precisar de gravar novamente contigo mais alguma coisa, está bem?

Rute: Eu acho que também, não me esqueço de mais nada… [não se percebe, não transcrevi] "pois não, assim grave ou assim na empresa D" [está a perguntar ao marido]

Nuno Gomes: Ás vezes são tantas coisas que a pessoa, vai apenas aceitando, que vai acontecendo, não é?

Rute: Exato! Que eu lembro-me, o meu marido só uma vez que foi chamado de urgência quando eu estive lá, eu tenho tensões muito boas, 11 que são ótimas… e eu entrei no, não, quando chegaram lá os paramédicos eu tinha 16, eu cheguei às urgências com 19

Nuno Gomes: sim

Rute: coisas que eu nunca tive na minha vida… [não se percebe, não transcrevi] Que eu percebo minimamente disso, cheguei antes… [não se percebe, não transcrevi] não quis saber, ele disse logo: "tu vais deixar essa vida de call-center porque isso não é para ti" e eu "o que é que se passa", e ele disse, como é que ele disse, já estou a perder as palavras, um enfarte não sei das quantas, "tu ias ficar nesse dia" disse-me ele, e eu "não é por causa disso, eu não tenho nada no coração, não tenho nada", "mas tu estavas a entrar em parafuso nesse dia, … [não se percebe, não transcrevi] tu nuca tiveste tensões assim", "pois não, mas eu estava nervosa" e ele "nervosa? Isso não são tensões de nervosa, isso são tensões mesmo"

Nuno Gomes: claro! Claro é preciso ter cuidado, olha

Rute: eu deixei de falar Nuno, nesse dia

Nuno Gomes: pois!

Rute: eu deixei de falar, eu não estava a falar nesse dia. Deram cabo da minha cabeça, chamou-me tudo e mais alguma coisa de cima a baixo. Eu fui para o meu posto de trabalho, eu já não sei, eu já nem sabia onde estava o meu posto de trabalho

Nuno Gomes: Exato!

Rute: eu olhava para os meus colegas e já não estava reconhecer os meus colegas, eu cheguei…simplesmente o telefone estava a tocar e eu não sabia o que é que eu estava a fazer, atendi a chamada, eu não falava, e porquê? Porque eu não conseguia falar

Nuno Gomes: claro!

Rute: ela [a supervisora] conseguiu-me levar ao … [não se percebe, não transcrevi] a minha colega que estava ao lado, viu, começou a … [não se percebe, não transcrevi] e eu comecei a chorar. Ela consegui-me levar ao extremo, isso é porque ela citou-me tudo e mais alguma coisa

Nuno Gomes: se calhar a ideia era mesmo que tu despedisses percebes

Rute: lá está e conseguiram!

Nuno Gomes: como eras efetiva era uma forma de tu saíres, entendes?

Rute: e conseguiram!

Nuno Gomes: Claro! Mas pronto, o que é mais importante, neste momento é a tua saúde, não é, isso é o mais importante de nós temos que zelar por nós mesmos, não é, apesar de

Rute: Sim eu há pouco… [não se percebe, não transcrevi] querem fazer não sei quê, ali só há cunhas, têm cunhas uns com os outros percebes…isso é que é injusto

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Rute: Eu não sou de lambe botas… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: claro!

Rute: eu dou-me bem com as pessoas, eu gosto de pessoas competentes, que façam o seu trabalho, eu sempre fui assim na minha vida, eu vou… [não se percebe,

não transcrevi] para e não sei quê, eu faço… que não tem nada a ver pronto, mas faço por ter, agora não gosto é, luto pronto, agora não gosto de pessoas que andam atrás das outras só para subir na vida, não! Eles estavam há espera que eu fizesse isso, não!

Nuno Gomes: claro!

Rute: Não é comigo! Não, então… [não se percebe, não transcrevi] é assim, é assim Nuno… e não sei quê… despedi-me, o que é que poderia fazer, não podia continuar lá

Nuno Gomes: claro! Claro! Isso são situações muito degradantes que infelizmente acontecem no mundo do trabalho e atualmente e

Rute: É muito, é muito, eu chorei muito Nuno, eu chorei muito, muito, muito lá na empresa [empresa D], muito! Eu só te digo isso, eu chorei muito, eu vim muitas vezes para casa a chorar, chorei muito lá, vim muitas vezes a caminho a chorar para a minha casa, e chorei muito em casa, eu chorava. Eu de manhã, eu já nem me apetecia ir para trabalhar

Nuno Gomes: Claro! Olha Rute vamos fazer assim, depois, se quiseres depois falar mais alguma coisa comigo vais sempre falando comigo no facebook está bem?

Rute: Ok! Ok!

Nuno Gomes: Eu tenho reunido com a Catarina Martins, não é deputada do Bloco de Esquerda, não é, apesar de eu não ser partidário do Bloco de Esquerda, mas tenho-me reunido com eles lá no parlamento para falar e denunciar sobre estas questões do call-center que estão a acontecer, está bem? Portanto também faz parte da minha Tese a minha intervenção na área pública para poder de alguma forma denunciar o que

está a acontecer, está bem? Portanto tudo aquilo que puderes chegar a mim de outras informações eu preciso dessas informações para eu poder chegar depois aos deputados e podermos ver, todos juntos, não é, porque eu também estou com os sindicatos a colaborar não é, neste tipo de recolha de denúncias, está bem?

Rute: ok! É assim nós para a frente deixa-me só entrar para a outra empresa e nós para a frente se eu estiver bem mais segura na outra empresa, que eu vou-te confessar como é… [não se percebe, não transcrevi] se é assim se eu penso a empresa D e assim se eu não tiver problemas com a empresa D eu não me importo depois de falar e expor-me

Nuno Gomes: está bem, está bem!

Rute: Mas agora preciso estar, estar a, como é que hei-de explicar… [não se percebe, não transcrevi] para a outra empresa para não me despedirem porque eu falei, percebes?

Nuno Gomes: claro!

Rute: "A flana falou e tal, vamos pô-la fora daqui", percebes?

Nuno Gomes: Está bem! Está bem!

Rute: Na altura fiquei desempregada e pronto! E… [não se percebe, não transcrevi] para a outra empresa, pá eu não me importo nada de falar, pá

Nuno Gomes: sim! Sim!

Rute: eu falo… [não se percebe, não transcrevi] porque eles merecem mesmo, o que eles me fizeram merecem mesmo

Nuno Gomes: mas não faz mal, nós mantemos a tua entrevista anónima está bem, não há problema, não há aqui necessidade nenhuma de te identificar está bem? Não vamos colocar-te em jogo

Rute: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim!

Rute: não é, as pessoas têm que lutar

Nuno Gomes: sim é verdade é, isto é uma luta de todos nós, não é, é uma luta de todos os trabalhadores, não é, eu também trabalho em call-center e também sei o que é que a casa gasta, não é

Rute: exato, pronto não te incomodo mais

Nuno Gomes: ok

Rute: obrigada

Nuno Gomes: ok

Rute: ok

Nuno Gomes: obrigado, obrigado Rute, obrigado, um abraço

Rute: obrigado eu, boa noite então

Nuno Gomes: Boa noite

14.2.5 E5 Laura

14.2.6 E6 Marta

Entrevista com Laura e Marta no SIESI[6]

24-07-2017

0:44-1:18:51-1:46:40

Nuno Gomes: (00:10) ok, tem sido difícil às vezes porque, às vezes perde-se, às vezes perco uma parte da gravação, é uma chatice, porque não grava o início

Marta: pois

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] há o gravador manual

Nuno Gomes: pois existe

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: (00:32) existe, mas às vezes dá mais jeito porque às vezes como tenho feito gravações, de entrevistas em vídeo, às vezes é, pronto tem sido salutar trazer o portátil por causa disso. Eu não sabia que havia um, eu não sabia que o vosso sindicato, está ligado apenas à empresa C ou, ou abrange outras áreas?

Marta: O nosso

[6] SIESI - Sindicato Das Indústrias Eléctricas Do Sul E Ilhas

Laura: Indústrias elétricas e Águas

Marta: o Gás

Laura: empresas de… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: material elétrico, eletrónica

Laura: (01:02) Temos [cita várias empresas, das quais – algumas da nossa investigação como: Empresa C, ETT3], temos, entretanto já os tínhamos… já tínhamos [cita outra empresa que não faz parte da tese]…

Marta: Tudo o que seja ETT3

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marta: (01:16) Nós somos a comissão sindical da ETT3, e tudo o que seja trabalhadores ETT3, nós podemos…

Nuno Gomes: (01:22) sim! Conforme vos disse no email, estou a fazer Tese de Mestrado sobre sofrimento no trabalho nos call-centers em Portugal e portanto vocês autorizam eu fazer esta gravação desta entrevista. Ela, a entrevista vai ser apenas ser transcrita para a tese como anexo e eu vou usar os dados, alguns dados que eu vou recolher aqui convosco para incluir na tese. Peço autorização de eu gravar, para ficar aqui gravado, ok?

Laura: (01:54) Da minha parte não há problema.

Marta: (01:56) Da minha parte também não há problema.

Nuno Gomes: (01:57) ok! Vocês já existem como sindicato há quanto tempo? Eu, eu não, não

Marta: Este sindicato já é antes do 25 de Abril

Nuno Gomes: Ah! Ok! Ok!

Laura: Este sindicato foi fundador da CGTP[7]

Nuno Gomes: Ah ok! Muito bem. Já agora o vosso nome é

Marta: Marta e Laura

Laura: Laura!

Marta: Laura [cita o nome da colega]

Nuno Gomes: sim, sim! Pois está aqui. Era para ficar aqui gravado. Eu por acaso não sabia, porque eu trabalhei no call-center da empresa C, isto já no ano 2000 e na altura até fui fazer uma queixa ao ACT[8] por me proibirem de ir à casa de banho…e eles [o ACT] até riram-se porque acharam aquela exposição

[7] CGTP - A Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses é uma confederação sindical fundada a 1 de Outubro de 1970.

[8] ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho

Laura: descabido!

Nuno Gomes: muito descabido, não é. Eu por acaso já estive reunido com o ACT, em entrevista assim como estou convosco aqui. Por acaso ainda hei-de pedir ao ACT essa denúncia que fiz lá, já agora porque gostava de saber qual foi o tratamento que deram a ela, ou como é que eles depois canalizaram

Laura: Não sei se guardam depois de tantos anos

Nuno Gomes: pois! Pois! Eu também era mais jovem, não é, portanto as coisas também, aliás, foi o primeiro call-center onde eu trabalhei, foi a empresa C. A empresa C foi o primeiro sítio onde eu iniciei a minha vida

Laura: já em [cita um local em Lisboa onde a empresa também funciona]?

Nuno Gomes: Em [cito um local em Lisboa]. Foi precisamente quando eles saíram da, de [cito um outro local em Lisboa],

Laura: [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: quando eu cheguei a ir para [cito um local em Lisboa] fazer uns fins-de-semana, na altura que eu entrei, que estavam a abrir as instalações, eu fui uma das primeiras equipas a entrar lá na empresa C, tive lá 3 anos, e claro, ali foi a minha primeira experiência, foi o meu primeiro choque

Laura: o primeiro contato com

Nuno Gomes: com a vida de call-center

Laura: com a precariedade…

Marta: Eu entrei em 2001, e ela deve ter sido

Laura: em 2002

Nuno Gomes: Vocês estavam lá então?

Marta: Eu estava lá em 2001

Nuno Gomes: sim!

Marta: Entrei em 2001, Janeiro de 2001

Nuno Gomes: Eu não me lembro da vossa cara lá

Laura: Também não me lembro da tua

Marta: Eu tive formação em [cita um local em Lisboa] depois fui para [cita um local em Lisboa] uns meses, tive formação em [cita um local em Lisboa], depois fui para [cita um local em Lisboa] uma data de meses, depois regressámos então para [cita um local em Lisboa].

Laura: e eu foi já em [cita um local em Lisboa] uma das primeiras formações, acho que só tinha havido uma formação em [cita um local em Lisboa]

Marta: pois! E o sindicato começou a estar mais ativo em 2002

Nuno Gomes: ah ok!

Marta: mais ativo!

Laura: sim!

Marta: Porque em 2002 foi quando começaram a surgir os problemas maiores, que foi com a entrada da [cita uma grande empresa de call-center que não faz parte da tese] lá, lá quer dizer

Laura: Nessa altura já houve uma certa intervenção da ACT porque foi na altura que nós passámos a efetivas, estava lá há muito pouco tempo e passámos a efetivas

Nuno Gomes: mas vocês já estavam em [cito um local em Lisboa]

Laura: eu nunca cheguei, ela chegou a estar lá

Nuno Gomes: então vocês foram trabalhadores normais da empresa C, do call-center da empresa C?

Laura: Sim! E somos!

Nuno Gomes: sim, ah e continuam na empresa C?

Marta: ao serviço da ETT2

Nuno Gomes: sim da ETT2

Laura: Sim!

Nuno Gomes: Sim, sim, eu entrei pela ETT2 também e ainda continuam agora

Laura: continuamos

Nuno Gomes: na empresa C?

Marta: Sim mas agora pela ETT3

Laura: pela ETT3

Marta: porque a ETT2 entrou em insolvência

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Marta: E nós através da nossa luta, da nossa união

Nuno Gomes: ah ok!

Marta: conseguimos

Nuno Gomes: e depois vocês entraram para o sindicato ou já eram sindicalizadas nessa altura?

Laura: Não!

Marta: Eu sindicalizei-me em 2002

Laura: Eu sindicalizei-me quando foi o "bum"[9] da insolvência

Marta: em 2011

Laura: nessa altura, porque cheguei a ser chefe ali

Nuno Gomes: em 2011

Marta: Eu fui em 2002. Quando tivemos o primeiro problema, em 2002 já tivemos uma pequena amostra do problema

Nuno Gomes: sim!

Marta: depois acabou por ocorrer em 2011. Ou seja, em dois mil e, eu entrei em 2001, em 2002 um grupo de 50 pessoas que estavam no backoffice do qual eu fazia parte estavam em vias de ficar sem trabalho ou então terem que ir, queriam-nos forçar a trabalhar para a outra empresa que era na [cita o nome de uma empresa que não faz parte da tese] que segundo diziam na altura era uma empresa criada pela própria empresa C para levar estas 50 pessoas, no início eram só estas 50 pessoas, mas se a coisa corresse bem a seguir ia tudo. Mas a coisa não correu bem graças à união dos

[9] Bum – para expressar "explosão", forma figurativa de expressar algo que atinge um limite.

trabalhadores, porque os trabalhadores eram só 50 uniram-se, mesmo sem ter estrutura sindical lá dentro da empresa, já havia um certo contato com o sindicato, já havia

Laura: foram um bocado anárquicos!

Marta: pois! E decidimos parar todos de trabalhar enquanto não nos viessem dar uma satisfação com o que estava acontecer

Laura: (ri-se)

Nuno Gomes: Eu estava, lembro-me

Marta: E parámos de trabalhar

Nuno Gomes: Lembro-me porque estamos a falar de 17 anos atrás

Marta: exato!

Nuno Gomes: não é? Eu lembro-me realmente 17 anos atrás, 2000, foi quando eu entrei, não é mas eu era do frontoffice,

Marta: certo

Nuno Gomes: portanto eu estava no contact center, não estava no backoffice

Marta: e eu estava no back [backoffice] já.

Laura: no atendimento.

Nuno Gomes: E eu lembro-me realmente houve, lembro de um ano qualquer, talvez seja para 2002, houve realmente uma paragem

Laura: sim!

Nuno Gomes: Em que se queria que toda a gente parasse de trabalhar, eu na altura até era bastante contra isso, não tinha sequer a perspetiva, pronto, destas situações, fui uma das pessoas que trabalhei

Marta: ah e porque entretanto ocorreu a primeira greve geral há qual as pessoas aderiram

Nuno Gomes: exato!

Marta: e foi a primeira e única vez que houve represálias, que as represálias foi meter as pessoas do backoffice que fizeram greve metê-las a atender, mas aquilo durou meia dúzia de dias porque eles voltaram a ir para o backoffice

Nuno Gomes: claro

Marta: Era mesmo só para fazer ali aquela pressãozinha [sic]

Nuno Gomes: havia muito trabalho para fazer os trouble tickets[10], que tinham de ser resolvidos e estava sempre a cair não é, e havia muito trabalho de backoffice para fazer

Marta: mas dessa vez fez-se greve à porta da empresa, à porta de [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marta: com pessoal da empresa C a fazer de piquete de greve lá

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: eu por acaso, a sua cara já não me é estranha! Mas eu por acaso também não era assim.

Marta: (ri-se)

Nuno Gomes: era diferente, mas pronto. E

Laura: Também tinha uns bons quilos a menos

Marta: Tu e eu!

Laura: Não tinha peso para dar sangue! Pesava 45, 47 quilos, nem podia dar sangue. Aquilo deu cabo de mim (riu-se)

[10] Trouble tickets – Eram pedidos que eram gerados pelo programa Lotus Notes, pedidos que eram encaminhados pelos frontoffice para serem resolvidos em backoffice.

Marta: (riu-se também). Podes-nos tratar por tu

Nuno Gomes: Está bem!

Marta: Nós também vamos tratar-te por tu

Nuno Gomes: sim tratem-me por tu que eu gosto. Pronto, ali começou os meus primeiros dilemas, principalmente com a [indico o nome de uma Supervisora], foi o meu primeiro

Laura: Continua!

Marta: Contínua é pior ainda!

Laura: Pior! Que ela entretanto divorciou-se, falta, falta, falta-lhe qualquer coisa!

Nuno Gomes: Porque eu depois tentei

Marta: (ria-se)

Laura: (ria-se)

Nuno Gomes: em dois mil e, agora não sei precisar, mas há uns anos atrás eu tentei entrar novamente na empresa C, então fiz a formação lá durante um mês, em, em, em [cita um local em Lisboa], também lá em [cita um local em Lisboa] e estava lá a

[indico o nome da supervisora de que estávamos a falar] novamente, então quando ela me viu lá, ou seja, eu passei bem a formação porque eu tinha o "know how[11]" sabia, ainda consigo relembrar

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: Apesar de, foram 3 anos, conseguia lembrar de quase tudo

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: E claro, pronto, mal ela me viu eu já sabia que que aquilo não ia correr, não ia correr bem

Laura: pois!

Nuno Gomes: Então pronto, foi só numa chamada ou duas, que eles me ouviram e depois disseram "olha afinal não vais cá ficar, não sei quê"

Laura: pois, claro!

Nuno Gomes: Pronto, e eu aí abafei nem sequer disse nada porque já sabia que era, que era represálias, era impossível não ser! Mas pronto aí foi o meu primeiro contato [estou a reportar-me a 2000] com a, com o mundo do call-center, não é, e foi realmente, eu depois aqui em Sociologia, quando comecei a fazer, a pensar o que é que eu havia de fazer a nível de trabalho, porque eu também já trabalho em call-center já há muitos anos, apesar de ter tido muitos outros trabalhos

[11] Know how – saber já por antecedência (já tinha lá estado e por isso era fácil relembrar).

Laura: Estás em qual faculdade?

Nuno Gomes: Eu estou na, na, na Universidade Nova, na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. E depois quando pensei num tema de trabalho, pronto dediquei-me aqui há questão do sofrimento nos call-centers, porque a minha vida também tem sido os call-centers. Já fui trabalhador na [cito uma empresa], muitos anos, não é, também há muito sofrimento por causa das empresas de trabalho temporário, depois cheguei a pôr a [cito uma empresa] uma vez em tribunal, ganhei a causa, ganhei uma indemnização

Laura: Já falaste com alguém da [cita uma grande empresa de telecomunicações] entretanto?

Nuno Gomes: sobre o quê?

Laura: para isto? Deste trabalho

Nuno Gomes: sim já falei com o SINTAVE[12] por exemplo, já tive com o sindicato o SINTAVE, foi o primeiro sindicato onde eu tive, aliás no meu último trabalho antes de onde eu estou agora, não é, foi precisamente para a [cito o nome de outra empresa], que já não existe

Laura: Mas há um outro do

Marta: O ST, o STSCC

Nuno Gomes: STCC[13]? Há ainda há um outro?

[12] SINTAVE - Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisuais.
[13] STCC - Sindicato dos Trabalhadores de Call Center

Marta: STNTC

Laura: Não, o STCC é o dos call-centers

Nuno Gomes: É o dos call-centers. STN?

Marta: Há um outro que é o que está, o SINTAVE está mais no Norte. E este que a Laura está a falar está mais aqui em Lisboa

Nuno Gomes: S?

Marta: SNTCT[14] - S N T C T

Nuno Gomes: S N T C T

Laura: Podes metê-lo como contato

Nuno Gomes: Eu já contatei com uma série de sindicatos, já enviei um email para aí, eu não me quero enganar em números, para aí uns 40 ou 50 sindicatos e não tenho tido feedback. Tenho tido feedback daqueles que foi o STCC, foi o SINTAVE, vocês, também foi só agora que eu enviei

Marta: Eu estou, nós estamos

Nuno Gomes: Os precários

[14] SNTCT - Sindicato Nacional dos Trabalhadores de Correios e Telecomunicações

Marta: através do SIESI e um dos Sindicatos de Lisboa

Nuno Gomes: sim

Marta: Porque eu também sou dirigente lá e de lá pediram para ser eu a fazer entrevista, para vir fazer entrevista

Nuno Gomes: sim, sim, sim! Também já contatei a CGTP[15] - não diz nada!

Marta: A CGTP não diz nada?!

Nuno Gomes: Já enviei dois emails, enviei um em Fevereiro e enviei um agora na semana passada

Laura: mas podemos

Nuno Gomes: Nada!

Laura: Podemos

Nuno Gomes: não consigo compreender. Até contatei por exemplo o

Marta: Aliás até podia falar com a Fátima Messias, podíamos falar com a Fátima Messias

[15] CGTP - Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses

Nuno Gomes: Eu até o Partido Comunista contatei e eles também, eles também não, não, também não disseram nada! A única, o único Bloco, foi o Bloco de Esquerda que me tem dado

Laura: É pena o Diogo já se ter ido embora. O Diogo até está ligado à Interjovem[16] da CGTP

Nuno Gomes: Mas pronto a vida não acaba aqui!

Marta: Sim, é assim a Rita Rato[17] costuma reunir com

Laura: O contato da Rita Rato a gente dá-te

Marta: Até se meteres conversa com ela no Facebook ela responde

Nuno Gomes: Mas depois vocês falam com ela e nós falamos, nós vamos falando e podemos engrossar entre aspas aqui mais

Marta: Sim

Nuno Gomes: esta questão, não é. Eu estou realmente a lidar com esta questão do sofrimento porque é, porque tem sido a minha vida

Laura: Porque sentes!

[16] Interjovem - É a organização específica da CGTP-IN para a juventude, que contribui para a organização e dinamização da acção dos jovens trabalhadores

[17] Deputada do PCP (Partido Comunista Português)

Nuno Gomes: ou seja

Marta: Sentes na pele e queres saber o que é que os outros sentem!

Nuno Gomes: Ou seja, todos nós, não é, e vocês também pelos vistos somos filhos desta geração precária

Marta: Exatamente

Nuno Gomes: Esta situação precária que se vive hoje no país que se tenta abafar com esta questão da flexibilização

Marta: Somos os filhos e vamos ser as avós

Nuno Gomes: Exato, somos os filhos e vamos ser os avós de dos nossos filhos não é

Laura: Vou ter os filhos e os netos a viver na minha casa estou mesmo a ver

Nuno Gomes: pois!

Laura: ah, entretanto baso! (ri-se)

Marta: Já está em vias de tomar outro rumo

Nuno Gomes: Exato! Portanto pronto, tem sido esta situação, como tenho sido sempre uma pessoa lutadora pelos meus direitos apesar de nunca ter sido sindicalizado, nunca tinha pensado nessa situação, ainda não sou e, mas como sempre fui uma pessoa que sempre dei a cara e fui frontal às situações que me iam acontecendo principalmente lá na empresa C com a [cita uma supervisora] e que eu ia-me queixar lá à [cito uma coordenadora da empresa C], acho que é era a [cito novamente o nome da coordenadora]

Marta: Era a [cita o nome da Coordenadora]

Laura: Era a [cita o nome da Coordenadora]

Nuno Gomes: a [cito a coordenadora], ou seja, eu tinha que me levantar

Laura: Agora quem está à frente é a [cita o nome de outra Coordenadora]

Marta: A [cita esta outra coordenadora], que era o segundo quadro

Nuno Gomes: Sim eu lembro-me. Porque o problema era realmente a [cito a supervisora] que fazia o que queria e quando queria

Laura: e faz!

Nuno Gomes: Nós tínhamos situações de eu estar. Estávamos a fazer backoffice, eles diziam "ponham em backoffice e façam backoffice". Púnhamos todos a fazer backoffice e aconteceu uma situação qualquer, já não me lembro muito bem o que é que foi, sei que estava muito indignado e depois até disse "é pá eu adorava que a [cito a supervisora] estivesse aqui" e ela estava mesmo atrás de mim, e ela disse: "então estou

aqui! Então diga lá", foi mesmo assim "então diga –lá". A experiência ficou-me na cabeça e já vão lá 17 anos

Laura: Pois!

Nuno Gomes: Eu disse "digo lá, pois digo, quer ver?". Pus lá o, desloguei-me ou já não me lembro como é que eu fiz lá na consola[18], levantei-me e disse: "agora vou reclamar de si!", e então ela ficou parva, não é, começou logo aos gritos lá dentro, não é

Marta: histérica

Nuno Gomes: ficou passada da cabeça

Laura: é o tipo de reação que ela tem, não consegue ser contínua

Nuno Gomes: e ela foi aos gritos atrás de mim, toda a gente parava para ver o que se estava a passar e eu fui ter com a [coordenadora] na altura e a [coordenadora] é que nos acalmou e falou: "então o que é que o Nuno tem a dizer", "é isto e isto e isto que está acontecer", eu já não me lembro do que é que eu estava a queixar-me e pronto, quer dizer, sempre houve estes problemas, era as idas à casa de banho, era

Marta: continua!

Laura: continua!

[18] Consola – É o aparelho de telefone que está conectado ao computador, onde o trabalhador "se loga" que significa que faz o seu registo para entrar ao trabalho ou "se desloga" expressão que se usa para ir à pausa, casa de banho, ir à refeição, ou mesmo quando termina o dia de trabalho.

Nuno Gomes: era, eu por acaso

Laura: aliás neste momento descontam no vencimento dos trabalhadores, os tempos que ultrapassam da pausa, estão a descontar, ainda estamos a tratar disso

Nuno Gomes: pois porque eu na altura era chamado a atenção por segundos de pausa, se passasse um segundo

Marta: se passares um minuto fazem-te o relatório

Laura: mas antigamente quando eu tive como chefe ali no, a partir de 2005, quatro, entre 2004 em diante, nós tínhamos uma média mensal, na pausa

Nuno Gomes: sim!

Laura: não é e só chamávamos à atenção no final de cada mês, se a pessoa tivesse mais que aqueles…

Nuno Gomes: minutos a mais, sim!

Laura: agora não, agora chamam ao dia e agora somam esses minutos que as pessoas estão a ultrapassar de pausa, e quando e quando fazem horas de trabalho estão a descontar do salário o que é ilegal

Nuno Gomes: claro! Eles já faziam isso na altura, eles já na altura

Laura: não nunca descontaram

Marta: faziam as tais advertências

Laura: descontar do salário não descontavam isto é uma coisa recente, foi agora num espaço de um ano

Marta: só que depois também depende do chefe. Há chefes que chamam a atenção e fica só pela chamada de atenção; há chefes que passas um minuto ou dois já tás a levar com o relatório, eles querem que as pessoas assinem, mas como as pessoas estão informadas pelo sindicato acabam por não assinar relatório nenhum e isto aqui as modas vão mudando, ou seja, isto tudo começou em [cita um local em Lisboa onde a empresa está também situada] como tu estás a dizer, depois no [cita outro local em Lisboa onde a empresa está também situada] houve uma altura que andaram a descontar do vencimento das pessoas o tempo excedido da pausa, depois nós fartámo-nos de fazer queixa à ACT, a ACT fartou-se de ir lá, fartou-se de lhes dizer que eles não podiam fazer aquilo, deixaram de fazer isso, no [cita um local da empresa]. Depois começaram a fazer estes descontos que a Laura está a dizer na [cita um local da empresa]

Laura: em 2006

Marta: A moda mudou para a Expo

Laura: Em 2006 até chegaram, em 2006 deixaram de advertir as pessoas se quer porque

Nuno Gomes: só faziam descontos

Laura: Nada! Nem chamavam à atenção. Ali durante o espaço de um ano nem sequer chamavam à atenção porquê? Porque houve uma situação que foi comigo e que a minha médica mandou lá o Delegado de Saúde

Nuno Gomes: Claro!

Laura: e chamaram a atenção a empresa. Teve lá a ACT, teve lá o Delegado de Saúde e deixaram de me andar a chatear

Nuno Gomes: Então a Laura já está lá há quantos anos

Laura: Desde 2002

Marta: Exato!

Nuno Gomes: E a Marta?

Marta: 17

Laura: 15

Marta: em 2001

Laura: 14, 15, 16, 17 anos, vai para 18. 15 para 16 anos, pronto!

Nuno Gomes: 15 para 16 e a Marta?

Marta: Estou lá desde 2001

Laura: Estou lá há 16

Nuno Gomes: Então vocês são efetivas ou não?

Marta: Sim, sim! Da ETT3

Nuno Gomes: Da ETT3?

Laura: Nós passámos a efetivas logo naquela altura em 2002 quando eles tinham cláusulas ilegais nos contratos e que … [não se percebe, não transcrevi] à ACT, e a ACT deu um prazo para a empresa passar as pessoas a efetivos. Tava lá há pouquíssimo tempo quando passei a efetiva.

Marta: Que na altura passávamos a efetivos ao fim de 3 anos.

Laura: ao fim de 3 anos!

Marta: Que agora é ao fim de 6 porque agora

Laura: Em 2009 e passou a

Nuno Gomes: Por isso é que eles andaram-me a fazer a vida negra. Porque eu estava lá há 3 anos que era para não passar a efetivo,

Marta: pois!

Nuno Gomes: devia ser isso, o que é eu não percebia nada de nada

Marta: Exato!

Nuno Gomes: acabei por me ir embora, já estava cansado daquilo e perdi a efetividade.

Marta: Pois!

Laura: Pois!

Marta: E depois nessa altura foi quando deram o tal prazo, resolveu-se a situação. Eu por exemplo fui também uma das que passei a efetiva e ainda não era tempo

Laura: Sim!

Marta: Mas derivado aquilo que se passou

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: e entretanto a situação das pausas, depois começaram a fazer esses tais descontos na, na [cita um local em Lisboa onde a empresa também funciona, porque tem vários polos] dizendo que a lei tinha sido alterada. A lei não alterou coisa nenhuma

Laura: na [cita um local em Lisboa]!

Marta: o peixe que eles vendem é que a lei foi alterada e "nós podemos dentar os tempos que vocês ultrapassam da pausa e ao fim de 8 horas de trabalho é descontado do vencimento como falta injustificada, pronto! No [cita um local em Lisboa onde a empresa tem um polo] deixou de haver esses descontos que não eram dessa forma, eram mesmo aos minutos, aos minutos, descontavam-nos ao minuto, o que ultrapassássemos, o ACT não, o ACT mandou devolver mas mandou que não voltassem a descontar [não citei este ponto, porque já citei na tese esta situação]

Laura: é assim, uma trabalhadora

Marta: [cita um local em Lisboa onde a empresa tem um polo], na [cita outro local em Lisboa onde a empresa tem um polo]

Nuno Gomes: No [cito um local em Lisboa onde a empresa tem um polo], lá no [cito o mesmo local]?

Marta: Sim! Sim! (virou-se para a Laura e disse): mandaram-nos devolver aquela cena dos 3 minutos quando estávamos em sala lembras-te? Aí o ACT mandou devolver aquele dinheiro todo

Laura: das pessoas!

Marta: que andaram a descontar os minutos

Laura: Pois mas isso não é… [não se percebe, não transcrevi] O ACT só podia descontar quem quisesse … [não se percebe, não transcrevi] unidade de trabalho

Marta: Depois na [cita um local em Lisboa onde a empresa tem um polo], agora têm andado com essa prática, que a "lei mudou" e inventaram fazer assim, ao fim de 8 horas de trabalho, num trabalho de 8 horas dão como falta injustificada e pronto depois juntam aquelas faltas até perfazer as 10 faltas interpoladas para… isto é tudo uma artimanha por trás. Depois aquelas pessoas que fazem queixa ao sindicato ou ao ACT mandavam devolver o dinheiro. Aquelas pessoas que acatam tudo e mais alguma coisa não lhes devolvem dinheiro nenhum e aquilo está a contar como tempo injustificado para depois serem despedidas por justa causa, mas não é por falta de informação porque o que não falta é informação por parte do SIESI

Nuno Gomes: mas parte das pessoas

Marta: Fazemos plenários com regularidade. Mandamos informações, comunicados em papel e por email com regularidade e não há falta de informação

Nuno Gomes: As pessoas não fazem, as pessoas também não fazem porque

Marta: porque não sentem!

Nuno Gomes: para não serem despedidas e acabam por ser despedidas na mesma porque depois não conseguem

Marta: Exatamente!

Nuno Gomes: depois não conseguem…

Laura: é assim… [não se percebe, não transcrevi] porque é assim antigamente andava ali todo que nem carneirinhos, continua haver muito carneiro mas atualmente

não é por falta de informação. Toda a gente vai aos plenários. Os plenários é a sala cheia

Marta: centenas de pessoas

Laura: atualmente nós temos para aí mais que a extensão desta sala… [não se percebe, não transcrevi] da [cita um local em Lisboa] e estão cheios

Nuno Gomes: vocês trabalharam onde?

Marta: Eu estou no [cita um local em Lisboa onde a empresa tem um polo] e a Laura, e a Laura também

Laura: Se quiseres a gente convida-te para um plenário. O próximo que a gente fizer

Nuno Gomes: Sim! Sim! Sim!

Laura: Nós avisamos

Nuno Gomes: Adorava!

Laura: Eles não sabem se és dirigente ou não e entras connosco

Marta: Não podes é dizer nada a ninguém

Nuno Gomes: Não! Claro que não! Mas nós combinávamos. Deixem-me lá pensar aqui. Nós podemos dividir esta entrevista de duas maneiras, porque eu não sabia que vocês eram trabalhadoras de call-center, o que é muito bom, para a minha Tese, não é, porque eu preciso realmente de denúncias, não é, de fazer entrevistas, com pessoas que sejam trabalhadores atualmente em call-center e que estejam a viver situações de sofrimento no trabalho, sofrimento, qualifico como sofrimento este pseudo-sofrimento, para mim é um sofrimento, não é, porque é sofrimento quando não me deixam ir à casa de banho, é sofrimento quando me deixam gozar uma pausa, é sofrimento quando me despedem injustamente e etc., etc., etc., só realmente quem vive a vida de call-center, não é, é que sabe o stress, a pressão, a vida, não é, a vida não é, eu por exemplo atualmente tenho um cancro não sei se devido a estas questões de call-center

Laura: em [cita um local onde a empresa funciona em Lisboa] não tinha… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Há tantas coisas que podem ter despoletado… são realmente estas situações… de stress, deixar de ter um trabalho normal, a pessoa desempenha as suas funções, vai para casa e volta…nós vivemos uma vida estando constantemente debaixo de uma pressão terrível, não é, e esta é a realidade dos call-centers. Eu tenho tentado conforme vos mandei no email, eu tenho me reunido mais com o Bloco de Esquerda, para já porque achei que foi também, já tentei outros partidos, não é, mas eles foram as pessoas mais recetivas, são aqueles que mais, no meu ver têm sido muito abertos recetivos

Marta: Não são aqueles que conhecem mais a história dos call-centers!

Nuno Gomes: Não, não são!

Marta: é mesmo o PCP, porque, desde a nossa luta de 2002

Laura: É assim, quem nos tem, quem tem mais lutado as nossas questões à Assembleia [situação já descrita na tese]

Marta: à Assembleia

Laura: quem tem mais intervindo junto do Governo tem sido realmente o PCP. O Bloco de Esquerda começou agora para aí nas greves, no início de Junho do ano passado, aí é que começou a aparecer mais o Bloco

Nuno Gomes: em que ano?

Marta: no ano passado

Nuno Gomes: Também foi no ano passado que iniciei

Marta: a estar nas nossas lutas desde 2002

Nuno Gomes: Sim, pronto!

Marta: sempre estiveram à porta do call-center em [cita um local em Lisboa], sempre nos acompanharam

Nuno Gomes: Claro!

Marta: Inicialmente com o Bernardino Soares, depois o Miguel Tiago [deputados do PCP] e agora mais, nos últimos anos a Rita Rato [deputada atual do

PCP], e têm sempre acompanhado, aliás a Rita Rato faz a reunião anual com os trabalhadores…

Nuno Gomes: porque eu por exemplo com o PCP

Marta: Ela sabe, ela sabe tanto sobre nós como se calhar, eu se calhar não deveria dizer isto, mas é o que eu sinto, como se calhar a Isabel Pires [Deputada atualmente no Bloco de Esquerda] foi trabalhadora no call-center da empresa C e nunca fez

Laura: chegou a ir para plenários até contra as iniciativas porque

Marta: por isso, nós temos, eu falo por mim, eu e os meus colegas em geral têm um grande apreço pela Rita Rato que é uma pessoa que nos defende sempre, aliás as intervenções dela na Assembleia da República demonstrou bem que ela está lá, que ela lá dentro a trabalhar, pois ela cá fora sabe de tudo o que se passa

Laura: Na última greve nós tínhamos uma moção para juntar ao Governo, das iniciativas tínhamos entregue uma moção no qual nós fizemos propostas de alteração e a polícia não nos estava a deixar passar, e ela foi connosco, é um dos grupos parlamentares junto à parto e entregar a moção

Nuno Gomes: Aqui há várias vertentes. Eu não sou partidário

Laura: Nós também não!

Marta: Nós também não!

Laura: Também não!

Marta: Somos daqueles que nos ajudam!

Laura: Agora é assim

Nuno Gomes: Claro! Eu também sou daqueles que ajudam, não é

Laura: Claro, que nos defendam

Marta: Exato!

[não se percebe, não transcrevi]

Laura: Se fosse o PSD e o Passos Coelho é que nos tivesse ido à porta, seriam eles

Nuno Gomes: Exatamente! É a mesma situação

Marta: Do PS só posso dizer que eles vieram, a única vez que vieram ter connosco, foi quando fomos à Assembleia da República entregar a primeira moção … para ficar bem na fotografia, porque depois disso. Nas nossas últimas ações como a Laura estava a dizer que foram de grandes ações de pôr 500 e tal pessoas na rua que não é fácil, não é, mas nós conseguimos isso e aí é que começaram a vir outros partidos sem ser o PCP

Nuno Gomes: Sim!

Marta: Porquê? Apareceram lá porque estava lá

Nuno Gomes: uma multidão!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] todos eles têm gabinetes de apoio e de acessibilidade para olhar para as questões de interesse social

Nuno Gomes: Eu não sei qual é que é o critério, não é, eu sei que desde o ano passado desde que comecei a fazer esta Tese, comecei o ano passado a fazer, como não estava a trabalhar o ano passado tinha muito tempo disponível para estar com o Bloco de Esquerda na Assembleia da República eu estive reunido com eles todos, igualmente, já tive várias vezes, tive duas vezes com a Catrina Martins

Marta: A Isabel Pires foi nossa colega. Ela

Nuno Gomes: A Isabel Pires, sim! Sim! Sim! Ela teve na [cinto um local em Lisboa]

Marta: Sim!

Nuno Gomes: Ela também tive entrevista com ela, fiz três entrevistas com ela, ela fala realmente que existiam um certo, questões de sofrimento – proibições das idas à casa de banho, problema nas pausas, apesar dela, não, não não pronto, não ter demonstrado muito sofrimento tal e qual como eu que lá trabalhei em, no ano 2000 e que fiquei afetadíssimo, não é, afetadíssimo com as coisas que aconteciam, não é, só quem nunca trabalhou em call-center não sabe do que é que estamos a falar

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Porque as pessoas que estão há mais tempo, sabem o que é que foi, o que é que é, o que é que está a ser

Laura: já na era de haver uma comissão sindical

Marta: comissão sindical

Nuno Gomes: claro!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: faz toda a diferença

Nuno Gomes: E não havia nada na altura, porque quem entrou em [cito um local em Lisboa], que foi o meu caso, cada um fazia o que queria, só dependia do chefe [o chefe tinha atitudes arbitrárias]

Laura: …. [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: exatamente. Eu era, ou ficava caladinho e não dizia nada, e eu como sou uma pessoa muito frontal dizia muita coisa, era uma guerra constante (ri-me), não havia, não havia paz. Então eu aqui, vamos ver. Nós se calhar se vocês quiserem, que é, vocês falarem por vós mesmas

Marta: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: a vossa vida pessoal a nível de sofrimento no call-center e depois falamos um pouco do sindicato, não é, porque aqui aproveito muito mais a questão da vossa vida pessoal, não é, da vossa realidade, o que é que foi, o que é que é, poderem-me expressar por vós mesmas o que é que isto do sofrimento. Porque eu preciso, a minha tese precisa de mostrar através dos dados que realmente há sofrimento nos call-centers em Portugal, não é. É muito, está a ser difícil provar, não é

Laura: este assédio!

Nuno Gomes: porque as pessoas não denunciam

Laura: pois exato!

Nuno Gomes: Portanto eu tenho uma dificuldade enorme, primeiro as pessoas não se identificam, mas também não há problema, porque elas até se podiam identificar, porque na minha tese os nomes estão alterados, as pessoas não vão ser reconhecidas como tal, mas

Laura: qual vai ser o nosso nome de guerra?

(e rimo-nos)

Nuno Gomes: não vocês, pronto, eu vou-vos dar outro nome de certeza, claro, e, eu preciso de mostrar, não é, claro que eu tento sempre não usar as pessoas que são sindicalizadas, ou que não, ou que não estão ligadas diretamente ao sindicato que é o vosso caso. Vocês então são dirigentes do sindicato?

Laura: Dirigentes, delegadas

Nuno Gomes: Pronto! Ok!

Laura: Porque foi o sofrimento que nos trouxe até aqui

Nuno Gomes: Exato! Foi o sofrimento que vos trouxe

Laura: No meu caso, digo, o que me levou a ser delegada sindical foi exatamente isso, e foi no meio da insolvência. Quando houve a insolvência, que aquilo foi publicado a 21 de Dezembro de 2010, foi Feliz Natal até à Páscoa, e no espaço daqueles meses foi num plenário desses, após nós sabermos da insolvência e termos

Nuno Gomes: insolvência da ETT2

Marta: sim! Sim!

Laura: e ter-se que, pronto a empresa C ia ter que arranjar uma outra entidade qualquer, e o que era para vir para nós era a [cita uma empresa de TT que não faz parte da tese] que acabou por ir para Seia e depois a ETT3 é que acabou por ficar exatamente pela nossa opção. Portanto foi num plenário desses. Eu já tinha sofrido algumas coisas não é. Em 2007, 2008 quando foi a abertura do call-center de Seia eu era chefe e última fornada de chefes foi substituída, foi a primeira substituição de chefia na história ali daquele call-center e eu fui uma delas e já nessa altura pronto revindiquei só minha, apresentei-lhes a carta de um advogado na altura porque destituíram-nos fecharam-nos numa sala: "vão ser destituídas não sei quê". Aliás primeiro contataram-nos a informar que ia abrir o call-center de Seia ficávamos a operar a 70%, até 40 [%] e teria de haver redução de pessoas e por sua extensão de chefia, e que iria ser avaliado a prestação de cada chefe e decidir quem é que ficava quem é que seriam os melhores e eu na altura logo nessa reunião virei-me para uma elas e disse: "deve ser deve, vai é ser a forma mais fácil que a última fornalha de chefes vai ser destituído", pegam sempre pelo mais fácil. "Alguma vez é fácil vocês estarem a avaliar quem tá como chefe há anos e

passarem outros chefes há menos anos à frente? Vocês não vão fazer isso, vocês vão pegar, e é a última fornalha de chefes em é quem salta" e foi. Então chamaram-nos para uma reunião, e no meio de uma operadora minha chamaram lá para a sala de formação, foi com a [cita uma pessoa] e ela: "então chefe vais para formação?", e eu "vou para formação de destituição", e ela: "estás a gozar!" e eu: "está bem quando eu sair a gente fala" bem dito, bem feito. Entrámos na sala de formação sentaram-nos todas era só gajas né (ri-se) nessa altura o único chefe homem era o [cita o nome de uma pessoa] e fecharam-nos na sala "e tal não sei quê…[não se percebe, não transcrevi] a enrolar a enrolar"

Nuno Gomes: ai estavas como chefe?

Laura: Como chefe, como supervisora

Nuno Gomes: como supervisora!

Laura: Sim! E eu virei-me e para a [cita o nome da coordenadora] e disse: "é pá corte lá a palha diga-nos logo que estamos destituídas" e ela: "ai oh Laura não posso dizer as coisas assim às pessoas, algumas são mais sensíveis não sei quê" e as outras começaram logo: "ai não sei quê" desatou tudo a chorar e eu meia e volta desatei a rir "está a rir não sei quê vamos ser destituídas" e eu: "eu só quero saber, vão baixar o meu ordenado?" "ai, claro não sei quê, vamos ter de baixar o ordenado" e eu disse: "desculpe lá mas é assim, segundo a lei, pá, ficamos por aqui amanhã falamos melhor". No dia seguinte apresentei-lhes a carta de um advogado a dizer "se vamos... [não se percebe, não transcrevi] baixar o salário

Nuno Gomes: Claro!

Laura: e não sei que mais. Depois para calar as bocas o que nos arranjaram de alternativa foi irmos para a empresa O, e aí foi o pior da minha vida. A empresa C, mas há pior! (ri-se)

Nuno Gomes: Ou seja, saíste da empresa C e foste para a empresa O?

Laura: Pá eu fui do purgatório para o inferno! (ri-se) Depois voltei do inferno para o purgatório! Porque na altura disse à [cita o nome da coordenadora da empresa C]: "ok, eu aceito ir mas o acordo é, passado um ano se eu não estiver satisfeita eu volto aqui feita filha pródiga"

Nuno Gomes: claro!

Laura: e ela: "está acordado não sei quê", "quero isso assinado" (ri-se). E ela fez-me um documento com esse compromisso e passado um ano voltei, mas vi-me e desejei-me

Nuno Gomes: voltar! Quem está na empresa C está habituado aquele tipo de trabalho

Laura: Na empresa O era um open space, então essa [cita o nome de uma supervisora], tudo bem quando eu pedi para me ir embora [da empresa O] ela [a supervisora] nunca mais deixava e eu mandei-lhe um email com conhecimento do coordenador da empresa O era amigo de um ex-namorado meu, ela não sabia e ela foi cascar a dizer, se ela quer me matar não sei quê, ela tem um documento assinado pela outra operação onde esteve, passado um ano se quisesse voltava, é um compromisso que ela tem, ela tem direito voltar não sei quê. A outra ali no open space tratou-me tipo a baixo de cão, "tu isto e tu aquilo e agora vais, vais para lá [voltar para a empresa C] mas vais assinar um novo contrato e vais partir a efetividade (falava com a voz de forma cínica) e vais perder o teu salário e vais perder os teus direitos" e eu deixei-a falar,

pensei para comigo, ladra para aí, final da conversa vieram as minhas colegas todas, “ai como é que tu foste capaz de estar ali, tu só olhavas para ela com uma cara muito serena, ela sempre a gritar e tu nada” e eu: “pois não” só pensava, caralho tu vais morrer com uma coisa muita infeliz (ri-se)

Nuno Gomes: isto na empresa O foi a onde?

Laura: Foi em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: Era também um open space?

Laura: Pois, num edifício que agora está ali, pá aquilo fica quase ao pé da Empresa C, aquilo era ETT2 e entretanto saíram de lá depois da insolvência né, depois foram para [cita um edifício em Lisboa]

Nuno Gomes: Ah porque aquilo era da ETT2 também

Laura: Era da ETT2 entretanto foram para [cita um edifício em Lisboa] , aquilo já não é empresa O, entretanto, estavam a ser geridos por outra coisa qualquer. Mas pronto essa [supervisora da empresa O] depois, como eu tinha testemunhas do assédio que ela me fez no open space [da empresa O], por isso é que eu fiquei caladinha, tinha testemunhas e depois fiz queixa dela à ACT do assédio que ela me provocou à frente das outras pessoas e ela [a supervisora da empresa O] levou com um processo disciplinar

Nuno Gomes: isso na empresa O?

Laura: Na empresa O com a ETT2. Cheguei a tar de baixa, também lá, a me telefonarem: “ah, tens de voltar de baixa se não vamos despedir-te” “despeçam-me!” eu não voltava

Nuno Gomes: Claro! Sim, como tinhas o papel assinado voltavas para a empresa C e pronto, e

Laura: Eu nunca me preocupei que me assediassem que dissessem isto ou aquilo, passei as passas do Algarve, passei, também não sou [não se percebe, não transcrevi] e tudo mais, também já passei algumas coisas

Nuno Gomes: Eu, eu, eu pessoalmente acho gravíssimo atualmente pelos, porque atualmente eu também sou trabalhador de call-center, trabalho no Serviço B em [cito um local em Lisboa] para a Função Pública e estamos por uma empresa de trabalho temporário que ganhou o concurso que é a ETT1 e

Laura: Temos sócios [no sindicato] da ETT1

Nuno Gomes: E o que se vê lá, estou lá desde Agosto do ano passado [2016], estou, estamos a fazer 1 ano, já tenho imensos colegas que foram despedidos, que já gravaram entrevista comigo, denunciaram a questão que acontece lá, que é a questão do do TMA, que é o Tempo Médio de Atendimento.

Laura: Sim! Aqui é igual

Nuno Gomes: que se nós não atendermos uma chamada em 3 minutos e meio

Laura: Claro!

Nuno Gomes: Vamos para a rua! Então ao fim de duas semanas, ou seja de estarmos a atender, não é, tivemos 1 semana de formação já começou a ser exigido o TMA. Ficámos assim um bocado apavorados, nós entrámos, acho que entrámos 15 pessoas para atender a linha que é uma linha Nacional do Serviço B, nós atendemos tanto empresas como candidatos, qualquer pessoa que queira requerer o subsídio desemprego para saber como é que faz ou uma empresa quer recorrer a uma medida do Estado de apoio financeiro e nós temos que atender tanto empresas quanto candidatos e sempre que uma empresa faz uma pergunta sobre o estágio, faz uma pergunta sobre Contrato-Emprego, faz uma pergunta sobre uma Medida qualquer e eu tenho de explicar tudo e eu vejo passar os três minutos e meio e sei que está ali em jogo já a minha vida

Laura: Claro!

Nuno Gomes: para ser despedido. Claro que aquilo é o somatório de todas as chamadas que eu atendo

Laura: isso é ilegal!

Nuno Gomes: ao fim do dia não é

Laura: Isso é ilegal, não está contratualmente definido que tenhas que cumprir os 3:30 pois não?

Nuno Gomes: Pois não deve estar [no Contrato de trabalho não está de facto]

Laura: Não pode estar!

Marta: Não está

Laura: Não pode estar!

Nuno Gomes: Sim! Sim! Eu falei com a Catarina Martins [deputada do BE] quando tive com ela em Junho [2017] lá na Assembleia, fiz-lhe esta denúncia, expliquei-lhe, "olha nós temos um problema no Serviço B que é o TMA que nos obriga e tenho visto os meus colegas todos a serem despedidos, claro eu, eu normalmente não

Laura: Mas ninguém impugna o despedimento?

Nuno Gomes: Não há forma!

Laura: Há forma sim!

Nuno Gomes: Sim! Sim! Haverá forma de acordo com a lei, o sindicato e vocês sabem muito melhor do que nós que somos atendedores e que estamos fora do sindicato e da luta pelos direitos, sabem muito bem como é que se faz tudo isso, mas também seria um bom tema para nós falarmos aqui. É, é esta questão de, o choque, não é, para já porque nunca tive esta questão do TMA na história da minha vida

Laura: Tinhas na empresa C

Marta: Quando ele entrou não!

Laura: No início não tínhamos. Tiveste lá até que ano?

Nuno Gomes: Até 2003, 2000, 2001, 2002, eu acho que saí em 2002

Laura: Foi a partir de 2004, começou a imposição do TMA e protocolo de chamada e que tens de tratar o cliente mil e uma vez pelo nome

Nuno Gomes: sim! Sim!

Laura: Portanto foi a partir de 2004. A primeira vez que nos apresentaram o protocolo foi em 2004

Nuno Gomes: Exato, eu passei por essa questão dos protocolos na [cito uma empresa], haviam muitos protocolos no atendimento e nós eramos avaliados, e descontavam no prémio de produtividade por causa das avaliações que eles nos faziam, se nós dizíamos: "ok" se nós dizíamos, pronto!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Tudo o que não fazia parte do script que eles obrigavam as pessoas a dizer nós eramos penalizados. Tanto que com a minha saída eu tive antes de estar aqui no Serviço B tive na [cito uma empresa] e tive lá um ano e tal e acabei por sair precisamente pelo problema das casas de banho, ou seja, não me deixavam ir à casa de banho e eu precisava de ir à casa de banho, então como aquilo era recorrente de estarem sempre a dizer: "só vais à casa de banho no tempo da tua pausa" o que eu achava completamente desumano

Laura: desconheces o artigo 94º

Nuno Gomes: e eu. Eles eram obrigados a deixar ir, não é, mas uma coisa é eu saber que eles são obrigados a deixar-me ir e outra coisa é eu poder dizer que eu posso ir, sem, sem, sem receber represálias deles. Não é, claro eu também, lá está é o desconhecimento!

Laura: Sim!

Nuno Gomes: do, daquilo que os sindicatos hoje fazem e

Marta: Sim, vê-se uma grande diferença. Nessa época que tu lá tiveste chegou a haver uma colega

Laura: Não mas ele estava lá na [cita uma empresa de Telecomunicações]

Marta: Sim, mas em relação a nós call-center da empresa C, na altura em que nós iniciámos lá, porque somos praticamente todos da mesma altura. Havia colegas que se borravam né. Lembro-me de uma que fez as suas necessidades a caminho da casa de banho

Laura: Eu com a [cita uma coordenadora] em 2006 depois de ter tido a minha filha, portanto eu meti o DIU[19] em Janeiro, portanto foi em 2006, eu depois de ter posto o diafragma, tinha hemorragias, pronto era aqueles dias antigos de [não se percebe, não transcrevi] qualquer mulher e tinha hemorragias horrorosas pá e estava sempre a dizer à [cita uma supervisora], lembras-te da [cita a supervisora]?

Nuno Gomes: Sim a [cito o nome da supervisora] de óculos uma rapariga muito espevitada

Marta: Sim, sim!

[19] DIU - Dispositivo intra-uterino, pequeno dispositivo que é introduzido na cavidade uterina com o objetivo de evitar uma gravidez. http://www.saudereprodutiva.dgs.pt/paginas-intermedias/para-todos/perguntas--frequentes/paginas-intermedias/jovens/pontos-nos-iis/contracepcao-dispositivo-intra-uterino-diu.aspx

Laura: Contínua igual. E então, continua igual. Essa gente contínua tudo igual. e então tinha pedido n vezes à [indica o nome da supervisora], mas depois é tal coisa, é, a gente deixa-se ficar, não é, porque eu podia perfeitamente dito: "não tenho vontade e vou!"

Nuno Gomes: Claro!

Laura: Eu na altura fiquei revoltada comigo própria de como é que eu me permitia aquilo

Nuno Gomes: é que as pessoas acabam por ter uma atitude de pronto!

Laura: é que nós permitimos! Sim permitimos, não queremos porquê? Hoje em dia é como o outro coordenador disse: "os putos de hoje em dia, eu pergunto porque é que eles chegaram atrasados e eles disseram: "cheguei atrasado porque quero chegar atrasado e amanhã volto a chegar!" e os da velha guarda não, nós respeitávamos, tínhamos outro tipo de educação e é, a minha filha, á minha filha se for preciso

Nuno Gomes: a educação que nós tínhamos era medo de ir para rua

Laura: pronto! Pá e havia um respeito diferente e nós eramos coniventes né, porque eu na altura lembro-me de ficar revoltada comigo própria, como é que eu permiti uma coisa daquelas, portanto eu pedi n vezes para ir à casa de banho e ela disse: "ainda não tá na tua vez!" era a tal listinha que eles faziam em papel

Nuno Gomes: claro, exato! Na minha altura também era assim! …

Laura: pronto! E quando chegou a minha vez eu lembro-me perfeitamente como é que tinha o cabelo, o que é que tinha vestido naquele dia, quem é que estava ao meu

lado, foi a [cita uma colega] que me emprestou depois um casaco comprido, porque eu tinha um tipo quispo curto, tinha calças castanhas, tava com uma camisa bege e com um colete de losângulos, eu lembro-me perfeitamente o que é que tinha vestido, estas coisas ficam gravadas na nossa memória

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Laura: na memória, totalmente! E quando eu me levantei, conforme me levantei daquelas cadeiras amarelas, que era onde ficavam as grávidas, lembras-te?

Marta: Se calhar já não é no teu tempo

Laura: Quem estava nas cadeiras amarelas era porque estava grávida. Conforme levantei-me o sangue escorria-me e pingava para o chão portanto estava uma poça enorme de sangue na minha cadeira, literalmente escorria e pingava e a [cita o nome da supervisora]: "ai Laura, desculpa, desculpa" e eu: "desculpa uma merda [cita o nome da supervisora]" foi mesmo assim!

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Laura: "Eu agora tenho que ir a casa mudar de roupa e ainda por cima tenho casaco curto, não sei quê, não sei que mais, e então a [cita o nome de uma colega] emprestou-me o casaco, chovia torrencialmente nesse dia, porque era Inverno, eu, na altura ainda andava a tirar a carta de condução, não tinha carta de condução, andava de autocarro e morava em Santo António e ainda moro, apanhei o autocarro para Santo António, quando cheguei lá tinha deixado a chave de casa no cacifo, voltei para trás para ir buscar a chave, voltei a ir, tomei banho, não sei quê, mudei de roupa, voltei a vir, feita estúpida porque se fosse outra nem deveria ter ido trabalhar (ri-se)

Nuno Gomes: Agora já tem mais conhecimento!

Laura: Voltei, isto foi da parte da manhã, quando voltei já eram praticamente 3 horas da tarde e não tinha almoçado e disse à [cita o nome da supervisora] vou almoçar. Vem a [coordenadora]: "vais almoçar, tiveste este tempo todo a passear [não se percebe, não transcrevi] " "olha nem te vou dar resposta, eu nem te vou dar resposta porque tu não mereces e só não te mando porque sei que ias gostar" foi mesmo assim, falava com ela e foi mesmo assim e fui almoçar, portanto mais uma vez era a estúpida

Nuno Gomes: claro!

Laura: da [cita o nome da coordenadora] e fiz isto tudo em formação[20], fui a casa e não sei quê e só me pagaram aquele tempo todo, portanto foi por causa dessas das idas à casa de banho. Depois no dia seguinte fui à minha médica de família expliquei-lhe o que é que se tinha passado, ela passou-me logo uma declaração para entregar à minha empresa em como não poderiam proibir as idas à casa de banho, foi quando ela própria a médica fez a denúncia ao Delegado de Saúde e a Inspeção de trabalho por sua vez. O Delegado de Saúde local deve ter contatado com o ACT e sei que depois houve lá uma inspeção com o Delegado de Saúde em que andaram a ver outras coisas inclusive, a empresa teve depois que andar a mudar cadeiras e tudo mais por causa de haver ali várias situações que não estavam em condições e andaram a perguntar às pessoas

Nuno Gomes: isso em que ano?

Laura: Em 2006. Depois ali no espaço mais ou menos de um ano, coisa que o valha, andaram ali muito sossegadinhos, mas isto depois é assim

[20] Na consola do telefone, colocar em formação pode depois ser descontado no ordenado, porque a pessoa não fica em formação tanto tempo.

Nuno Gomes: mas isto na [cito um local em Lisboa]?

Laura: Ainda na [cito um local em Lisboa], mas isto depois funciona por ciclos

Nuno Gomes: sim, sim! Sim eles vão

Laura: A inspeção vai lá alertam para uma coisa e eles passado um tempo

Nuno Gomes: Isto enquanto a lei, enquanto a lei, eu estive a falar com a Catarina Martins [deputada do BE] sobre isto, enquanto a lei

Laura: não criminalizar

Nuno Gomes: não criminalizar, porque precisa criminalizar, eu para mim a [cito o nome de uma das coordenadora da empresa ETT3 que presta serviço para a empresa C] já deveria estar atrás das grades há muito tempo, porque ela fez sofrer muita gente

Laura: E faz!

Marta: Exato!

Laura: Continua a fazer!

Nuno Gomes: e esta, esta

Marta: E as pessoas têm medo!

Nuno Gomes: Esta, esta

Laura: Respostas tipo

Nuno Gomes: esta agressividade, diz, diz

Laura: desculpa interromper

Nuno Gomes: diz, diz, não não

Laura: estavas a falar

Nuno Gomes: Podes e deves interromper mil vezes

Laura: é assim coisas do tipo que não é só essas situações, ela por exemplo, a avaliação de uma moça, em que o chefe foi-lhe dar a avaliação e com a presença da [cita o nome da coordenadora] e a [cita a coordenadora] vira-se para ela: "o teu crioulo não se percebe nada o que dizes aos clientes" porque é preta.

Nuno Gomes: Claro!

Laura: Teve azar porque a miúda não é de nenhum país africano, nasceu cá e fala português perfeito. E a miúda virou-se: "olhe desculpe lá mas isso é completa xenofobia sua porque eu nasci cá, criada cá, sempre vivi cá e eu nem sou Cabo Verdiana, nem Guineense, não sou africana se quer", não é, ela disse: "você só está a dizer isso pela cor da minha pele, isso é racismo"

Nuno Gomes: claro!

Laura: E ela [a trabalhadora] mandou a denúncia para nós [recebida no Sindicato] e nós mandamos para a sede da empresa. Chamaram-na a atenção [à coordenadora] isso eu sei que a chamaram a atenção e nunca houve mais atritos entre ela, com essa operadora. Mas que ela continua a fazer merdas, continua e continua igual. Ainda há pouco tempo teve uma picardia com um chefe [cita o nome] queria destitui-lo, mas não conseguiu porque ele fez-lhe frente.

Nuno Gomes: claro!

Laura: Quando a bicha levanta a crista pronto! Ela teve azar que ele é bicha (ri-se)

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] ela às vezes punha-me de apoio já de propósito para não, para quebrar ali o

Laura: a tensão!

Nuno Gomes: a tensão que havia entre nós e durante um tempo a coisa correu bem, mas depois ela acaba sempre chatear-se e fazer aquilo que não devia e a maneira de falar, agressividade, eu ripostava logo

Laura: Eu acho que neste momento ela ainda está pior do que antes

Marta: Pois está!

Laura: está pior do que antes e com uma falta de tudo (ri-se)

Nuno Gomes: pois eu falei

Laura: Eu qualquer dia descubro a morada dela e mando-lhe um vibrador no correio vais ver (riem-se)

Nuno Gomes: O que eu estava a dizer, eu estava a dizer precisamente, quando eu fui ter com a Catarina Martins [deputada do BE] que tem que haver uma legislação que fale sobre esta questão das idas à casa de banho, não é, se calhar até há essa lei

Marta: Porque há a lei 197

Laura: A lei é muito clara. A lei nisso é clara, claríssima e até te vou buscar ali para podermos ver o que é que diz

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Marta: Eu sabia que isto ia demorar mais de meia hora

Nuno Gomes: Não, isto vai demorar muito mais do que meia hora, ou seja, não é hoje. Não, vocês podem ir para casa e eu também. Mas nós temos de combinar mais, porque para já vocês têm experiência de vida porque estão na empresa C, não é. Eu pensei que ia chegar aqui

Marta: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: e encontrar dirigentes que estavam fora do mundo do call-center, que recebiam denúncias e não sei quê, mas que não eram pessoas que trabalhavam num call-center

Marta: Pronto, eu não sei com quem tu falas-te do STCT

Nuno Gomes: Eles trabalham todas num call-center

Laura: STCC

Nuno Gomes: [citei o nome do Presidente do Sindicato STCC], o

Marta: Mas com quem, falas-te com o [cota o nome do Presidente]?

Nuno Gomes: Sim!

Marta: Ele trabalha na empresa O

Laura: Falas-te com o Rui [fizemos entrevista com o Rui]?

Nuno Gomes: Sim, Sim!

Laura: Falas-te com o Rui?

Nuno Gomes: sim falei. Mas ele por exemplo, a entrevista que eu fiz com ele que ele está na [cito um local em Lisboa onde a mesma empresa delas funciona]

Laura: Sim!

Nuno Gomes: não denuncia as coisas que ele devia denunciar

Marta: Ele também não conhece a lei e também não conhece

Laura: não porque ele é burro! Vai para os nossos plenários, pá

Nuno Gomes: Eu achei-o muito passivo para uma pessoa que trabalha na empresa C. A única coisa que eu vou conseguir arrancar dele, da Tese, do que eu estou a pôr na Tese é as pressões, as pressões, ele fala realmente que há pressões, mas a descrição que ele faz, é uma descrição muito, eu até falei com os meus orientadores: "recolhi uma entrevista agora esta semana mas isto é difícil pôr as pessoas a denunciar aquilo que tem de ser denunciado, porque ele trabalhou na empresa C, acho que foi em [cito um local em Lisboa] também e passou para a [cito outro local em Lisboa]

Marta: Sim!

Nuno Gomes: E agora está no [cito um local em Lisboa], ou seja, uma pessoa que faz este percurso

Laura: é um cona de sabão

Nuno Gomes: e que já há não sei quantos anos, eu fiquei, eu fartei-me de sofrer na empresa C, não é, eu fartei-me de sofrer, eu acho que

Laura: Eu sei que me fica mal e não devia dizer isto de um colega de trabalho, para começar é um cona de sabão e não gosta, nem como pessoa e muito menos como delegado sindical que vai para um plenário de trabalhadores, em que a empresa dá 1€ de aumento, não é, nós revindicámos, fizemos um reivindicativo de 1€ por dia, que eram 30€ por mês

Nuno Gomes: sim que a ETT3 fez isso

Laura: Deram 0,30 cêntimos por dia, que era 1€ por mês e não foi a todos. Eu por exemplo no meu salário não levei, não é, porque felizmente ou infelizmente recebo muito mais do que os meus colegas porque tinha estado como chefe e foi a revindicação daquele bendito salário, que também não é nada por aí além

Marta: Agora tás a ver né

Laura: Agora estás a receber na ordem de setecentos e tal, a praticamente oitocentos euros, não é nada nos dias que correm, também não dá para viver sozinha

Nuno Gomes: claro!

Laura: A [cita uma trabalhadora] se vivesse sozinha estava feita ao bife

Nuno Gomes: claro!

Marta: Depois no plenário ele saiu-se com aquela

Laura: Depois no plenário ele saiu-se: "1€ é melhor que nada!". Um delegado sindical?!

Marta: Está bem que … do sindicato, não é

Laura: é pá eu nem lhe dei resposta

Marta: Toda a gente ficou a olhar para ele…com … nos olhos, que é isto?! Percebes?

Laura: Eu guardei na caixinha e depois no plenário seguinte usei-a contra ele

Nuno Gomes: claro!

Laura: Quando ele começou a reclamar de qualquer coisa eu disse-lhe: "olha, tu, os teus argumentos aqui não são válidos nos nossos plenários

Marta: Era o que ele queria que fossem para o outro, fazerem greve e tu

Laura: eu depois virei um bocado o bico ao prego, começou-me a fermentar, mas eu consigo e (riu-se)… vamos lá virar o bico ao prego, ok, tens razão, então diz-nos o que é que está mal e como é que fica bem? Criticas só por criticar eu não admito a ninguém"

Nuno Gomes: Claro!

Laura: "portanto se achas que está mal sim senhora admito a tua crítica construtiva, agora diz o que é que está mal e qual o trâmite para ficar bem", "ah isso não sei!", "não sabes então permaneces calado!"

Nuno Gomes: Claro!

Laura: "Não é como da outra vez que vens aqui para um plenário e dizes que 1€ é melhor que nada"

Nuno Gomes: Claro!

Laura: “Se tu achas que é melhor que nada então, tem dado fruto”

Nuno Gomes: claro!

Laura: “porque tu nem se quer 1€ levavas se não fizéssemos nada!”

Nuno Gomes: Claro

Marta: mas com o Sérgio já deve ter sido bem diferente a entrevista com o Sérgio?

Nuno Gomes: Ainda não fiz a entrevista com o Sérgio

Marta: Ah! mas vai ser diferente!

Nuno Gomes: Eu já estive num dos, reuniões que eles tiveram

Marta: Então do STCC só tiveste com o Rui?

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] ou seja, é assim, eu com o STCC já tive reunido com eles, em sala e gravei uma entrevista coletiva… foi o meu primeiro contato com o STCC, porque eu já fui a uma ou duas ou três reuniões que eles tiveram em que foram todas… [não se percebe, não transcrevi] pronto e, mas ainda não

gravei entrevista com o Sérgio [gravei depois posteriormente], estamos para gravar, e com o Henrique [gravei depois posteriormente], pronto

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] nem se quer falou… [não se percebe, não transcrevi] da [cita um local em Lisboa], que há pulgas, as pessoas têm reações alérgicas horrorosas

Marta: ainda dizem que trazemos de casa

Laura: não é

Marta: as pulgas.

Laura: quem trabalha em call-center

Marta: Das baratas, deste tamanho… [não se percebe, não transcrevi] para toda a gente

Nuno Gomes: não, não falou nada disso

Laura: dos processos disciplinares

Nuno Gomes: de fato, falou-me das pressões, que lá existe muita pressão, mas não houve, pronto, mas pronto, cada um vive a vida

Laura: pá pelo menos de forma diferente

Nuno Gomes: de forma diferente

Laura: Quando se é um Delegado Sindical tem de se ter uma sensibilidade mais ampla, não é.

Nuno Gomes: mas pronto, faz parte da

Laura: é assim, eu por exemplo, em relação há minha pessoa, sempre fui comunicativa, eu não tenho razões de queixa, eu sempre conseguia, eu naquela empresa dentro, pronto

Nuno Gomes: sim

Laura: do, conseguia tudo o que queria,

Nuno Gomes: claro!

Laura: 2500€, mas… [não se percebe, não transcrevi] comecei por reivindicar os meus direitos e é como eu costumo dizer quantas vezes, não é, quanto te dizem: "ah, não sei quê, o sindicato não faz nada!" Há aquelas colegas com quem tenho à vontade e já lhes tenho respondido: "eu para ti… [não se percebe, não transcrevi] estás muito enganada percebes", o mais que posso é, há quantos anos… [não se percebe, não transcrevi] o subsídio de alimentação só o ano passado é que conseguimos para toda a gente

Nuno Gomes: claro!

Laura: não é, eu recebo isso já há, há, há uma porrada de anos, eu levei aumento zero! Mas reivindiquei, para os meus colegas conseguirem e quando tiverem no mesmo patamar que eu, não levo agora, levo depois

Nuno Gomes: claro! Claro!

Laura: não é, isto tem de ser pelo coletivo, não é pelo egoísmo, temos de olhar é para as questões gerais. Agora um Delegado Sindical não tem de estar nesta posição por algo mais, mais narcisista, tem de ser pelo coletivo. Quanto ao tempo de trabalho

Nuno Gomes: sim!

Laura: "considera-se tempo de trabalho qualquer período durante o qual o trabalhador exerce atividade ou permanece estrito à realização de qualquer prestação, bem como as interrupções e os intervalos... [não se percebe, não transcrevi] seguintes, consideram-se compreendidos no tempo de trabalho: a) interrupção de trabalho como tal considerado em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho e regulamentação interna da empresa ou resultante do uso da empresa", ou seja, aquelas paragens dos 4 minutos por hora 32 é uso da empresa, é tempo de trabalho

Nuno Gomes: claro!

Laura: "b) a interrupção ocasional do período diário inerente à satisfação de necessidades pessoais e inadiáveis do trabalhador ou resultante do... [não se percebe, não transcrevi] impedimento do trabalhador". Portanto é assim – satisfação de necessidades pessoais, quer tu tenhas necessidade como pessoa, ser humano

Nuno Gomes: claro!

Laura: tem que entrar, tem que sair

Nuno Gomes: claro!

Marta: até mesmo o tabaco é uma necessidade… [não se percebe, não transcrevi] mas pronto!

Laura: mas pronto!

Marta: (ri-se)

Laura: não é uma necessidade!

Marta: Também pode ser uma necessidade

Laura: a brasileira, a outra no Brasil, ganhou a causa

Marta: exato!

Laura: tinha necessidade de se masturbar durante o horário de trabalho e ganhou

Nuno Gomes: olha que vai ficar escrito! (ri-me)

Laura: não interessa! Houve um caso no Brasil de uma trabalhadora que ganhou uma causa em tribunal, Ela dizia que mesmo durante o horário de trabalho tinha necessidade de se masturbar, foi comprovado ser uma necessidade inerente a ela

Nuno Gomes: a ela

Laura: a ela como ser humano

Nuno Gomes: sim!

Laura: então

Nuno Gomes: claro!

Laura: "As necessidades inerentes", não é, todos nós temos necessidades, tens de meter comestível, tem de sair, portanto as pequenas refeições que eles querem considerar no tempo de pausa, as idas à casa de banho querem considerar no tempo de pausa, as senhoras todos os meses têm aquela menstruação, portanto têm que também tratar, não é, pá

… [não se percebe, não transcrevi] tudo isso compreendido tempo de trabalho é inerente ao ser humano

Nuno Gomes: ainda pedem autorização para ir à casa de banho?

Laura: pá ainda pedem! Porquê? Porque quem está na parte do backoffice não tanto o pedir é informar, quem está em backoffice, basta o informar, agora tem

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] de trabalho! informar

Laura: ah claro! Mas é assim, independentemente destas necessidades isto não te iliba de informar a tua ausência, não é, porque imagina que aparece uma

tarefa que foste tu que fizeste e agora nem se quer informaste que ias-te ausentar do posto de trabalho e a tua chefe entretanto, quer dizer, "onde é que ele foi?"

Nuno Gomes: nós por acaso lá no call-center do Serviço B, nós costumamos dizer entre nós: "olha estamos no céu dos call-centers, porque nós vamos apenas ao computador

Marta: do Serviço B!

Nuno Gomes: do Serviço B! Vamos ao computador metemos lá em "outros"

Laura: mas alteram o estado? [No computador altera-se o estado de "pronto" ou disponível" para um estado de "indisponível"]

Nuno Gomes: alteramos o estado vamos à casa de banho… [não se percebe, não transcrevi] sem se quer termos que pedir autorização

Laura: não é pedir autorização, eu por exemplo

Nuno Gomes: mas na empresa O, na empresa Q [a empresa Q prestava serviço à empresa O] tínhamos de pedir autorização e não era autorizado muitas vezes!

Laura: eu não peço autorização! Eu não peço autorização! Quer dizer atualmente não peço autorização. Eu estou aqui [no sindicato] neste momento eu estou aqui a tempo inteiro há 4 anos, este é o quarto ano que eu estou, já fez os 4 anos, já fez o primeiro ano. Já estou aqui há 4 anos a tempo inteiro mas enquanto trabalhadora no local de trabalho eu não pedia eu informava, informar, informo

Nuno Gomes: mas eu na minha altura [no período que lá estive entre 2000 e 2002] na empresa C eu pedia depois quando achei que era já uma falta de respeito e proibirem de ir à casa de banho eu passei a informar eu disse: "eu vou à casa de banho" e ia e não podiam me proibir ir à casa de banho, … [não se percebe, não transcrevi] chateasse se me proibissem

Laura: exatamente, eu tenho uma declaração que diz sobre problemas renais privados de quê? Exatamente de anos de privação [de proibirem de ir à casa de banho].

Nuno Gomes: claro!

Laura: Foi o que ganhei – cálculos renais e [não se percebe, não transcrevi] … [não se percebe, não transcrevi] as dores que eu tive para ter a minha filha foi a reação que eu tenho quando tenho cólicas renais, são iguaizinhas as dores de parto são iguais à cólica renal, por isso é que nas urgências é considerado prioritário, não é, porque as dores são iguais é horroroso, os homens não sei

Marta: mas é assim, mas é assim, antigamente havia a tal lista para as pessoas irem à pausa ou à casa de banho ou sei lá o quê. Hoje em dia hoje até está evoluído, os chefes andam com um Ipad, então,

Laura: (ri-se)

Marta: tu quando chegas tens de dizer que queres ir à pausa, não é, seja o que for que vás fazer, porque a pausa serve para tudo – casa de banho, telefone, comer tudo e mais alguma coisa, e entretanto tu metes na aplicação que queres ir à pausa daqui a não sei quanto tempo, meia hora por exemplo, mas o que é que estava a acontecer, as pessoas só eram informadas para ir à pausa, dar, só lhes davam autorização ao fim de 3 horas, pá e as pessoas nos plenários começaram a queixar-se disso e nós começamos a dizer: "vocês se têm que ir mesmo não vão estar à espera 3 horas". O que é que as

pessoas começaram a fazer elas próprias, começaram mal que se logavam pediam logo para ir à pausa, que era para não, já sabiam que iam estar à espera não sei quantas horas

Laura: Portanto…[não se percebe, não transcrevi] está melhor

Marta: é irónico

Laura: é completamente sarcástico, porque… [não se percebe, não transcrevi] como é que tu pré-programas, como é que prevês

Nuno Gomes: sim

1:00:27 Laura: se daqui a meia hora tens necessidade de ir à casa de banho. É assim, se eu beber os 3 litros de água por dia que me são recomendados, estou constantemente na casa de banho, constantemente, eu bebo um copo de água e tenho que ir à casa de banho, há pessoas … [não se percebe, não transcrevi] mais hiperativas

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] o ano passado de uma, de uma colaboradora, sim, na minha tese há a definição do que é um colaborador, e o que é um trabalhador e esta pseudo ideia que eles querem vender cá para fora, ela denunciou precisamente a questão de ter que assinar um documento em que não podia beber água

Marta: pois

Nuno Gomes: denunciou ela, denunciou a colega que também era da mesma empresa e uma outra colega… [não se percebe, não transcrevi] que só se viu o vulto… [não se percebe, não transcrevi] no "Sexta Feira às 11"[21], um programa da SIC… [não

[21] Programa da Televisão transcrito – Anexo 3

se percebe, não transcrevi] e que eles denunciam precisamente o assinarem um documento para não beberem água, para não irem à casa de banho, quanto menos bebessem água, menos iam à casa de banho

Marta: [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: claro, claro! E as pessoas também como são muito jovens

Marta: acham tudo normal

Nuno Gomes: acham

Marta: há aqueles que são… [não se percebe, não transcrevi] de primeira e não acatam nada disso

Nuno Gomes: claro!

Marta: e depois há aqueles que têm medo de tudo e quem entra para o mercado de trabalho… [não se percebe, não transcrevi] a precariedade não… [não se percebe, não transcrevi] mas pelo meio, condições de trabalho e de vida e acham que é tudo normal

Laura: trabalhador que é um colega nosso

Marta: e não pode ser!

Laura: (1:02:18) pronto tem limitações físicas, está numa cadeira de rodas e então entende que a empresa lhe faz um favor a contratá-lo, e então acaba por ceder a

tudo o que a empresa quer, por exemplo marcação de férias fica sempre com os restos daquilo que toda a gente nunca quis, todos os anos a mesma coisa, que ele acha que como a empresa o contratou já é de uma bênção, pronto, e então acha que não tem os direitos iguais aos demais trabalhadores

Marta: (1:02:43) nós até já lhe dissemos: "tu até, a empresa… [não se percebe, não transcrevi] tem benefícios fiscais por causa de te contratar, não és tu que estás a fazer, a empresa não te está a fazer um favor a ti, tu é que estás a fazer um favor à empresa

Nuno Gomes: (1:02:58) sim, mas é o que vendem

Marta: mas eles [os trabalhadores] não entendem isso

Nuno Gomes: (1:03:00) a empresa vende essa ideia

Marta: exatamente

Nuno Gomes: do trabalhador

Marta: (1:03:04) Em relação à situação das idas à casa de banho e da, das pausas, lá está agora vem esta nova moda dos Ipad que os chefes andam lá com os Ipad para trás e para a frente, para autorizar as pessoas quando têm que ir, claro isto é uma parvoíce, as pessoas, nós dissemos: "não vocês não têm de estar à espera 3 horas para ir comer ou para ir à casa de banho, vocês vão ter… [não se percebe, não transcrevi] tipo meia hora ou coisa que o valha, também depende da necessidade de cada um"

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:03:33) “agora se acham que está a passar demasiado, levantam-se e dizem: “eu vou à casa de banho, ou vou comer, ou vou à pausa” e se vos disserem alguma coisa, vocês dizem: “pá eu estou aflito, queres que eu faça aqui, eu tenho de comer… [não se percebe, não transcrevi]” digam mesmo assim, tem de ser não há hipótese” e as pessoas começam a ter mais consciência das coisas, mas lá está isso muito por causa da informação que se lhes vai passando [que o sindicato passa], não é, e dos exemplos que lhes vamos dando, o exemplo que a Laura está a dar aqui é do que lhe aconteceu a ela

Laura: (1:04:02) Eu na altura

Marta: (1:04:04)… [não se percebe, não transcrevi] plenários ás pessoas

Laura: (1:04:06) Eu na altura comecei a sentir

Marta: (1:04:07) comecei a sentir o que ela sentiu

Laura: (1:04:10) Eu na altura pensei - mas eu estou a sujeitar-me a isto?! Mas depois chegou a uma altura em que pensei cá para comigo – pá… [não se percebe, não transcrevi] eu vou deixar, vou deixar isto seguir até que ponto é que isto vai chegar, não é, porque tinha plena consciência quando me levantasse que aquilo ia estar no estado em que estava, mas sujeitei-me, sujeitei-me à perca da minha dignidade porque sabia

Nuno Gomes: as pessoas

Laura: e que ia dar resultados

Nuno Gomes: (1:04:41) e a pessoa vai-se sujeitando

Laura: (1:04:43) sujeitei-me porque pensei que aquilo iria dar resultado, conforme deu na altura, não é, na altura, deu resultado, mas é de pouca dura

Nuno Gomes: (1:04:52) qual foi o resultado que deu?

Marta: (1:04:54) foi lá o Delegado de Saúde, foi lá a ACT, durante uns tempos não proibiam ninguém, estavam proibidos de proibir, por assim dizer, só que isto é feito por ciclos, os Inspetores que entram para o ACT, num Governo poder ser uns, noutro governo já são outros

Nuno Gomes: exato!

Laura: alteram.

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Laura: (1:05:16) também, eles próprios não têm condições, já estive dentro das instalações da ACT de Sintra… [não se percebe, não transcrevi] cheguei a ficar durante o período de Inverno numa mesa assim como esta com baldes em cima da mesa, a apanhar água, a empresa, nem paga a um funcionário para despejar o balde, portanto se eles próprios nem têm condições, vão se queixar a quem à ACT? Não é.

Nuno Gomes: (1:05:40) eles próprios também são precários

Laura: pronto!

Nuno Gomes: (1:05:44) vamos fazer assim outra coisa, eu não queria encerrar isto antes de tu dizeres alguma coisa a nível de sofrimento de tu Marta

Marta: (1:05:56) a nível de sofrimento é assim, eu quando fui trabalhar para o call-center da empresa C que estava a fazer parte desses primitivos, dos call-centers que pronto no inicio… [não se percebe, não transcrevi] e então quase não abro a boca para não dizer nada, porque quem conhece, quem conhece desde dessa altura diz bem, quem te viu e quem te vê… [não se percebe, não transcrevi] e é um bocado isso, porque nós vamos ganhando… [não se percebe, não transcrevi] vamos ganhando… [não se percebe, não transcrevi] algum tipo de calo. No meu caso, sofri assédio? Sim! Acho que toda a gente num call-center acaba por sofrer assédio a vários níveis com certeza, mas todos acabam por senti-lo. Eu quando entrei para lá vou dar um exemplo, quando entrei para lá tive uma situação com um chefe que simplesmente embirrou comigo… [não se percebe, não transcrevi] armava-se em engraçado, pronto, aquele chefe embirrou comigo desde o princípio, do primeiro dia e implicava sempre comigo porque havia lá uma determinada tarefa que eu não dominava muito bem e então estava sempre a massacrar-me, estava sempre a massacrar-me por aquilo, mas eu nunca tido ninguém que me tivesse explicado aquilo de uma forma que eu entendesse ou da forma correta para eu perceber para poder explicar aos clientes. Houve um dia, uma outra chefe que acabou por saber explicar, ela realmente sabia trabalhar e sabia explicar e depois o outro chefe que me atazanava o juízo… [não se percebe, não transcrevi] era mesmo assim e depois aquilo andou, andou, até que chegou a uma altura que eu estava a atender um cliente e era preciso fazer uma situação a nível de faturação que eu não tinha dado na formação e então eu não sabia fazer e eu chamei-o e disse: “está aqui uma situação” e ele disse: “há isso tem de fazer uma recompra e tal” e ele não me ensinou como é que se fazia, ele chegou ao meu sistema e fez, não ensinou a fazer, ele só fez

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:07:53) azar do caraças passado 10 minutos ligou outro cliente e era a mesma situação, agora se ele nem sequer me ensinou, só fez

Nuno Gomes: claro!

Marta: (1:07:58) eu não aprendi nada e ainda para mais com o stress que eu estava porque ele começou logo a mandar vir comigo porque eu tinha de saber aquilo quando eu nem se quer aprendi aquilo na formação… [não se percebe, não transcrevi] eu tive uma formação intensiva de um mês e duas semanas, nunca aprendemos a trabalhar com gás e eletricidade… [não se percebe, não transcrevi] avarias e leituras e etc., nós eramos

Nuno Gomes: (1:08:20) o que mostra a complexidade do produto

Laura: (1:08:21) mas quem era

Marta: (1:08:24) exatamente. Tivemos uma formação muito intensiva, aprendemos imenso é verdade, mas só depois a trabalhar é que dá para aprender ainda melhor, não é, mas naquela altura, pronto apesar de tudo havia uma formação a sério, depois… [não se percebe, não transcrevi] hoje em dia não há, têm meia dúzia de dias de formação e vão logo para a prova de fogo

Laura: era mais

Marta: (1:08:51) era mais a sério

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:08:53) aprendia-se muito mais

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:08:56) muita sensibilidade que hoje não têm

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:09:02) … [não se percebe, não transcrevi] nem se quer têm formação para estar a dar formação. O que é que acontece depois a segunda vez que isso aconteceu, senti-me muito humilhada como é óbvio porque ele começou a mandar vir comigo novamente: "ainda agora tive aqui! Ainda agora te expliquei!" não tinha explicado nada, não é, "e tu estás outra vez a chamar-me pela mesma situação e não sei quê" e pronto, aquilo foi uma coisa. Agora tás a ver, no call-center tu tens 12 pessoas numa fila nas tuas costas com outras 12 pessoas, tudo a trabalhar e o chefe discute contigo à frente de toda a gente com estas coisas (fala de forma indignada), e eu fiquei um bocado passada, porque… [não se percebe, não transcrevi] eu tive uns bons meses em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: em [cito o local em Lisboa]!

Marta: (1:09:44) isto já foi em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: (1:09:45) 500 pessoas ali a trabalhar

Marta: (1:09:48) Em [cita um local em Lisboa] na altura já estava muitas centenas de trabalhadores, muitas mesmo

Nuno Gomes: (1:09:53) Aquilo eram filas de 12, 12, 12

Marta: (1:09:55) eram filas de doze ou quinze pessoas em cada fila e depois

Laura: catorze

Marta: catorze e era costas com costas

Laura: (1:10:06) Portanto, cada duas filas tinha catorze pessoas

Marta: (1:10:10) e depois eu já estava enervada com a situação… [não se percebe, não transcrevi] com ele a dar-me na cabeça e depois ainda os meus colegas. Eles fizeram bem o que fizeram, os meus colegas começaram-me a dizer: "não, não permitas que ele te fale assim e não sei quê e não sei que mais" e eu comecei a pensar, realmente este gajo fez-me a vida negra desde que entrei para aqui, estou aqui há um ano e tal e estão sempre a lixar-me o juízo e… [não se percebe, não transcrevi] nem ele próprio sabe resolver as questões e chateia a cabeça e depois eu disse para ele: "flano eu preciso de falar contigo" e ele teve depois … [não se percebe, não transcrevi] fomos os dois lá para uma ilha sozinha, uma fila sozinha, sozinhos os dois e depois foi quando ele, eu disse-lhe a ele: "não admitia que ele voltasse a falar da maneira como falava porque nós não andámos na escola juntos, eu não te falto ao respeito, tu não tens de me faltar ao respeito a mim, eu estou aqui para trabalhar e tu estás aqui és meu chefe tens que me ensinar, o que eu não souber, tu tens de me ensinar" e depois eu disse-lhe: "é assim se for preciso e de hoje para amanhã posso ter um lapso de memória e qual é que é o problema de eu te dizer e de sermos elucidados novamente como é que é" e depois ele acabou por pedir desculpa da atitude dele e acabou por dizer que ele próprio já não estava a atender na linha e que se tivesse de fazer um contrato provavelmente não o iria saber fazer, pronto e depois acabou por me pedir desculpa e a partir dali nunca mais tive problemas com esse chefe. Então hoje os problemas que eu tive de assédio não foi a nível das idas à casa de banho, nunca tive, nunca houve pela seguinte razão: como a Laura disse à pouco a nível do atendimento é mais agressivo essa situação das pausas, a nível do backoffice pelo menos no call-center da empresa C que é a realidade que nós conhecemos, a nível do backoffice, pronto nós podemos gerir melhor

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:12:07) as nossas idas à casa de banho, as nossas idas à pausa para comer

Nuno Gomes: exato

Marta: a nível do backoffice é mais soft não é

Nuno Gomes: exato

Marta: (1:12:12) não há aquela coisa de tu andares com o chefe em cima de ti à perna a dizer-te que podes ou não ir à casa de banho

Nuno Gomes: exato!

Marta: (1:12:18) é diferente. Então eu tive 1 ano e qualquer coisa no atendimento e a situação que eu tive no atendimento foi esta situação e os tempos médios de atendimento [TMA]…chamadas e essas coisas todas, claro que há uma grande pressão normalmente quando tu estás a ultrapassar o tempo médio de atendimento o chefe, regra geral, não é, não é que sejam todos assim, porque também há exceções, mas em regra geral, o chefe quando vem ter contigo, vem ter contigo… [não se percebe, não transcrevi] para te dar na cabeça porque estás há muito tempo com o cliente e se for preciso ainda vem aos gritos e o cliente a ouvir o que é que ele está a dizer.

Nuno Gomes: exato!

Marta: (1:12:53) Aliás toda a fila houve, é uma falta de respeito para connosco trabalhadores e para com o, o cliente

Nuno Gomes: que está a ouvir

Marta: (1:12:59) que está a ali a ouvir, e a telefonar para obter uma informação e está a ouvir aquele barulho todo, não é, é inadmissível, mas pronto, estas situações são assim. Entretanto essa foi a situação que eu tive a nível do atendimento e depois disso também tive, eu pessoalmente, também tive outras situações que foi, eu por exemplo, dava constantemente formações, na altura ainda nem se quer tinha o CAP[22], era muito solicitada para dar formações porque eu era uma pessoa bastante paciente e sabia do que é que estava a falar e trabalhava na altura, era "gestão de reclamações" e então era muito requisitada para isso e eu sempre dei formações mesmo sem ganhar nada com isso, mas pelo contrário às vezes só ganhava chatices, mas como até era uma coisa que eu gostava de fazer, porque eu gosto de interagir com as pessoas, gosto de comunicar, e não me importava… [não se percebe, não transcrevi] dizer que sim sem problema, até ao dia em que a Coordenadora da nossa área de trabalho queria que eu fosse dar formação à papo-seco tipo: "dás formação às pessoas

Laura: lembras-te da [cita o nome de uma supervisora]

Nuno Gomes: (1:14:11) A [cito o nome da supervisora]. Lembro-me da [cita o nome de outra supervisora] que era uma colega

Laura: Faleceu!

Marta: [cita o apelido da supervisora]

[22] CAP – Certificado Aptidão Profissional (antigo certificado de formador). Atualmente chama-se CCP – Certificado Competências Pedagógicas.

Nuno Gomes: A [cita o nome da supervisora], havia duas [cita o nome de duas supervisoras]

Marta: A [cita o nome de uma supervisora], baixinha, mais para o gordinho

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Faleceu?

Marta: faleceu!

Nuno Gomes: mas havia outra [cita o nome de uma supervisora] que era minha colega, entrou comigo

Marta: não!

Nuno Gomes: depois ela passou, passou para chefe, é a [cita o nome da minha colega que passou a supervisora]

Marta: não sei não! E pronto

Laura: a… [não se percebe, não transcrevi] foi destituída da … [não se percebe, não transcrevi] foi destituída de chefe, mas já voltou

Marta: (1:14:48) e pronto então o que aconteceu… [não se percebe, não transcrevi] eu gosto de dar formação mas com tempo necessário para dar e de maneira a que as pessoas percebam aquilo que eu estou a dizer

Nuno Gomes: Claro

Marta: (1:14:58) não é, porque elas vão trabalhar e convém saber utilizar as ferramentas com que vão trabalhar… [não se percebe, não transcrevi] e ela, e ela queria, queria que eu desse aquela formação… [não se percebe, não transcrevi] e o que era preciso era fazer

Laura: (ri-se)

Marta: (1:15:16) era preciso era fazer! O que é que aconteceu, eu na altura ainda não era sindicalista, era trabalhadora… [não se percebe, não transcrevi] e eu, eu disse para ela, pá havia só duas pessoas que faziam aquela função e normalmente eu dava sempre formação, e assegurava a formação ou dava ela. Então nós tínhamos até combinado as duas,… [não se percebe, não transcrevi] para dar formação, tanto que nós temos que ir fazer o trabalho mal feito, … [não se percebe, não transcrevi] combinamos para recusarmos

Nuno Gomes: claro!

Marta: (1:15:47) para dar formação e então o que é que aconteceu, eu disse para ela: "eu não vou dar formação" e ela começou assim no meio da fila, com muita gente como sabes aos gritos comigo: "Tu vais dar formação porque eu é que estou a mandar, e tu só tens é que dar formação e não sei quê, não sei que mais", "não [cita o nome da chefe], é assim eu não sou obrigada a dar formação, eu não… [não se percebe, não transcrevi] como formadora, eu não tenho o CAP, eu não tenho que ir dar formação, eu fui contratada para assistente de apoio ao cliente, não fui contratada para dar formação", mas ela às tantas já estava a espumar-se toda pela boca aos gritos, aos gritos acima de mim e eu nem sei como…[não se percebe, não transcrevi] eu também me exalto também com outras coisas, mas naquela altura eu consegui manter o mesmo tom de

voz e as minhas colegas até me disseram como é que eu me consegui conter daquela maneira, porque… [não se percebe, não transcrevi] a gritar comigo, não se ouvia eu a falar com ela, porque ela gritava, gritava: "vai já para a sala de formação porque eu estou a mandar, e tu só tens é que ir e não sei quê, não sei que mais" e eu a dizer: "não [cita o nome da chefe], conforme eu te disse eu não vou dar formação". Alguém que estava na minha fila foi a [cita o nome de uma colega] apercebeu-se do que é que estava a acontecer e ligou para a Laura que já estava aqui no sindicato a contar o que é que tinha acontecido, pronto, porque daí houve intervenção aqui por parte do SIESI, mediante essa situação, mas lá está essa foi a segunda situação e depois houve uma outra situação comigo é que já era sindicalista, não é, e então aí

Nuno Gomes: (1:17:19) O mais engraçado [uma forma de dizer que não tem graça nenhuma] é que as experiências que vocês contam, porque é… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: (1:17:27) ainda continuam presentes

Marta: sim!

Nuno Gomes: (1:17:29) fazem parte, parte, as queixas que eu me lembro de tudo o que já passei faz parte da minha vida, como se fosse uma experiência de infância

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: (1:17:38) ficam marcadas

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: nós trabalhadores não é, uma coisa pronto!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] ou constroem caminhos para andar

Nuno Gomes: (1:17:52) Sim!

Marta: (1:17:56) Pronto e depois a minha terceira experiência a nível do assédio, eu quando fui para o sindicato, tive o meu chefe que queria que eu, quando os colegas precisam de ajuda sindical nós temos de estar disponíveis para eles ponto final

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:18:14) "é agora que eu tenho que ir, é agora que eu tenho que ir". Então ela queria quer eu fizesse uma lista

Laura: [não se percebe, não transcrevi]

Marta: (1:18:22)… [não se percebe, não transcrevi] no final do dia… [não se percebe, não transcrevi] "tiras uma hora ao final do dia e vais falar com as pessoas todas com que tens de ir falar" e eu disse: "não, … [não se percebe, não transcrevi] sindical sou eu"

Nuno Gomes: claro!

Marta: "e se o meu colega precisa de ajuda agora, é agora que eu vou lá, não vai ser no final do dia"

Nuno Gomes: Claro!

Marta: “portanto eu tenho tempo sindical, por lei exatamente para dar as ajudas que eu tenho que dar, eu não vou fazer o que estás a dizer porque tu nem se quer és ninguém para me estares a dizer isso”. Pronto havia uma certa pressão em relação a essa situação

Laura: (1:18:51) Em relação ao tempo sindical por lei também não é limitado, aquilo que é pago por parte da empresa é que é limitado. Uma empresa pode impor, por exemplo um delegado sindical tem 5 horas por mês, um dirigente tem 4 dias por mês que são pagos pela empresa… [não se percebe, não transcrevi] é pago pela empresa. O que ultrapassa é que é remetido depois em termos de perda salarial… [não se percebe, não transcrevi] sindical e aí o sindicato repõe esses valores ao trabalhador… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] mesmo assim vocês conseguem ter os plenários lá dentro

Laura: Porque isso também é um direito… [não se percebe, não transcrevi] onde haja um delegado… [não se percebe, não transcrevi] onde se encontram trabalhadores ou uma percentagem de trabalhadores na empresa tem direito a 1 delegado sindical, na nossa estrutura temos direito a 10.

Nuno Gomes: Apesar de vocês serem do sindicato, vocês não conseguem, só entre os sindicatos é que se consegue os contratos coletivos de trabalho

Laura: (1:20:01) sim

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] uma comissão de trabalhadores

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] negociar um acordo

Nuno Gomes: (1:20:15) Se houvesse por exemplo um contrato coletivo de trabalho nas empresas de call-center, era mais fácil…[não se percebe, não transcrevi] direitos

Marta: é assim a nível de… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: não concordamos a nível geral

Nuno Gomes: eu estou a falar… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: não concordamos a nível geral

Laura: tu existes como trabalhador

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: (1:20:34) tu existes como trabalhador de call-center através de uma empresa de trabalho temporário que é um prestador de serviços, porquê? Porque é que não és tu diretamente contratado pelo Serviço B?

Nuno Gomes: Porque estão a usar-se de mão-de-obra!

Laura: Está bem, mas porque é que o Serviço B não te contratou como trabalhador… [não se percebe, não transcrevi]. Porque é que tem de ser através de uma empresa de outsourcing? Porque é que a empresa C tem de ter outsourcing? Porque é que a empresa C não contrata diretamente?

Nuno Gomes: Então para despedir mais facilmente, não sei

Laura: despedir mais facilmente, ilibar das responsabilidades

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: exatamente, para precarizar, porque cada vez mais o trabalhador

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] o trabalhador

Laura: sim exatamente por ai, assim como um contrato coletivo. A Empresa C tem contrato coletivo, nós não fazemos parte desse contrato coletivo exatamente porque somos prestadores e daí não concordar nem com prestadores nem com empresas de trabalho temporário e deveria de ser proibido… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: tu por exemplo és contra o contrato coletivo de trabalho?

Laura: Não sou contra o contrato coletivo de trabalho

Nuno Gomes: Sim

Laura: Sou contra haver um contrato coletivo para os call-centers, porque isso é eternizar, isso é permitir, um contrato coletivo para os call-centers é nós estarmos como trabalhadores de call-centers… [não se percebe, não transcrevi] dar permissão para continuar a precarização de trabalho

Nuno Gomes: mas nós… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: cada grupo de trabalhadores fazer parte dessa entidade, portanto trabalhadores do Serviço B

Nuno Gomes: claro!

Laura: contratados pelo Serviço B

Nuno Gomes: A questão do

Laura: e aí tu

Nuno Gomes: vai ter contrato

Laura: e tu és abrangido pelas demais condições dos trabalhadores de relações públicas

Nuno Gomes: claro!

Laura: não és porquê? Porque é trabalho temporário, prestação de serviços…

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: pronto mas é isto que nós lutamos… [não se percebe, não transcrevi] por isso é que somos apologistas de que quem é empresa V deveria ser empresa V

Marta: que a empresa C deveria ser empresa C

Laura: se é ETT3 or ever… [cita outra empresa cliente]

Nuno Gomes: …[não se percebe, não transcrevi] é uma luta, eu por exemplo quando falei com o Bloco de Esquerda sobre isso e até fiquei…[não se percebe, não transcrevi] não se consegue, não se está a conseguir dissuadir, porque o PS por exemplo, acabar com as empresas de trabalho temporário

Laura: Não!

Nuno Gomes: Porquê? Porque elas faturam muito, lá está como os direitos são todos roubados aos trabalhadores e…[não se percebe, não transcrevi] fazem-se extremas ilegalidades

Laura: …[não se percebe, não transcrevi] muitos deles próprios [deputados do PS] têm ações, muitos deles são semi donos ou donos de empresas de trabalho temporário!

Nuno Gomes: Claro! Claro.

Laura: Mesmo o [cita uma empresa], tem pessoas… [não se percebe, não transcrevi] a recibos verdes há anos e anos…[não se percebe, não transcrevi] ilegais

Nuno Gomes: A própria [cito uma empresa que se transformou na empresa M] que agora é a empresa M

Laura: Sim!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] instalações e os trabalhadores de call-center, eles passam recibo verde e cumprem 8 horas de trabalho todos os dias lá

Laura: claro!

Nuno Gomes: Ali no edifício da [cito um local em Lisboa]

Laura: então mas isso são falsos recibos verdes

Nuno Gomes: São falsos recibos verdes

Laura: Então mas tem de ser denunciado, têm de ser multados…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: eles ali

Laura: mas quem sabe que isso se passa, porque é que não denuncia

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: se eu souber

Nuno Gomes: através da minha Tese agora estou

Laura: pronto!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: porque é que isso não é denunciado à Inspeção, porque é que esses próprios trabalhadores

Nuno Gomes: Porque neste momento

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: neste momento a conjuntura do país, neste momento… [não se percebe, não transcrevi] neste momento a conjuntura do país, por causa da precariedade, não é, mas tem de haver aqui um "bum", não é, este "bum" tem de ser dado, não sei como, não é, eu espero conseguir fazer a minha Tese de Mestrado espero conseguir ir para Doutoramento, e neste momento está a ser muito difícil, a própria faculdade para eu fazer esta Tese, porque não sei se eles são de Direita, não sei o que é que se passa, mas a dificuldade, os sociólogos também não defendem esta questão da precariedade, os sociólogos que se encontram nestas áreas defendem a flexibilidade

Laura: a flexibilidade

Nuno Gomes: defendem o empreendedorismo e as questões todas que nos levam a nós trabalhadores a viver uma vida precária miserável sem direitos nenhuns, não é…[não se percebe, não transcrevi] mas é sem dúvida que eu penso que só mesmo com os partidos políticos e da colaboração com eles, vocês com o PCP de se fazer de se proibir, não é, o Bloco de Esquerda tem estado agora com esta iniciativa de tentar acabar com este falso trabalho temporário e chamar a coisa pelo seu nome, não é, porque não se pode estar a dizer que um posto permanente é um posto temporário e a própria Catarina Martins [deputada] na televisão que ela deu uma entrevista na televisão, em que ela explicou precisamente que as pessoas que trabalham na empresa C e ela até citou o caso da empresa C não estão lá 8 horas temporariamente, são as mesmas pessoas

Marta: estão lá há mais de 25 anos!

Nuno Gomes: não é, são as mesmas pessoas que estão lá a atender chamadas. Ela citou o caso da empresa C, ela própria falou

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: à SIC, eu também tenho uma outra reportagem da SIC em que ela [a deputada Catarina Martins do Bloco de Esquerda] fala contra o outsourcing e explica: "é como vocês aqui, toda a gente que me está a filmar aqui neste momento, todos os vossos operadores de câmara não têm um contrato com vocês, eles têm um contrato com a empresa de outsourcing, ou uma empresa de trabalho temporário"

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: isto é falso trabalho, isto é falso trabalho temporário. Porque o trabalho temporários tem sido, das questões que eles têm levado lá, não é, é dizer que o trabalho temporário é o quê? É umas férias, é a substituição de uma baixa

Laura: Sim!

Nuno Gomes: é, isso é trabalho temporário

Laura: Sim!

Nuno Gomes: E não este falso trabalho temporário que se está a usar, nós, não é, substituir o trabalho temporário e deveria ser permanente

Laura: mas também há distinções entre aquele que é trabalho temporário e prestação de serviços. Os próprios partidos políticos ainda não perceberam isso e cada vez que nós vamos para a Assembleia ter reuniões… [não se percebe, não transcrevi] quando pedimos, pedimos a todos, quando foi agora esta situação da proposta de alteração de lei foi exatamente por isso, porquê? Porque quem é trabalho temporário, trabalho temporário por exemplo, se eu for como trabalhadora…[não se percebe, não transcrevi] para a sede da empresa C, não é ao abrigo de um contrato de dois anos, eles não põe mais que dois anos, ao fim do terceiro ano passam a efetivos

Nuno Gomes: …. [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: a empresa O por exemplo trocava o contrato, nós estávamos pela ETT x, ao fim de dois anos passaram-nos para a ETT3

Laura: pronto exato! Há outro ponto que as empresas também há esta… [não se percebe, não transcrevi] que fazem. Portanto trabalho temporário…[não se percebe, não transcrevi] da empresa C e é abrangido pelo salário base da 1ª categoria da empresa C,

é abrangido pelo subsídio de alimentação praticado na empresa C, é praticado os novecentos e tal euros de base e dois euros e tal de subsídio de alimentação, é aquilo que está dentro do acordo, portanto têm de ser abrangidos pelas mesmas garantias daquilo que é a aplicação aos trabalhadores da empresa C, o trabalho temporário tem essa perspetiva, "essa" entre aspas, apesar de ser temporariamente, o prestador de serviços não. Se nós tivéssemos como prestadores de serviços, ter que ser abrangidos pelas categorias praticadas na empresa C, nós não estaríamos nos 655€ neste momento, que é o salário, o último salário praticado…[não se percebe, não transcrevi] ali dentro do call-center, nós estaríamos já naqueles mil e tantos euros, não é, e naqueles dez euros e tal em subsídio de alimentação, é esta a diferença, e daí nós termos apresentado proposta de alteração de lei… [não se percebe, não transcrevi] depois podemos mostrar-te a moção que nós apresentamos

Nuno Gomes: sim, sim!

Laura: é exatamente para que aquele artigo 185º se não estou em erro

Marta: 185º

Laura: exatamente, este artigo 185º bastava aqui uma pequena alteração para que quem é prestador de serviços…[não se percebe, não transcrevi] as demais condições, só iria melhorar um bocadinho depois as condições. O que é que isto levaria também, que estas empresas de trabalho temporário…[não se percebe, não transcrevi] já não haveria tanto interesse em…[não se percebe, não transcrevi] estas empresas, porque eles querem ganhar para pagar o mínimo possível e se eles fossem obrigados a aplicação das…[não se percebe, não transcrevi] condições, que interesse financeiro é que eles teriam?... [não se percebe, não transcrevi] a empresa C… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: serem considerados apenas prestadores de serviços? Como é que tu farias isso?

Laura: como assim?

Nuno Gomes: sim, tu estás me a falar

Laura: nós se formos ver as condições deste artigo 185, o que diz é: "pode ser… [não se percebe, não transcrevi] competência está aplicada a regime a utilizadora no que respeita a lugar, duração do trabalho, suspensão do contrato, segurança do trabalho…[não se percebe, não transcrevi] o trabalhador tem direito à retribuição mínima do instrumento de regulamentação coletiva de trabalho aplicado à empresa de trabalho temporário ou ao utilizador correspondente". O que eu quero dizer é - o trabalho temporário tem esta aplicação, eles são obrigados a aplicação daquelas condições salariais, portanto, o trabalhador temporário que vai trabalhar para a empresa C tem a aplicação daquele salário, daqueles novecentos e tal euros, daqueles dez euros e tal de subsídio de alimentação que é o que está no acordo das categorias profissionais da empresa C. O prestador não tem. Nós apesar de estarmos em regime de prestação à empresa C não temos esta garantia

Nuno Gomes: sim, sim!

Laura: se tivéssemos esta garantia e que as aplicações ao acordo fossem

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: …[não se percebe, não transcrevi] para

Nuno Gomes: claro!

Laura: que interesse é que teria de ter trabalhadores… [não se percebe, não transcrevi] [não se percebe, não transcrevi] prestação?

Nuno Gomes: claro!

Laura: se o lucro, se a margem de lucro destas empresas iria diminuir

Nuno Gomes: mas…[não se percebe, não transcrevi]

Marta: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: fica-lhes mais barato

Laura: é mais barato ter o prestador de serviços ao qual não são obrigados a esta aplicação do que terem um trabalhador temporário

Marta: Porque na empresa de trabalho temporário

Laura: na empresa de trabalho temporário pode… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] as empresas… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: e existe estas prestações de trabalho temporário e prestação de serviços, tanto que o trabalhador, os nossos contratos é a termo incerto

Nuno Gomes: depois eles são prestadores de serviços?

Marta: exatamente

Nuno Gomes: por isso é que eles têm várias empresas de trabalho temporário a concorrer?

Marta: As pessoas ainda não perceberam bem a prestação de trabalho temporário e a prestação de serviços

Laura: a empresa de trabalho temporário tem que ter alvará próprio

Nuno Gomes: sim, ok!

Laura: e a ETT3 tem empresas de trabalho temporário mas também tem empresas de prestação de serviço

Nuno Gomes: claro!

Laura: quando uma empresa da dimensão de uma empresa O, de uma empresa C, precisa de um número mais elevado de trabalhadores eles recorrem a prestação de serviços e ai já não é aplicado esta lei. Tanto os contratos de trabalho temporário passam a efetivos ao final de 3 anos e isso são contratos a termo certo, tem início e têm fim, e só podem ser renovados até ao máximo de 3 renovações ou ao máximo de 3 anos, ao final do 3º ano passas a efetivo. Em regime de contrato a termo incerto só passas a

efetivo ao final de 6. Os nossos trabalhadores só passam a efetivos ao final de 6 anos, é uma precariedade, pronto não é que seja o melhor, seres efetivo ou não, a receber 655€ vai dar ao mesmo

Nuno Gomes: claro pelo menos… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: claro e… [não se percebe, não transcrevi] na mesma. Um posto permanente não iliba a empresa de despedir na mesma,

Nuno Gomes: sim!

Laura: porque eles vão arranjar mecanismos de assédio moral

Nuno Gomes: claro

Laura: para tentar

Nuno Gomes: eles podem dizer

Laura: eles chegarem ao pé de ti e dizerem: "eu vou-te oferecer uma oferta para te ires embora, pago-te uma indemnização, vais-te embora e depois contratam um a iniciar com salário mínimo nacional, vão recuperar o que pagaram em indemnização, o que é que interessa? As indemnizações são cada vez menos

Nuno Gomes: claro!

Laura: tinhas 20 dias, passaste para 18 dias, passaste para 16 ou 15 dias, ou qualquer coisa assim, agora são 12 dias de indemnização, portanto o que é que interessa

eles depois pagarem as indemnizações a mais, as empresas recuperam as indemnizações num abrir e fechar de olhos

Nuno Gomes: vamos fazer assim, porque eu estou muito cansado

Laura: também nós!

Nuno Gomes: E não estou a conseguir poder assimilar, porque interessa-me bastante perceber isso, entendes, eu vou explicar assim – em background eu sou muito ativista, eu já tive uma Associação Juvenil

Laura: Se quiseres marcar novamente nós podemos.

Nuno Gomes: Nós vamos, eu estava a falar disso há bocado com a Marta de nós, de depois se vocês quiserem e poderem também, vamos marcar novamente. Porque eu preciso perceber isso, porque eu sou uma pessoa muito… [não se percebe, não transcrevi] entre aspas, sou uma pessoa muito lutadora, pelos meus direitos, pronto, sou uma pessoa mesmo assim…[não se percebe, não transcrevi] para poder explicar, mas, ou seja, quando eu me meti nisto decidi mesmo, pá vou levar isto até ao fim e … [não se percebe, não transcrevi] todas as consequências…[não se percebe, não transcrevi] fui logo lá para a Assembleia falar lá com os deputados porque é agora que tal e pronto, tenho, tenho realmente visto que há muitas dificuldades principalmente, muita ignorância dos deputados, porque eu falei por exemplo com o Francisco Louçã ele teve umas perspetivas muito antigas, ele não consegue perceber que os contratos hoje são semanais, são mensais

Marta: são diários!

Nuno Gomes: são diários! Ele não tem a dimensão do tamanho da precariedade e… [não se percebe, não transcrevi] do trabalhador que está tão sozinho, porque depois o trabalhador é da ETT3 e ao lado dele está um que é da ETT x, portanto há esta divisão não é, ou seja os capitalistas que estão por de trás disto tudo, o esquema está tão bem montado, não é,

Marta: é a tal… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: que as pessoas não conseguem ver, está tudo tão bem tapado

Marta: E as pessoas têm aquele pensamento, mais vale ter trabalho precário do que não ter nada!

Nuno Gomes: do que nada, do que nada, mas é também porque a crise é muito grande, não é, nós estamos numa situação que as pessoas hoje em dia, as pessoas quase aceitam tudo, não é, como saiu ontem no DN[23] já há médicos a pedirem

Marta: 800€

Nuno Gomes: quer dizer, esta precariedade é tal, e eu tenho a certeza que vai haver muitos médicos a recorrer

Marta: aliás os médicos já têm tempo médio de atendimento [TMA]

Nuno Gomes: sim, sim, sim, sim! É importante. Porque a precariedade é

Marta: a precariedade

[23] DN – Jornal Diário de Notícias

Nuno Gomes: que os mantém nesta situação de mãos atadas

Laura: Vou-te deixar isto!

Nuno Gomes: Nós vamos então

Marta: se quiseres, só para terminar aquela parte que eu te estava a dizer

Nuno Gomes: sim!

Marta: Em relação há minha atividade sindical

Nuno Gomes: sim!

Marta: era essa situação, com essa chefe era a tal situação de ter de apontar os nomes das colegas que eles davam no final do dia, situação à qual eu não aceitei como é óbvio e depois também a coordenadora que tive aquele problema de formação e que na altura ainda não era sindicalista, apesar de já ter o sindicalismo nas veias, não é, e ela também não era parva e sabia

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] ela depois contate a história

Marta: e então essa mesma coordenadora com quem eu tive o stress por causa da formação, apesar de dar formação também foi ela que

Laura: mais tarde

Marta: mais tarde, anos depois, me veio atormentar também em relação ao meu tempo, ao meu tempo sindical, das minhas ausências sindicais, ou seja, eu era gestão de reclamações e a fazer o mesmo trabalho que eu eramos 3 pessoas, e das 3 pessoas por incrível que pareça a que se acabava por ausentar menos acabava por ser eu, porque apesar de ter uma atividade sindical, as minhas outras colegas, houve uma que infelizmente teve um problema de cancro e outra teve um problema, e outra tinha dois filhos e deves em quando estava de baixa, ou seja, das 3 quem se ausentava menos até era eu, mas a desculpa para eu sair daquela equipa e ir para outra equipa, só é apelidada pelo nome de "os burros", foi que eu pedi…[não se percebe, não transcrevi] sindicais e que então não poderia continuar naquela equipa porque eu era precisa sempre, e porque

Laura: tu e outra delegada sindical

Marta: eu e outra delegada sindical. Portanto fomos chamadas duas delegadas sindicais para uma sala, que é este o método, é chamar para uma sala, pá e na altura não pensámos: "isto deve ser por alguma situação"

Laura: nós até vamos aos peixinhos e elas não criticaram

Marta: nós estamos a dizer se vão sozinhos ou vão para a sala… [não se percebe, não transcrevi] mas como às vezes nós estamos a tratar assuntos de colegas, dos chefes ou dos coordenadores, pronto, para resolver questões, às vezes somos nós que chamamos para a conversa outras vezes são eles que nos chamam à conversa. É pá jamais me passou pela cabeça que me ia acontecer aquilo, tanto eu como a outra delegada sindical. E então nós na nossa ingenuidade, acabamos por ir para a sala com elas, duas coordenadoras, uma delas esta tal que já me fazia, de me ter feito aquilo anteriormente e foi ai que nos disseram que iriamos as duas para aqui para os "burros" e então por causa da atividade sindical. Eu tinha vindo de férias, ou a delegada tinha vindo de baixa ou coisa assim e coincidiu, mas chegámos ao trabalho fomos chamadas para aquilo, jamais pensámos o que é que iria acontecer, e pronto depois ela disse, que

derivado às nossas ausências sindicais tanto o cliente empresa C, não nos queria lá porque nós fazemos falta o dia inteiro e sempre

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: como se as outras pessoas não faltassem por questões de seguro, por estarem no seguro ou estarem de baixa ou sei lá do quê, é as outras pessoas não faltam, eu falto para fazer a minha atividade sindical, portanto as pessoas nunca faltam, a prova é, das 3 as outras faltam mais do que eu, mas pronto

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] da empresa na mesma… [não se percebe, não transcrevi] através do sindicato, só que disseram que por causa de uma restruturação e que haveria mais mexidas

Marta: exatamente!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: mas pronto eu acabei por ir para, ah a minha resposta para ela foi só que eu

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: certo!

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marta: Eu naquela altura eu disse olha é assim: "nós temos todos a mesma categoria profissional e por esse motivo tu podes-me meter na equipa que quiseres, estás no teu direito, agora pronto o que eu te vou dizer é que eu vou continuar a lutar pelos meus direitos e pelos teus, porque infelizmente nós estamos sempre a precisar de atividade sindical e é isso que vai continuar a acontecer", porque eu acho que a ideia ali é desmotivarem-nos para fazer com que nós desistamos da atividade sindical… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: toda a gente… [não se percebe, não transcrevi] a outra delegada acabou por se despedir… [não se percebe, não transcrevi] meteu baixa e acabou por se despedir

Marta: e eu pensei… [não se percebe, não transcrevi]

Laura: … [não se percebe, não transcrevi], a gente grita,… [não se percebe, não transcrevi] esperneia… [não se percebe, não transcrevi] e há males que vêm por bem

Nuno Gomes: é uma luta constante!

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Laura: há males que vêm por bem e de hoje para amanhã vais perceber que aquilo que ela te fez… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: … [não se percebe, não transcrevi] da equipa dos "burros" se eu alguma vez penso pôr a atividade sindical para outro plano como faria nas reclamações, que era gestão e reclamações

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: exatamente!

Laura: porque a validação das leituras que ficam bloqueadas… [não se percebe, não transcrevi] apoio à leitura pelo telefone e fica bloqueado… [não se percebe, não transcrevi] temos de ver o histórico se está acima, se está abaixo

Nuno Gomes: sim!

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: as pessoas é que apelidam aquela equipa de equipa dos burros porque é um trabalho muito monótono e dá a ideia de que as pessoas que estão a fazer aquilo…[não se percebe, não transcrevi] claro que, psicologicamente quem vem de uma gestão de reclamações, quem é gestora de reclamações passa para a equipa que é apelidada com esse nome, não é,

Nuno Gomes: claro!

Marta: psicologicamente poderia-me [sic] deitar a baixo

Nuno Gomes: mas essa a ideia… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: exato, e… [não se percebe, não transcrevi] aos olhos das centenas de trabalhadores que nos veem e que nos ouvem, não é, que exemplo é que eu poderia dar uma sindicalista, uma delegada sindical que foi

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] ali dentro, nós estávamos num "bum" de sindicalização, um "bum" de conseguir movimentar as pessoas e ainda muito mais do que no passado

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] e para os trabalhadores olharem para vocês, "elas afinal…" tentar abafar vocês, não é

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] "se pensam que só porque movimentam esta massa de gente que têm todo o poder não têm", então eu acho que quiseram utilizá-las, um bocado mais por ai, foi o que eu disse à Marta: "ela está a tentar utilizar para demonstrar aos restantes trabalhadores se eu consigo fazer isto a duas delegadas sindicais então o resto pode ser… [não se percebe, não transcrevi] igual, porque nem sabem do que é que somos capazes" e daí eu virei-me para a Martinha: "Tu podes baixar a bola, não podes deixar que ela te desanime, não podes deixar que as pessoas percebam que te vais abaixo, porque é isso que elas querem"

Marta: então e claro que eu não sou de ferro, não é, e a primeira semana que eu estive naquela equipa, tive uma semana ao lado de uma colega e ela … [não se percebe, não transcrevi] o que estava a fazer e eu nem se quer estava a assimilar nada, porque nem se quer conseguia e os meus colegas chegavam-se a mim e diziam: "foi muito injusto o que te aconteceu" e eu só dizia assim: "depois falamos!" porque eu se falasse naquela altura eu ia desatar a chorar e eu não queria chorar à frente daquela gente, não é, eu queria era fazer ver…[não se percebe, não transcrevi] mas pronto a meio da semana

Nuno Gomes: sim… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: a minha pressão

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] para fazerem essa situação

Marta: é assim

Nuno Gomes: tem sido um peso

Marta: sim! Sim! É isso

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: é passas de especial a besta, é passar de especial a besta!

Laura: passamos, deixámos de… [não se percebe, não transcrevi]

Marta: exatamente e eu na altura

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: pois exato, na altura já a meio da semana, … [não se percebe, não transcrevi] de vez em quando já me iam caindo as lágrimas nos olhos, mas depois quando me levantava…[não se percebe, não transcrevi] de cabeça erguida…[não se percebe, não transcrevi] ou seja, até podiam cair-me as lágrimas… [não se percebe, não transcrevi] ao pé da minha colega do lado e quando eu me levantava para ir a algum lado, estava como se nada fosse e sempre que alguém me abordava naquela fase eu dizia sempre: "falamos depois! Eu hoje não quero falar". Eu sabia que iria desmoronar.

Nuno Gomes: claro!

Marta: E as pessoas respeitavam e eu sei que as pessoas iam ter comigo porque sabem o que é que nós fazemos pelas pessoas

Nuno Gomes: claro

Marta: toda a gente sabe o que é que a estrutura sindical faz, é só no call-center da empresa C uma estrutura forte como a nossa é, nós somos uma estrutura forte

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: claro exato!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Marta: exato, e não conseguiram

Nuno Gomes: no aspeto que fazem este assédio moral, para vocês desistirem

Laura: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] assim como a outra delegada saiu

Laura: … [não se percebe, não transcrevi] às vezes tentam-nos manipular por outra forma. No meu caso por exemplo pediram-me para voltar a ser chefe

[O computador apresentou aquele erro fatal e desligou-se]

14.2.7 E7 Sérgio

Entrevista com Sérgio

(01:09:09 - 27-07-2017)

Nuno Gomes: A minha ideia era tu poderes falar da tua experiência como trabalhador de call-center

Sérgio: sim! Sim!

Nuno Gomes: conforme já tenho assistido nas reuniões do vosso sindicato que tu és trabalhador não é

Sérgio: sim

Nuno Gomes: já há muitos anos não é, e conforme a mensagem que eu te enviei por sms a ideia seria falares um pouco sobre a tua experiência a nível de trabalhador, tu és um trabalhador de call-center não é e depois no fim podemos falar um bocado sobre o sindicato só para, só para inteirarmos isso

Sérgio: está bem

Nuno Gomes: só as perguntas aqui normais. A idade que tens?

Sérgio: (00:55) tenho 41 anos

Nuno Gomes: muito bem e já trabalhas há quanto tempo em call-center?

Sérgio: (01:02) há 20 anos

Nuno Gomes: 20 anos!

Sérgio: 20 anos, sim!

Nuno Gomes: tens um grande reportório (ri-me) de call-center. E qual é a tua formação a nível escolar?

Sérgio: (01:11) então, tenho o 12º ano, depois tenho o curso de formação de formadores, também tirei uma certificação o ano passado em coaching

Nuno Gomes: muito bem!

Sérgio: (01:22) e tirei uma catrefada de cursos técnico-profissionais, eu acho que tenho umas 3000 horas, para ai uns cento e trinta e tal cursos, em várias áreas: marketing, gestão…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: e também és presidente do

Sérgio: (01:35) Sindicato, sim, é assim, quando entrei para o sindicato logo no início na direção isto em 2014 e depois entretanto na altura a Presidente era a Paula Lopes, ela deixou a direção e pronto eu fui eleito Presidente em Novembro de 2014

Nuno Gomes: ok, vamos tentar falar um bocadinho mais alto

Sérgio: sim

Nuno Gomes: para ficar aqui gravado

Sérgio: ok!

Nuno Gomes: e portanto já estás há 20 anos a trabalhar. Consegues fazer um histórico mais ou menos

Sérgio: sim consigo

Nuno Gomes: sabes que a minha tese já vai, para ficar aqui gravado autorizas eu a transcrever esta entrevista e usar na minha tese de mestrado

Sérgio: (02:22) sim! Sim! Sim! Autorizo

Nuno Gomes: ok!

Sérgio: (02:30) sim, é o seguinte eu comecei a trabalhar há 20 anos, em call-center, o primeiro emprego foi, posso dizer o nome das empresas?

Nuno Gomes: sim! Sim!

Sérgio: (02:36) foi na empresa F, na altura era empresa R, na altura também estava em part-time, tinha um trabalho a tempo inteiro e tava em part-time tive lá 3 anos, pronto e nesses 3 anos estive através de uma empresa já na altura que era a empresa ETT8 que era a empresa fictícia, era fictissimamente [sic] e na altura o pessoal já estava um pouco antes de mim e começou a terminar os contratos eles estavam a

fazer com que as pessoas rescindissem os contratos de livre e espontânea vontade, iam para casa passados 15 dias e depois mais tarde

Nuno Gomes: voltavam!

Sérgio: (03:15) voltavam, e eu nessa altura, um ano antes de acontecer comigo, eu sindicalizei-me na altura através do SINTTAV[24], na altura e tentei mobilizar o pessoal para fazermos alguma coisa, não podia ser, não era correto e fiquei com os contatos de várias pessoas na altura e a ideia era levantar um processo contra a empresa, porque aquilo não era correto, tentei mobilizar o pessoal, mas, contatei para ai umas 50 pessoas e ninguém queria ser testemunha

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (03:45) e acabei por não fazer nada, na altura o advogado disse: "se avançar com um processo sozinho pode ganhar ou perder, se perder eles podem pedir uma indemnização por difamação" eu fiquei mais zangado porque ninguém quis alinhar, só duas ou três testemunhas e as pessoas que já nem estavam lá a trabalhar nem quiseram testemunhar e pronto, nessa altura estive sempre em part-time, pronto ai era, havia muita pressão, era vendas, questionários, fazíamos várias campanhas, por exemplo num dia trabalhava 3 horas e meia e fazia duas e três campanhas nesse dia

Nuno Gomes: era só outbound?

Sérgio: (04:23) maioritariamente era outbound

Nuno Gomes: também recebiam chamadas?

[24] SINTTAV - Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisual

Sérgio: (04:27) fiz uma ou outra campanha de inbound mas foram poucas, foram para ai 3 campanhas de inbound, mas a maior parte era, era outbound, desde vendas e inquéritos

Nuno Gomes: isto foi há 20 anos atrás?

Sérgio: (04:40) sim [em 1997] e tínhamos muita pressão já para vender e por exemplo era de hora a hora, "porque é que não estamos a conseguir os objetivos" depois por exemplo também a nível do, tínhamos de estar mesmo logados a horas, porque se excedêssemos tipo 1 minuto podíamos levar um A de atraso, ao terceiro A perdíamos um prémio, se tivéssemos que ganhar perdíamos logo o prémio na totalidade, depois os próprios intervalos tínhamos 10 minutos e se excedêssemos, no mesmo dia podíamos levar 2 ou 3 A e perder o prémio pelo, pelo mês inteiro, se tivéssemos que ganhar e pronto e havia muita pressão para vender, aliás até nos primeiros 3 meses comecei a trabalhar numa campanha, eu sai dessa campanha, por acaso havia oportunidade de ir para outra, fui e depois voltei a fazer essa mesma campanha de vendas até me dei bem e pronto, depois desses 3 anos e meio saí, entretanto tive ai uns meses sem trabalhar em call-center depois voltei para essa mesma empresa, tive mais 6 meses e ao fim de 6 meses eu na segunda vez que voltei disse: "isto é muita complicado" pensei que ia aguentar, mas eu já não, já não estava com cabeça, mesmo a part-tine, mesmo a part-time não aguentava.

(06:02) depois disso, tive, voltei a trabalhar também em call-center, tive sempre a trabalhar em call-center, no total, nestes 20 anos estive para ai 3 anos sem trabalhar em call-center, normalmente era sempre em regime de part-time, tive numa empresa que era empresa S, fazia questionários, nessa altura era a recibos verdes

Nuno Gomes: também era outbound?

Sérgio: (06:24) sim! Sim! Era a recibos verdes, também tínhamos a pressão que era os questionários sempre ali "quantos é fizeram por hora" e "quanto tempo"

Nuno Gomes: e quanto tempo nesta empresa?

Sérgio: (06:33) nessa tive aproximadamente 6 meses, 6 meses. Depois sai porque eles não tinham sempre projetos continuadamente, iam chamando conforme as campanhas

Nuno Gomes: as campanhas!

Sérgio: (06:45) que tivessem e então depois sai. Passado esse tempo, também consegui arranjar um part-time em call-center ao fim de semana, foi a experiência mais interessante que tive até agora, foi como supervisor na empesa U, de apoio médico ao domicílio e eu era supervisor de fim-de-semana[25]. Eu pensava que a coisa era, era complicado, mas eu dei-me bem na campanha

Nuno Gomes: sempre a receber chamadas?

Sérgio: (07:17) sim a receber chamadas e também tinha outbound

Nuno Gomes: ok!

Sérgio: (07:21) só que aquilo na nossa função, era os assistentes atendiam, recebiam chamadas dos sócios e de motoristas e médicos e enfermeiros, eu geria a operação porque aquilo tinha a gestão dos clientes e também a assistência médica ao domicilio e consultas, também geria os intervalos, geria ali o fluxo de trabalho e quando havia chamadas em espera eu tinha instruções que era para não ter chamadas, mas eu sempre, mas na altura também, era um pouco pressionado, porque havia altura de picos e então era bastante exigente e até às vezes não conseguia fazer a hora de refeição

[25] Falei com ele posteriormente por email (no fim desta entrevista coloco o email), onde refere para que empresa trabalhou.

completa, tipo fazia meia hora, ou às vezes estava, ia na hora de refeição e telefonavam, e tal, não estava na hora de refeição concretamente, e também havia a coordenadora que era, dava-me bem, mas ela até chamou-me atenção: "isto ao fim de semana é só galhofa" e eu: "é, isto ao fim de semana é divertido"

"então e diz-me isso com essa cara?"

"então olhe veja os resultados, se calhar ao fim de semana somos menos e os resultados são melhores que durante a semana" e então ela ficou, ficou, já não me falou mais, porque a verdade é que nós, atendíamos chamadas, o pessoal fazia os intervalos dentro do… [não se percebe, não transcrevi]

(08:50) e então gerou-se ali um grupo, o pessoal dava ao litro

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (08:55) e os resultados apareciam. Ai tive 9 meses, porquê? Porque eles depois queriam passar-me para tempo inteiro, só que eu tinha trabalho durante o dia de Turismo e não

Nuno Gomes: não dava!

Sérgio: (09:06) e não dava! Depois disso fui para, tive na empresa V em part-time, na linha comercial de faturação, tive 9 meses e nesse sítio

Nuno Gomes: estamos a falar em que ano mais ou menos?

Sérgio: (09:24) então nesse ai foi para ai, então foi primeiramente foi para ai em 97 depois na empresa V foi para aí em 2004, não 2003, 2003, sim 2003, tava na linha comercial faturação no atendimento, na linha de apoio ao cliente e então tive lá 9 meses fazia o trabalho, no princípio era complicado porque eu achava que a exigência versus a formação que tínhamos não se coadunava com, com os parâmetros, no princípio foi

complicado, lá me adaptei, entretanto cheguei a uma parte também era exigente era, às vezes chamadas em espera e também a pressão com a qualidade de atendimento, a taxa de resolução porque havia lá esclarecimentos de faturação, ou seja, se as coisas não ficassem bem esclarecidas, o cliente voltava a ligar e para além das monitorias, já na altura eram exigentes, também eramos pressionados com… [não se percebe, não transcrevi] a qualidade de atendimento e nessa altura tive 9 meses depois fiz a carta de despedimento e chegou a um ponto que eu saturei, quer dizer fiz carta de despedimento porque disse: "vou entregar hoje e depois vou entregar amanhã" e acabei por não entregar e recebi a carta de despedimento em casa (riu-se) e eu era assim: "estou saturado, que estupidez!" foi o que aconteceu (riu-se), depois disso fui trabalhar passado 1 ano, fui nessa altura tive parado mesmo num call-center 2 anos, fui trabalhar para a linha técnica, fiz uma formação para a linha, para a linha para a linha técnica da empresa G na altura, não fiquei, não fiquei, não passei à primeira, depois voltei a candidatar-me e eu era assim: "agora vai ser mais fácil!" depois fui para a linha de, de faturação e consegui ficar, nessa, nessa altura, tive, tive 2 anos e meio [fim de 2003 a 2006], na linha de fa [não terminou a palavra - faturação], na linha da empresa G, depois tive para ai 3 meses na linha de faturação. O que mais me impressionou na linha de faturação é que, no princípio, no princípio ainda não percebia muito daquilo, e às vezes pedia ajuda, havia muitas chamadas em espera, muita pressão: "despacha as chamadas! Despacha as chamadas!" eu lembro-me de ter dito ao supervisor: "como é que eu despacho a chamada se eu não percebi para mim, como é que eu vou explicar ao cliente, só se desligar" (ri-se)

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (11:57) não havia mesmo hipótese e depois surgiu a possibilidade de ir para a linha técnica, eu fui para a linha técnica, eu "que sorte!" a linha de faturação aquilo era, até os supervisores tinham dificuldade de explicar. Na linha técnica correu bem, dei-me bem, embora também, lembro-me de casos concretos, aquilo era muito exigente também, muito minucioso, tem muitos procedimentos, e eramos penalizados se tipificássemos um registo mal, enfim, muito, era muito minucioso, tinha uma parte que era bem organizada, agora na linha técnica tive a maior parte do tempo, foram para

aí 2 anos, tive primeiro na linha técnica depois passei para a 2ª linha técnica já estava quase… [não se percebe, não transcrevi] de vez em quando dava apoio de sala, mas por exemplo houve, às vezes, houve uma vez que não consegui mesmo ir a intervalo, estavam muitas chamadas em espera, e houve uma situação que ainda hoje me lembro que era, um colega estava, teve uma avaria geral estavam para aí duzentas, cento e tal chamadas, 190 chamadas em espera de repente o, vira-se o supervisor: "estão 192 chamadas em espera" passado um bocado já eram duzentas e tal, 290, depois houve um colega, os clientes com o tempo médio de espera, para aí de meia hora, já entravam em linha super zangados, já estavam zangados por questões técnicas

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (13:22) não conseguiam…[não se percebe, não transcrevi] ainda ficavam meia hora à espera e a pagar, a pagar e meia hora à espera e depois, alguns, quando nós atendíamos a chamada passado pouco tempo caia e nós não conseguíamos telefonar porque havia outras chamadas em espera e eu lembro-me que nessa altura um rapaz disse: "pá eu não aguento, eu posso ir para casa?" e o supervisor: "podes, não aguentas porquê?"

"pá isto é muita pressão não aguento!"

E ele foi para casa e eu achei, achei curioso porque o supervisor autorizou, ele não estava capaz mesmo, bloqueou com a pressão, com o número de chamadas e isso, e tive aí 2 anos e meio e ainda nessa altura estava a trabalhar no Turismo durante o dia e depois no Turismo, deixei o Turismo e passei a fazer esse em paralelo, deixei o Turismo em 2007, sim, estava a trabalhar numa operadora de Turismo, deixei a operadora em 2007 também lá atendi muitas chamadas e fazia muitas coisas também, atendimento ao público e quando deixei tinha esse part-time e fui para na altura era a empresa N, na empresa N na linha de fidelização de clientes, inicialmente estava em part-time depois passei a tempo inteiro, é assim às duas por três houve ali um período que estava a trabalhar 13 horas em call-center (riu-se). Na linha da empresa N das 09h30 às 17h30, não das 09h00 às 17h30 da tarde e depois era das seis às onze [18h00 às 23h00] e então, pronto na linha, maioritariamente era lidar com reclamações, à noite era reclamações do âmbito técnico

Nuno Gomes: então era inbound?

Sérgio: (15:02) sim! Sim! Sim! Sim! Era linha de apoio ao cliente, sim na linha técnica era linha de apoio ao cliente inbound e era só lidar com reclamações e tentar resolver as coisas, mas tinha uma coisa ou se resolvia ou não se resolvia e enviava-se a equipa técnica então era avaria geral, na linha, na linha da empresa N era a linha de fidelização de clientes, era inbound, maioritariamente, mas também tínhamos campanhas de outbound e eram clientes empresariais e particulares, aquilo era linha basicamente linha de retenção de clientes que queriam desistir, queriam passar para outra empresa era tentarmos perceber

Nuno Gomes: e na empresa N tiveste quanto tempo mais ou menos?

Sérgio: (15:40) é o seguinte eu ainda contínuo no mesmo serviço (riu-se) já estou no mesmo serviço há 10 anos, a questão é que o serviço mudou… [não se percebe, não transcrevi] na altura atendíamos clientes particulares e empresariais, depois tipo nesse aí atendíamos também as campanhas de outbound e depois disso passámos só a atender o cliente no âmbito particular. Eu nesse ai passado dois anos e meio…[não se percebe, não transcrevi] candidatar para supervisor, fui convidado para fazer um……[não se percebe, não transcrevi] para supervisor…[não se percebe, não transcrevi] fui fazer os testes não passei, os testes lá para supervisor nem sempre o pessoal passa à primeira, às vezes passam, outros não, depois há quem passe à segunda e passado dois anos e meio, como eu…[não se percebe, não transcrevi] e gostava de explicar os supervisores põem o pessoal side by side comigo para aprender e então convidaram-me para eu passar para a qualidade e eu aceitei, quando eu passei para a qualidade, é assim o salário era a mesma coisa (riu-se), a questão é que pensei, era exigente à mesma, deixámos de atender chamadas, mas em termos de exigência era, era brutal, porque tínhamos não sei quantas avaliações para fazer depois diziam, eu gostava, eu não conseguia, via os colegas a pedir ajuda, bem não conseguia ficar lá a fazer as avaliações das chamadas e eu já tinha passado pela experiência de ser assistente que ás vezes ficava com o braço no ar e primeiro que aparecesse um supervisor, não

aparecia, depois ás vezes aparecia dava uma resposta às três pancadas e depois ia-se embora e depois a pessoa ficava: "então e agora?!" pronto então, eu na qualidade tive muitos problemas porque, porque basicamente queriam que eu ficasse mais sentado a fazer as avaliações e a tratar de algumas tarefas administrativas, mas eu passava maior parte do tempo a dar apoio de sala, não conseguia ficar ali com 10, 15, 20 pessoas com braço no ar e com dúvidas e eu…[não se percebe, não transcrevi]

(17:48) bem no meio disto tudo perdi prémios, perdi para aí, no primeiro ano quase não ganhei nenhum prémio, porque não atingia o objetivo das monitorias: "bem, não atingi paciência!" (ri-se), mas estava, mas estava contente comigo mesmo, eu tento fazer, mas não há condições (ri-se)

Nuno Gomes: tu tens uma perspetiva mais humana, mais de tentar ajudar os colegas

Sérgio: (18:11) sim para mim!

Nuno Gomes: se eles precisavam de ajuda

Sérgio: (18:14) sim para mim, o que eu via em termos de qualidade era ajudar, ajudar os colegas a melhorar. O conceito que a empresa tinha em termos de qualidade era ouvir, fazer monitorias e lançar avaliações e eu na altura insurgi-me porque as avaliações quando eu entrei para a qualidade eles só diziam assim: "só vamos dar feedback às pessoas que tiverem nota negativa, quem não tiver, quem tiver nota positiva não damos feedback" e eu já sabia que isso era assim, "pá eu discordo deste procedimento, eu acho que devemos dar feedback a toda a gente, porque os que estão bem para se sentirem motivados e para melhorarem, os que estão mal precisam de feedback mas precisam todos"

"ah mas tu és maluco, então dar feedback a toda esta gente e tal"

Ah, então o que é que fazia, durante uns tempos eu dei, dava feedback a toda a gente, a questão é que, os que tinham negativa eu poda-os tirar de linha de atendimento,

a linha continuava de inbound e outbound, podia tira-los do atendimento às vezes porque nem sempre dava, quando dava podia tirar e falar com eles, os outros eu às vezes entre uma chamada e outra, pede ao cliente para aguardar um momento e tal só para falar um bocado contigo: "…nesta chamada isto, isto e isto" só que era um feedback só tipo uma coisa muito, dois minutos era uma coisa para dar moral do que outra coisa. Depois passado 1 ano acabou por ser transversal a toda a gente e eu fiquei muito contente nessa situação, pronto e lá continue na qualidade e depois também já conseguia atingir os objetivos, nem sempre, mas consegui, também neste…[não se percebe, não transcrevi] intermédia também, por exemplo os supervisores e o pessoal…[não se percebe, não transcrevi] muita pressão, muita pressão mesmo porque chegaram ao ponto de dizer: "ah já ouviste esta pessoa três vezes a pessoa continua, já fizeste 3 avaliações a esta pessoa, a pessoa continua com estas notas, os teus feedbaks não estão a ser bons" (ri-se) e pronto haviam também este tipo de situações

(20:20) e, quer dizer, havia muitos emails e aprovação a dizer para fazermos isto, nós às vezes descordávamos, dávamos, e depois às vezes conseguíamos levar a água a bom porto, outras vezes não, sei lá, em 10 sugestões que a pessoa dava, se era 1 ou duas eram aceites

Nuno Gomes: portanto a pressão era tanto nos atendedores mesmo em vocês que estavam

Sérgio: sim! Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: a fazer a qualidade

Sérgio: (20:41) sim e depois naquele serviço entre supervisão e a qualidade na altura não se notava diferença, porque o supervisor, portanto, ficavam a gerir os intervalos, um cliente pedia para falar com um supervisor e íamos atender, o supervisor estava indisponível a falar com outro cliente, não se notava ali naquele departamento a distinção depois dávamos a informação e a própria formação nós, houve uma altura ficou melhor mas depois reduziram o tempo da formação, já não ficou tão bom, a

própria formação era, eu gostava que fosse melhor porquê? Porque não haviam computadores para todos nas salas, as pessoas começavam a formação com o pé esquerdo, não conseguiam, para já não havia tempo para exercitarem e depois não havia computadores para toda a gente

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (21:35) nem logins dos acessos para toda a gente e a própria formação ficava um bocado a perder com isso. Depois também houve também 6 meses que tive a coordenar mesmo o departamento da qualidade, gostei do trabalho e

Nuno Gomes: isto na empresa N?

Sérgio: (21:48) sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: sim! Que é onde estás agora?

Sérgio: (21:50) sim! Mudou foi nome mas pronto (riu-se)

Nuno Gomes: como é que se chama?

Sérgio: (21:54) agora é empresa H, empresa V, empresa X, agora está (ri-se) enfim, por enquanto atendo como empresa H…[não se percebe, não transcrevi] mas depois havia lá situações que houve algumas divergências de pressões, por exemplo, no apoio estava como técnico de qualidade, houve uma altura que o que aconteceu foi, eu estava no horário durante o dia e trabalhávamos 1 fim de semana ou 2 por mês, tudo bem, depois precisavam de mais técnicos de qualidade, arranjaram colegas que só podiam trabalhar durante o dia e queriam o quê, a esperança era que os mais velhos

passassem para a noite, “então vocês contrataram, precisamos pessoal para a qualidade, para aumentar a equipa e vão contratar pessoal só para fazer durante o dia, não dá!”

“ah e depois conseguimos”, conseguimos lá chegar a um acordo, eu durante uns 3 meses tive o horário intermédio e noites, mas isso tudo porque a coordenação pediu e eu aceitei e depois às duas por três, os meus colegas estavam a olhar-me de lado porque os meu horários, porque me impedia de fazer o horário da noite porque estava a estudar à noite os tais cursos técnico-profissionais. Na altura o coordenador disse: “podes passar pelos cursos durante o dia e trabalhas à noite e tal”, eu acredito que ele estava na esperança que eu fizesse um curso por mês porque eu fazia dois ao mês e então, eu fazia as horas todas só que às vezes entrava às cindo da tarde, saia às onze, mas fazia as horas todas na semana... [não se percebe, não transcrevi] disse: “temos de falar e tal, os colegas não estão a gostar muito dos teus horários, eu já enviei uns horários para a semana no final do mês, então olha a partir de agora acabou-se e voltasse o horário que está a fazer e pronto”, então pá para já não dei abébias, eles é que tinham pedido, essa foi a primeira vez que tive às turras com a, com a coordenação, eu disse: “nos 6 meses que estive a chefiar a equipa da qualidade” depois a equipa aumentou ainda, aumentou entretanto depois vieram dois colegas também houve ali umas divergências, mas pronto, ao fim de 5 anos de estar na qualidade, eu desistir. E desisti da qualidade porque

Nuno Gomes: isto em que ano?

Sérgio: (24:12) foi há 3 anos, eu pedi para voltar para assistente e na altura: “vais deixar e passar a atender clientes?”

“é pá não isto é muita complicado remar contra a maré” (ri-se), porque por exemplo na, qualidade dava para fazer mais horas de trabalho acabava por ganhar menos que os subordinados, porque os subordinados acabavam por se atingissem os objetivos ganhavam mais algum componente de comissões

Nuno Gomes: de prémios, isso!

Sérgio: (24:42) trabalhava mais horas, tinha mais responsabilidade, enfim! Eu pedi depois para voltar para assistente e até hoje não, não me arrependi de ter feito, mas também não me arrependi de ter aceito o cargo porque eu

Nuno Gomes: sim!

Sérgio: (24:55) gostei, foi uma experiência e pronto e estou como assistente desde há 3 anos, faço outbound, inbound e pronto, há 10 anos na linha de retenção e também estou, estou na há um ano e meio, sim há um ano e meio [entre 2016-2017], comecei a fazer um part-time ao fim de semana num call-center ligado à banca, na empresa Y…[não se percebe, não transcrevi] ali no [indica um local em Lisboa], é um part-time de fim de semana, ai é backoffice, atendimento a clientes e lojas, ai

Nuno Gomes: fazem em simultâneo?

Sérgio: (25:32) sim

Nuno Gomes: o atendimento e o backoffice?

Sérgio: (25:34) sim! É em simultâneo

Nuno Gomes: ou seja, atendes chamadas

Sérgio: sim atendo chamadas

Nuno Gomes: e fazes backoffice em simultâneo, como é que é?

Sérgio: (25:41) pá eu estou, quando não há chamadas estou a fazer backoffice

Nuno Gomes: quando há chamadas atendes chamadas

Sérgio: (25:49) sim! Ou seja estamos com clientes e lojas, comerciais

Nuno Gomes: ok! Eu precisava de

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: ok nós fizemos aqui um

Sérgio: contexto

Nuno Gomes: um contexto sim! Como sabes eu estou a fazer a minha tese de mestrado abrange a temática do sofrimento no trabalho, não é

Sérgio: sim

Nuno Gomes: sofrimento dentro com os trabalhadores que trabalham em call-center, não é, pela tua experiência de vida como trabalhador, não é, que situações é que podes aqui nomear que aconteceram contigo a nível de sofrimento? Porque há imensas situações

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: na área de sofrimento

Sérgio: (26:25) então, olha desde

Nuno Gomes: se conseguires me falar de em anos para haver aqui

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: para ser mais difícil

Sérgio: (26:34) então em

Nuno Gomes: nós podemos perceber

Sérgio: sim contextualizar

Nuno Gomes: porque a ideia é tentar perceber que a coisa continua a acontecer

Sérgio: sim, sim!

Nuno Gomes: não é, eu tenho queixas que já lá vêm do ano 2000 e está a acontecer ainda hoje em 2017

Sérgio: (26:48) então em 97 era, uma das queixas que havia, mesmo o ir à casa de banho, embora fizesse poucas horas, volta e meia a pessoa tem as necessidades

Nuno Gomes: e isto em 97?

Sérgio: (27:03) sim!

Nuno Gomes: na empresa

Sérgio: (27:07) na atual empresa F, empresa R, ir á casa de banho, ir à casa de banho era um castigo: "agora não dá, espera um bocado e agora não dá espera um bocado" e pronto!

Nuno Gomes: e as pessoas tinham que pedir para ir à casa de banho?

Sérgio: (27:20) sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: ou quando

Sérgio: não! Não! Tínhamos que pedir, levantar o braço, aliás nem nos podíamos levantar, levantávamos o braço e nesse call-center tínhamos que estar sempre com uma postura rígida, nem podíamos falar com o colega do lado, para já não havia tempo, mas mesmo que houvesse tempo…[não se percebe, não transcrevi] nem podíamos falar com o colega do lado, pronto, levantávamos o braço depois vinha um supervisor, "posso ir à casa de banho?" "ah, vou ver já te digo", pronto, e depois, isto mesmo numa linha de outbound, pronto. Também havia uma das coisas que me causava mais stress era que não havia tempo para respirar, aquilo era sempre, caia a chamada, aparecia logo outra [em 1997], o sistema, nós sempre que acabávamos de falar com um cliente, começava logo outro

Nuno Gomes: e como é que, da tua experiência já agora de uma forma geral, como é que tu, como é que tu consegues gerir as emoções quando por exemplo acabas de atender uma chamada em que por acaso ficaste mais emocionalmente alterado e depois aparece logo outra chamada

Sérgio: é assim eu

Nuno Gomes: como é que isto se consegue num trabalhador de call-center

Sérgio: (28:38) como é que se consegue? Pois! Eu, eu particularmente houve uma vez que tive, eu pedi para ir a intervalo e a minha sorte é que deu, a minha sorte é que deu, eu disse: "eu estou marcado a intervalo, posso ir agora?" e deu. Foi simplesmente, tinha mesmo, tinha mesmo, foi mesmo o caos. Mas é assim, ao fim de um tempo a pessoa também vai conseguindo gerir, gerir melhor, no princípio para mim era mais complicado, porquê? Porque como andava a sempre chamadas, nem dava tanto para haver isso porque era, era mesmo sofrimento, porque o que acontecia, o que acontecia era a qualidade de atendimento da chamada a seguir, o seguinte cliente de certeza que não iria ter uma boa qualidade de atendimento, a pessoa estava, estava em stress, eu, eu particularmente tenho uma vantagem que é, não levo as coisas a peito, e, e, então acabava por sofrer menos, mas ainda assim notava que o cliente a seguir é que ficava penalizado de alguma forma, não é que o tratasse mal mas não o tratava como eu gostaria de ter tratado, o cliente anterior dava como tudo para tentar fazer o máximo, uma forma de digerir essa situação, não havendo atendimento de chamadas era, o seguinte cliente, pronto, não era tão bem tratado, não era mal tratado, mas dificilmente era tão bem tratado como eu gostaria, já outro seria, às vezes a coisa depois até poderia se a pessoa até fosse simpático, até desconstruir e ajudar-me a diminuir o sofrimento

Nuno Gomes: a aliviar

Sérgio: (30:26) exato! E até… [não se percebe, não transcrevi] pronto conseguir ultrapassar na totalidade,… [não se percebe, não transcrevi] essa parte ai é mais complicado

Nuno Gomes: nunca aconteceu por exemplo o cliente reclamar de ti por qualquer coisa

Sérgio: (30:47) é assim já aconteceu reclamar, não naquele atendimento a nível de procedimento, já aconteceu que às vezes, uma vez, mas no inicio por negligencia de fazer aquilo ou desconhecia um determinado procedimento, mas isso aconteceu…[não se percebe, não transcrevi] aconteceu não a nível de atendimento, mas aconteceu a nível de procedimentos, nunca tratei mal nenhum cliente, mas ouvi colegas que chegaram devido a essa situação a tratar mal o cliente e até mesmo a desligar chamada e outras situações, mas aquilo às duas por três é, ou a pessoa tem mesmo uma grande estaleca emocional e consegue levar a coisa a bom porto, sempre consciencializando que o cliente não tem nada a ver com, não é culpado por aquilo, ou então é muito complicado, mas, mas essa parte ai, eu acho que a situação de não haver tempo entre chamadas para a pessoa poder digerir e depois quer dizer nós não conseguimos controlar o rendimento do tempo de trabalho

Nuno Gomes: claro, porque há sempre muitas chamadas a cair

Sérgio: (31:59) sim e depois é a pressão e a qualidade, a qualidade do atendimento depois é o tempo médio de chamada, isso sempre foi, o tempo médio de chamadas, a qualidade de atendimento

Nuno Gomes: vocês também têm TMA?

Sérgio: (32:10) sim

Nuno Gomes: tempo médio de atendimento?

Sérgio: (32:11) sim! Normalmente, no outbound às vezes há mais liberdade dependendo da dificuldade em, da campanha em si, por exemplo se for uma campanha em que o atendimento fácil de atingir os objetivos

Nuno Gomes: mas este TMA é por tempo em que estão com o cliente em linha, é deste TMA que estamos a falar?

Sérgio: (32:32) sim!

Nuno Gomes: é isso?

Sérgio: (32:33) sim! Sim! Sim! Sim do tempo médio de atendimento sim! É o tempo em que estamos com o cliente em linha

Nuno Gomes: por exemplo aqui na empresa N qual é que é o tempo de atendimento de TMA?

Sérgio: (32:42) depende do serviço, depende do serviço, por exemplo o serviço onde eu estou, que é uma linha de reclamações em que o cliente quer desistir e nós temos que dar amor e carinho para que ele fique. No inbound são 12 minutos

Nuno Gomes: por chamada?

Sérgio: (32:56) sim, isto é o tempo por chamada.

Nuno Gomes: sabes qual é o meu TMA no Serviço B?

Sérgio: para ai 2 ou 3 minutos

Nuno Gomes: 3 minutos e meio

Sérgio: 3 minutos e meio

Nuno Gomes: e no fim do dia, soma-se as chamadas todas. Se a pessoa não acaba com aqueles 3 minutos e meio, isto está nos quadros, para já aparece numa listagem a vermelho

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: e depois, dia menos dia vai ser despedido

Sérgio: (33:23) pois! Pois! É assim ali na retenção no inbound são 12 minutos e no outbound há mais liberdade, mas é assim, no outbound para teres uma ideia, por exemplo o objetivo que eu tenho são 28% de clientes de… [não se percebe, não transcrevi] então ai não há muita pressão com o TMA porque há aqueles clientes que inclusive desligam, mal tu atendes a chamada desligam, nem te dão hipótese de tentares fazer chamada com eles e então, e não há muita pressão com o TMA, há mais é, mal acabas uma chamada, a seguir vem outra e não podes estar ali tempo entre chamadas, tem de ser o tempo mais reduzido possível. No inbound há ali alguma pressão com o TMA mas também estamos a falar de às vezes situações que são muito complicadas, o cliente já falou 10 vezes… [não se percebe, não transcrevi] o [cita um telefone] passa por uma linha que é suposto esclarecer… [não se percebe, não transcrevi] quando o cliente chega à linha de retenção, às vezes já vem, tem muitos problemas e é da família toda e mesmo para cumprir os 12 minutos

Nuno Gomes: é mais difícil cumprir claro!

Sérgio: (34:37) sim porque eles às vezes só dois ou três minutos estão a reclamar da vida, do que aconteceu

Nuno Gomes: claro! outras situações

Sérgio: (34:43) depois de tu perceberes as coisas e tal… [não se percebe, não transcrevi] e pronto ai é. Estava-me a lembrar uma coisa, também estive na empresa Z em 2007, antes de entrar, tive lá 3 meses, a fazer vendas e também, ali uma campanha de vendas era mais fácil atingires os objetivos, ali havia pressão por causa do número de chamadas, o número de contatos e das vendas e havia uma pressão também muito grande para a pessoa estar logada ali ao segundo, eles até gritavam em voz alta: "são 9 , são 10 horas" assim em voz alta, pronto

Nuno Gomes: para as pessoas se logarem todas e estarem disponíveis

Sérgio: sim! Sim sim!

Nuno Gomes: às 10h00

Sérgio: (35:38) sim! Mas a questão do TMA [na empresa N] e dos resultados, na retenção é: "quantos clientes é que ficaram, quantos clientes é que não ficaram, e hoje só conseguiste fazer isto nesta altura, não conseguiste vender aquilo"… [não se percebe, não transcrevi] e é tudo controlado e ainda por cima eu já estive do lado de lá, aquilo há relatórios de hora a hora a saírem e se for preciso a própria coordenação ou a qualidade está a dizer: "porque é que o não sei quantos hoje não fez isto ou está com este tempo médio de atendimento mau ou porque é que nesta primeira hora não atingiu os resultados, oiçam o rapaz, oiçam a pessoa para ver o que é que podem ajudar", pronto há sempre essa situação. Mas eu acho que acima de tudo é, no meu serviço é a pressão é se a pessoa não atinge os resultados que é difícil mesmo assim, mais a nível de reter os clientes de fazer com que eles fiquem… [não se percebe, não transcrevi] no outro part-time de fim-de-semana, nesse aí no princípio foi muito complicado porque eu achei a formação muito, muito fraca para a exigência, mas estou lá há um ano e meio e ainda

não domino o serviço, consigo desenvencilhar-me dentro da experiência, também quando não sei não invento, mas também só vou lá ao fim de semana e há mudanças e isso tudo... [não se percebe, não transcrevi] mas há coisas que acho que precisávamos de mais formação porque mete linguagem técnica e é necessário e pronto

Nuno Gomes: e o sofrimento?

Sérgio: (37:20) sofrimento, sofrimento, então os clientes ainda nos tratam mal, também

Nuno Gomes: mas a nível do local de trabalho a questão que estamos a ver aqui é entre a entidade e tu, a tua pessoa por exemplo

Sérgio: (37:34) sofrimento, às vezes ansiedade, às vezes ansiedade e ah, sofrimento, sofrimento é a pessoa quando vai para o trabalho já vai com aquela sensação de quando é que isto acaba e ainda não começou

Nuno Gomes: mas a gente até gosta disto. Eu também sou como tu, trabalhador de call-center já há muitos anos

Sérgio: sim

Nuno Gomes: eu gosto de trabalhar em call-center

Sérgio: sim

Nuno Gomes: tenho, a minha pena é não ser bem desenvolvido, não ser por exemplo um contrato efetivo

Sérgio: sim

Nuno Gomes: não houvesse estímulo por exemplo

Sérgio: sim

Nuno Gomes: para a minha produtividade que é elevadíssima

Sérgio: (38:07) sim enfim pronto imagina, eu, os fatores são, são vários por exemplo é as exigências que a pessoa tem se estivesse a ganhar mais, se houvesse componente de remuneração variável e bem medida e adequada, era um fator emocional, agora o ritmo de trabalho, as exigências verso a remuneração, verso a situação laboral e contratual sem progressão na carreira é um sofrimento. Por exemplo se eu soubesse, ok que estou a ter este esforço e fosse um sistema justo, compensado com progressão salarial, com progressão…[não se percebe, não transcrevi] contratual…[não se percebe, não transcrevi] temporário, outsourcing

Nuno Gomes: a tua experiência foi por empresas de trabalho temporário?

Sérgio: (39:08) sim!

Nuno Gomes: ou tiveste a trabalhar para alguma empresa cliente

Sérgio: (39:12) diretamente, diretamente nunca tive, é sempre através de terceiros, sempre através de terceiros, quer dizer, agora é assim, estou a trabalhar diretamente para a empresa Y, …[não se percebe, não transcrevi] e agora estou com contrato direto para a empresa de outsourcing, mas essa foi…[não se percebe, não transcrevi] assim a nível dos call-centers. Neste caso foi sempre por empresas de

trabalho temporário, outsourcing. É assim o sofrimento é a pessoa não ter perspetiva de, de evolução e mesmo, mesmo no meu caso, já fui supervisor na e ganhava a mesma coisa que os assistentes, passei para a qualidade…os call-centers são 7 cães a 1 osso e às vezes nem sempre as melhores pessoas conseguem subir porque há outros critérios também, mas acho que é um bocado ausência de perspetivas de devidas condições e às vezes estamos a falar de condições que tu falaste não é, o salário normalmente é o mínimo, os contratos são quinzenais, mensais, renováveis, se a pessoa não atinge num mês os resultados facilmente parece, parece que o histórico todo vai há vida (40:11)

Nuno Gomes: e só conta aquele momento!

Sérgio: (40:32) e só conta aquele momento. Depois queres marcar férias às vezes estão ali e dizem-te com uma semana de antecedência que autorizam ou não; a rigidez na entrada mas para sair não há rigidez nenhuma. É, eu acho que o sofrimento é ser, é que a pessoa sente que produz bastante, que é um trabalho difícil, mas não é reconhecida como tal e normalmente quando falam com alguém é para dar na cabeça, não é

Nuno Gomes: não há nenhum reconhecimento

Sérgio: (41:11) sim regra geral é isso. Eu acho que o principal sofrimento é esse

Nuno Gomes: Vocês no, no sindicado quando foram agora aquela auditoria[26] que já está toda transcrita na Tese

Sérgio: sim! Sim! Sim!

[26] No dia 1 de Março de 2017 houve a Audição no âmbito da Petição n.º 189-XIII-1 ª X do STCC no Parlamento.

Nuno Gomes: já faz parte, já tiveram alguma resposta do Governo sobre isso?

Sérgio: (41:29) não depois de Março, sim depois de Março, não, ainda não tivemos, mas temos que voltar a falar com o Governo para ver como é que é… [não se percebe, não transcrevi] é suposto ainda haver uma audição pública, mas ainda não

Nuno Gomes: vocês fizeram a recolha de assinaturas

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: conseguiram representação lá, lá no parlamento, não é, vocês foram ouvidos

Sérgio: (41:54) sim! Sim! Sim! Sim tivemos oportunidade de falar com… [não se percebe, não transcrevi] parlamentar, entretanto até a altura dessa audição, ainda não tínhamos, até lá já tínhamos falado com, com os Verdes, com o Bloco de Esquerda, com o PCP, com, também com o CDS, com o PAN na altura não tivemos possibilidade por uma questão de agenda para nos reunirmos com eles

Nuno Gomes: qual foi a, com o CDS como é que eles reagiram? Por eu acho, é engraçado eu não sou muito dentro da política, não é

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: Mas já percebi que a Esquerda é um bocadinho mais amiga dos trabalhadores e o PCP não é?

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: E o CDS como é que reagiu?

Sérgio: (42:28) É assim, eu por acaso não consegui estar nessa reunião, mas os colegas que tiveram deram uma perspetiva que foi mais no sentido de cumprir protocolo, foi mais protocolar que propriamente querer fazer alguma coisa efetiva para nos ajudar

Nuno Gomes: Vocês quando foram lá falar com o CDS foi em que, falaram do quê

Sérgio: (42:50) é assim, basicamente era, quando lançamos a petição e fomos entregar no Parlamento depois a nossa ideia era reunir com os vários grupos parlamentares, antes de chegar à audição de Março, tínhamos que eles já tivessem

Nuno Gomes: uma ideia

Sérgio: (43:01) uma ideia

Nuno Gomes: da realidade!

Sérgio: (43:03) uma ideia da realidade. É assim, a nível geral a maior parte das pessoas está um bocado, estava, agora já começam a ficar mais conscientes, mas até há pouco tempo estavam muito a milhas de… [não se percebe, não transcrevi] familiares e amigos mais diretos e restantes pessoas estavam muito a milhas do que é que se passava nos call-centers

Nuno Gomes: a milhas, a milhas

Sérgio: sim

Nuno Gomes: não percebem, não percebem o que é que se está a passar?

Sérgio: (43:27) não! Aliás eu

Nuno Gomes: não têm ideia

Sérgio: (43:29) não têm ideia, não têm ideia. Ainda por cima, houve dois debates que eu fui, participar, eu só fiz uma intervenção ou outra, as pessoas ficaram assim: "ah, isso acontece?... [não se percebe, não transcrevi] "vocês para irem à casa de banho têm de pedir? E há colegas vossos que não conseguem beber um copo de água?" isto acontece! Isto acontece! Aliás há pessoas que no pouco, entre aquele pouco tempo de chamadas tão reduzido, que eu já vi pessoas a puxarem de um copo de água para beber e não conseguiam beber, e já aconteceu comigo, já aconteceu comigo! Agora é assim, depois a pessoa às duas por três, já consegue, diz: "aguarde um momento por favor enquanto verifico a situação" e bebe um gole de água, pelo menos isso, porque entre chamadas não dá

Nuno Gomes: mas podem ter garrafas de água em cima da mesa? Ou não?

Sérgio: (44:19) podem, depende em algumas empresas, por exemplo na empresa F tem de ser sem rótulo

Nuno Gomes: sem rótulo?

Sérgio: (44:26) sem rótulo! As garrafas não podem ter rótulo

Nuno Gomes: porquê?

Sérgio: (44:31) porque, por questões de segurança, não podem ter papel, ninguém pode ter papel

Nuno Gomes: ah ninguém pode ter papel em cima da mesa?

Sérgio: sim! sim

Nuno Gomes: free paper?

Sérgio: (44:39) sim! Sim! E os rótulos das garrafas também não podem ter porque

Nuno Gomes: tem papel

Sérgio: (44:44) tem papel

Nuno Gomes: não podem ter nenhuma informação por fora

Sérgio: sim,

Nuno Gomes: (44:49) é isso?

Sérgio: E nos outros, as garrafas, até tem de ser garrafas e não pode ser copos de água para não se entornarem nos computadores, mas, por exemplo, nesta questão do

sindicato de participar em debates, aliás fiz alguns debates e estavam a falar de algumas questões bastantes pertinentes e eu coloquei lá algumas questões, fiz algumas observações e as pessoas ficaram chocadas, "mas este pessoal não está, está mesmo, do que é que é a realidade e eu acho que acima de tudo a principal situação desta pergunta é o ritmo de trabalho, o ritmo de trabalho é excessivo e nós não conseguimos controlar

Nuno Gomes: o que é que era necessário já que tu és presidente do STCC, o que é que era necessário fazer, para regulamentar, se houvesse uma possibilidade de poderes alterar a lei e podermos pôr aqui umas clausulas na lei, acerca dos call-centers, o que é que era obrigatório, que há tanta coisa que se possa pôr, não é,

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: como por exemplo uma pessoa pode ir à casa de banho

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: eu por exemplo vou-te contar a minha experiência, eu no Serviço B por exemplo, nós dizemos lá entre nós que estamos no, no céu dos call-centers, como eu te estava a dizer há pouco.

Sérgio: sim

Nuno Gomes: porque é por exemplo o primeiro sítio por exemplo onde eu trabalho, se eu quero ir à casa de banho, eu deslogo-me e vou à casa de banho, nem ponho braço no ar, nem peço, que é uma coisa inédita, não é, nunca isto aconteceu em toda a minha vida de call-center, ok, eu sou me deslogo vou à casa de banho e volto. Quando eu vou à pausa, eu tenho duas pausas, de 10 minutos também, tenho uma pausa às 10h30 e outra às 14h40, quando eu vou à pausa, às vezes termino uma chamada às

9h40 por exemplo ou às 10h por exemplo, ultrapasso 20 minutos da minha hora de pausa, nós somos poucos a atender e há muitas chamadas para atender, eu simplesmente vou ao computador, deslogo-me, ponho em intervalo e vou à pausa, depois venho da pausa, logo-me e continuo. Mas é o primeiro sítio

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: onde me consigo

Sérgio: gerir

Nuno Gomes: gerir isto. O único problema aqui no Serviço B é só mesmo o TMA

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: é as chamadas falsas formações, que usam-se das pessoas

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: e depois é a questão do TMA, porque de resto nós estamos tipo no céu dos call-centers e não temos gritos a não ser quando a coordenadora da ETT1 vai lá nos visitar e às vezes tem atitudes não boas, vê que a chamada está a demorar muito tempo, põe-se atrás da pessoa a dizer para a pessoa se despachar, mas ela raramente está lá, então ela vai lá quê sei lá de 5 em 5 meses, ok, porque o supervisor é soft

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: e por acaso uma coisa muito boa que eles têm lá em comparação com muitos call-centers é o facto de quando nós pedimos ajuda do supervisor, o supervisor não está lá ao pé de nós

Sérgio: eles telefonam?

Nuno Gomes: nós telefonamos, telefonamos para ele e ele explica-nos, tás a ver uma coisa fantástica

Sérgio: (48:02) sim mas isso é fantástico. Então estavas a falar de duas coisas, eu já tive muitas experiências em call-centers e há aqui duas terríveis, eu acabei por não contar, mas foram terríveis

Nuno Gomes: ok

Sérgio: (48:16) e posso dizer, uma delas foi um mês num call-center da empresa V e quando falaste nesta questão dos telefones, e nós estávamos, tínhamos tido a formação

Nuno Gomes: em que ano?

Sérgio: (48:30) foi em 2013, foi para ai, foi em 2013, e então tive, eu fiz a formação, a formação começou com vinte e tal pessoas, 26, quase 30, terminámos 18 a formação, depois começámos. Quando eu chegava lá ao trabalho, nunca conseguia logar-me a horas porque havia os computadores que estavam…[não se percebe, não transcrevi] outros encerrados, não funcionavam, havia outros computadores a fazer atualizações, normalmente demorava meia hora, depois vim a saber que cortaram no salário por causa dessas coisas, mas é assim, na altura estávamos lá e eu atendia uma

chamada depois telefonava para a consola, um supervisor era suposto atender, só que aquilo estava, eles não tinham calibrado bem aquilo porque eramos vários a ligar para a consola, todos novatos e depois ninguém atendia do outro lado. Eu acho que esse sistema de ligar para a consola funciona bem se houver alguém que atenda do outro lado e depois depende, se houver assistente novato, é assim, ele propriamente não vai saber expor bem as coisas para resolver à distância e, dependendo do serviço claro, mas aí podia haver um acompanhamento mais…

(49:53) mas ai eu sofria porque ficava entre uma chamada e outra eu ficava em formação [um estado da consola, em que a pessoa não atende chamadas] à espera de ajuda e não fiquei lá porque atendi poucos clientes, no tempo que tive lá, porque metade do tempo era para tentar logar-me outra metade tive à espera de ajuda, no final não consegui atingir os objetivos, fizeram-me uma ansiedade, porque é assim: "o que é que eu estou aqui a fazer?! Não percebo nada disto, preciso de ajuda" na altura não há ninguém para ajudar e pronto, e então é uma sensação de quereres fazer mas não consegues fazer porque não tens meios, não tens condições. A outra situação foi, tive 1 mês numa campanha de vendas através da empresa Y [teve 1 ano e meio nesta empresa 2016-2017] com a UC, aquilo, para mim foi um sofrimento porquê? Porque, não é esta questão do outbound e vendas, é a forma como a venda era feita, era muito, era debitar informação…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: era seguido um script?

Sérgio: (50:58) sim, mas ali, o principal era, não era que o cliente ficasse a perceber o que é que iria aderir era tipo que o cliente fosse na tua conversa e comprasse, ou seja, …[não se percebe, não transcrevi] e eu tive lá, por um triz não consegui atingir os objetivos e não fiquei lá, mas pronto, também aquilo causava-me ali um bocado de ansiedade porque aquilo não tinha, o tipo de vendas que eles tinham para mim não fazia sentido, porque eu gosto, não é que não goste de vender, mas gosto de saber o que é que eu estou a comprar e chocava um bocado comigo e causa sofrimento e mesmo a ansiedade e…[não se percebe, não transcrevi] e posso dizer que às vezes conseguia vender, as poucas vendas que eu fiz, eu até fiquei…[não se percebe, não transcrevi] que

o cliente percebesse, mas eu gosto de fazer assim, mas depois tinha ali pressão, "alguém diz isto e isto e isto e diz isto" e eu "foda-se!"(51:57).

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (52:01) mas, assim as coisas que eu mudava, mudava muita coisa, eu acho que começava logo por haver, acho que era logo haver a contratação direta, porque é assim há serviços que não se justifica haver intermediários, imagina, por exemplo, uma coisa é a pessoa por trabalhos temporários propiamente, ou seja, por exemplo uma campanha vai para ali 6 meses e acabou, isso é uma situação que pode ser temporária. Agora na maior parte… [não se percebe, não transcrevi] não é isso que acontece, os contratos são feitos durante, com as empresas clientes 2 ou 3 anos, não é temporário

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (52:39) e por exemplo se tivessem 10 ou 20% dos trabalhadores em regime temporário, eu até podia perceber, porquê? Porque, pronto, mesmo assim acho que não, não, não, não era, não, não, não, acho que não devia ser, não devia ser, acho que primeiro deveria haver, as empresas assumirem os seus trabalhadores como deles e apostarem na formação porque uma das coisas, para mim, as principais fontes de stress é a falta de formação e depois com a pressão ao lado.

Nuno Gomes: pois!

Sérgio: (53:13) Não é não saber as coisas do princípio a pessoa não domina e depois está ali com pressões de TMAs e de objetivos é, pronto, acho

Nuno Gomes: um contrassenso!

Sérgio: (53:22) sim um contrassenso. E as formações acho que deveria ser a contratação direta, também uma boa formação acho que reduzia logo, haver espaço entre chamadas porque assim não dá e essa pessoa ter que esperar que alguém

Nuno Gomes: bastaria dez segundos entre chamadas, bastaria ter alguns segundos não é preciso

Sérgio: (53:47) sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: não precisamos de muitos

Sérgio: não!

Nuno Gomes: mas se houvesse

Sérgio: (53:54) é assim imagina, pronto em Espanha eles têm entre 15 a 25 segundos entre chamadas, têm controle às coisas, mas é assim, depende dos serviços, se calhar 10 segundos para a maior parte dos serviços, era uma coisa no mínimo os trabalhadores já ficavam felizes

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (54:10) e não era pedir muito 10 segundos mas pronto! Eu acho que, para chamadas, … [não se percebe, não transcrevi] mais exigentes, o que desgasta mais a nível psicológico, por exemplo naqueles que, serem mais exigentes, o que eu digo é, por exemplo as linhas de reclamações pura e dura, por exemplo eu, o serviço onde eu estou, e os serviços de retenção são mais agressivos em termos de, de conhecimento e reclamações e várias satisfações, nos serviços onde há uma catrefada de chamadas tipo o teu, eu acho que ai faz sentido haver espaçamento entre chamadas. No part-time que

eu estou a fazer ao fim de semana que é backoffice eu atendo algumas chamadas aí, se não houver espaço entre chamadas não me afeta porquê? Porque eu num dia posso ficar ali, ás vezes 1 hora sem atender uma chamada, mas tenho tarefas administrativas para fazer. Eu acho que depende do tipo de serviço, mas aumentar

Nuno Gomes: Nós ali também atendemos chamadas e fazemos backoffice em simultâneo, estamos ali sempre a trabalhar, sempre a trabalhar [no Serviço B]

Sérgio: (55:16) e depois é assim

Nuno Gomes: em vez de colocarem só pessoal a fazer backoffice, porque há muito backoffice para fazer

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: põe a atender e a fazer backoffice e reduzem o número de trabalhadores

Sérgio: (55:29) por exemplo… [não se percebe, não transcrevi] já aconteceu lá no outro serviço estava atender chamadas, estar com um cliente e estar com tarefas de backoffice mas isso é uma situação pontual e é assim faço mas não sou obrigado a fazê-lo, mas no vosso caso [Serviço B] é suposto estar a falar com um cliente e estou a fazer outras tarefas?

Nuno Gomes: ya

Sérgio: (ri-se)

Nuno Gomes: há muito backoffice para fazer

Sérgio: Sim! Mas estás a falar com um cliente e estás a fazer backoffice de outro cliente, é?

Nuno Gomes: Sim!

Sérgio: então mas isso, eu lembro-me ter feito isso, lembro-me ter feito isso quando

Nuno Gomes: Eu estou a falar com um cliente

Sérgio: sim! Sim!

Nuno Gomes: basta pedir o número de contribuinte ele vai buscar o contribuinte eu consigo responder a um email de outro cliente, ele volta ponho o contribuinte pergunto o que é que é, ele vai responde a questão, estou a ouvir, vou respondendo a outro email, envio

Sérgio: (56:25) então, eu só me lembro de ter feito uma coisa semelhante

Nuno Gomes: nunca fiz assim na minha vida!

Sérgio: (56:33) sim!

Nuno Gomes: Nunca em nenhuma experiência de call-center isso aconteceu, ou punham-me a fazer backoffice

Sérgio: (56:36) sim!

Nuno Gomes: ou só punham-me no frontoffice a atender chamadas

Sérgio: (56:41) é assim eu lembro-me de fazer isso que estás a fazer, quando estava a trabalhar na agência de viagens fazia tempo completo presencialmente, volta e meia enquanto eles estavam a pensar, respondia a um outro email, mas é num contexto diferente, mas a nível de call-center a única coisa que fiz assim de diferente é estou em linha e enquanto não atendo chamadas vou fazendo backoffice, quando atendes o cliente atendes o cliente, pronto, então estás numa linha que tanto podias fazer outbound como inbound pronto era assim, mas isso

Nuno Gomes: aqui no Serviço B não é, nunca diz diretamente que temos de fazer assim

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: está subentendido

Sérgio: está subentendido, está suposto

Nuno Gomes: e não só, porque a pessoa porque quer manter o posto de trabalho

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: não é, porque a gente vê os nossos colegas a serem despedidos

Sérgio: claro!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] eu falo por mim por exemplo, eu consigo estar sempre no topo, não é, a produtividade é muito elevada, mas porque eu estou sempre com medo de ser despedido, este medo, que é também uma coisa que nunca aconteceu na minha vida, ou seja, sempre trabalhei em call-center, mas nunca tive medo de ser despedido, normalmente era eu que me despedia

Sérgio: foi sempre assim

Nuno Gomes: não é, agora o medo de ser despedido isso nunca aconteceu também comigo

Sérgio: (58:03) mas eu acho que isso aí é surreal, eu acho que, eu acho que essa parte aí não devia haver, isso é a tal coisa, uma das coisas era mesmo proibido não dá. A questão do tempo das chamadas, também a questão do, da pessoa ter autonomia para atender a chamada. Eu no parti-time que tenho no fim-de-semana, o telefone toca, eu é que atendo a chamada

Nuno Gomes: sim!

Sérgio: (58:30) eu acho que isso aí é uma, é uma

Nuno Gomes: porque o que estás a querer dizer é, porque a chamada cai, não é

Sérgio: (58:35) a chamada cai não de forma automática, o telefone toca

Nuno Gomes: sim!

Sérgio: (58:40) pode tocar uma vez, pode tocar duas

Nuno Gomes: sim! Sim!

Sérgio: mas eu… [não se percebe, não transcrevi] atender a chamada

Nuno Gomes: sim! Mas no local onde estás a trabalhar também é assim?

Sérgio: (58:53) no que eu estou a fazer ao fim de semana é assim

Nuno Gomes: sim!

Sérgio: (58:54) durante a semana pronto é o sistema normal na maior parte, que é tudo automático

Nuno Gomes: o que é que é isso tudo automático? ... [não se percebe, não transcrevi]

Sérgio: (59:08) quando eu digo automático, muitas vezes as pessoas dizem, por exemplo, quando nós ligamos

Nuno Gomes: foi na empresa L, na empresa L é que nós tínhamos, mas era o outbound

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: e que caia a chamada automática

Sérgio: pronto!

Nuno Gomes: eu tenho que fazer uma chamada para fora, não sou eu que vou marcar o número, a chamada está-me sempre a cair

Sérgio: (59:26) então pronto, no outbound sim, o automático sim… [não se percebe, não transcrevi] o sistema está a disparar, imagina estamos 5 pessoas a máquina está a disparar 10 chamadas ou 20, para estares sempre … [não se percebe, não transcrevi] nas chamadas, pronto. No inbound o que acontece na maior parte dos call-centers é as chamadas virem associadas a guiões e cai, começa logo o cliente a falar

Nuno Gomes: exato!

Sérgio: (59:59) cai uma chamada, acabas um cliente, ainda nem tens tempo para respirar e já está ali uma chamada a cair automaticamente

Nuno Gomes: exato! Já está logo uma pessoa logo a falar

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: na empresa L era assim, era assim que faziam

Sérgio: já

Nuno Gomes: até campanhas diferentes, a gente nem sabia se a pessoa queria trocar a box ou era pôr a box

Sérgio: (01:00:20) sim! Sim! Eu acho que o ideal em termos de … [não se percebe, não transcrevi] era tempo entre chamadas, pelo menos 10 segundos acho que é o mínimo, também acho que a pessoa deveria ter autonomia para fazer ou receber chamadas, deveria haver, até porque é assim este sistema da chamadas automáticas, também é mau para os clientes porque imagina, estão 10 pessoas a receberem 20 chamadas ao mesmo tempo, imagina que atendem as 20… [não se percebe, não transcrevi] isto é mau para eles também, e eu, brutal e eu acho que se a pessoa tivesse liberdade para fazer chamadas e para receber

(01:00:47)

Nuno Gomes: nós temos por exemplo lá no Serviço B… [não se percebe, não transcrevi] que é o facto de, por exemplo ainda hoje não estava a ouvir um cliente e então eu disse: "olhe eu já tenho aqui o seu telefone mas se…[não se percebe, não transcrevi] telemóvel eu ligo para o seu telemóvel"

Sérgio: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: ele deu-me um telemóvel, como não havia chamadas a cair, liguei logo para ele e tratei do assunto

Sérgio: pronto!

Nuno Gomes: é uma coisa muito boa! Que provoca menos sofrimento, lá está a pessoa é atendida de uma forma mais personalizada

Sérgio: (01:01:30) sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: nós temos aquele gesto

Sérgio: (01:01:37) sim acaba por, sim

Nuno Gomes: ajudar, sabem que a pessoa está ali a ajudar

Sérgio: (01:01:47) é assim quando estou a fazer outbound às vezes dá para fazer isso mas depende dos call-centers, alguns nem dá para fazer isso a chamada caiu nem dá para ligar para ele diretamente

Nuno Gomes: pois!

Sérgio: (01:01:56) no, se estou a fazer outbound dá para fazer isso, ou seja, a chamada caiu, posso pedir para ligar e ligo e faço, agora se estiver no inbound se a chamada cai, esquece, chamadas em espera não há hipótese, pronto! Mas essa parte da pessoa ter liberdade de gerir o ritmo de trabalho, ou seja,… [não se percebe, não transcrevi] ou então se quisessem fazer os contatos de forma automática que não fizessem da forma como fazem, põe 20 chamadas para 5 pessoas que podem atender, depois alguma vai parar ao voicemail… [não se percebe, não transcrevi] também acho que o tempo dos intervalos também podia ser aumentado pelo menos

Nuno Gomes: vocês fazem o quê 10 minutos ou 15 minutos?

Sérgio: (01:03:00) 12, 3 minutos por cada hora dá 12 minutos em período de cada 4 horas. Devia ser, eu acho que nós pusemos pronto na petição, pedimos os 6 minutos por hora, eu acho que é uma coisa, eu acho que é uma coisa mínima, aliás até agora há uns tempos, para ai há 1 ano, depois da petição ter-se lançado, até há uma lei por causa da, da parte visual, quem trabalha com motores, devia descansar 10 minutos de hora a hora

Nuno Gomes: pois isso seria uma operação

Sérgio: (01:03:34) e na Alemanha, e na Alemanha eles aplicam um, essa situação. Também a questão melhor nos call-centers, pronto é os intervalos, o tempo de chamada, mais formação, também mais acompanhamento. Eu quando tive na qualidade, é assim nós às duas por três pensávamos… [não se percebe, não transcrevi] eu e mais um outro, mas as pessoas precisam de apoio, precisam de apoio não é só estar lá ou pede ajuda, não! É as pessoas estarem disponíveis, porque havia colegas meus e aconteceu comigo é pá quando há respostas tortas "vou chamar o preto!" não é isso tipo de apoio

Nuno Gomes: claro! Claro!

Sérgio: (01:04:16) É apoio de. Também o estímulo informático eu acho que devem ser melhorados, aplicações, às vezes os computadores estão lentos, eu para mim uma grande fonte de stress é os computadores estarem lentos; … [não se percebe, não transcrevi] a tal promoção salarial, nós também ia ser bom, os prémios… [não se percebe, não transcrevi] alterada sistematicamente também não é bom e depois a pessoa não consegue num dia

Nuno Gomes: o que é que está a produzir ou não!

Sérgio: (01:04:49) a produtividade para receber um prémio de 100€, ou de 50€, ok obrigado, mas… [não se percebe, não transcrevi] aquilo foi bem feito

Nuno Gomes: claro!

Sérgio: (01:04:58) depois também os espaços de trabalho, os espaços de trabalho, por exemplo há um call-center que tivemos lá uns tempos, numa das salas até

tinha, era grande, tinha muita gente mas eles tinham um sistema que não havia muito barulho, ou seja, os call-centers são salas às vezes muito grandes, muito ruidosas, o que é que acontece o pessoal põe o volume mais alto fica mais surdo, pronto também devia ser, ou as salas mais pequenas ou então com um sistema que não fizesse tanto ruído, acho porque isso causa grande stress… [não se percebe, não transcrevi]

(01:05:37)

Nuno Gomes: sim de ouvir aquele barulho todo

Sérgio:… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim nós temos o call-center do Serviço B e o call-center do Serviço W todos juntos

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: Então ouve-se muito barulho

Sérgio: (01:05:52) pois, depois a pessoa fala mais alto desgasta a voz ou os ouvidos. Mais coisas, as próprias férias de serem marcadas e autorizadas com mais antecedência serem mais bem geridas, inclusive há pessoal que diz que mais uma semana

Nuno Gomes: por acaso foi uma sorte também, primeira semana que entrámos de trabalho foi logo marcar as férias

Sérgio: marcar as férias

Nuno Gomes: uma coisa inédita que nunca aconteceu na minha vida, logo na 1ª semana, "vamos já marcar as férias para todas as pessoas" compraram-nos logo, ficámos todos a pensar "bom isto aqui é o máximo, é mesmo o máximo!"

Sérgio: marcaram as férias

Nuno Gomes: marcaram logo! Mas depois começámos a ver por causa do TMA, passados 2 semanas começaram-nos a dar na cabeça por causa do TMA, ainda nós não entendíamos nada de nada, foi aí que começaram logo os despedimentos ao fim de um mês, aliás durante a experiência que era um mês de experiência começaram os colegas a serem despedidos, depois quando assinaram o contrato, quando assinámos contrato pensámos "bom assinámos agora contrato a sério, vai ser agora que vamos cá ficar". Logo no dia a seguir uma colega foi despedida. E nós pensámos pronto!

Sérgio: Esta história dos contratos de formação devia ser acabado. Porque dantes as empresas faziam contratos, as pessoas ficavam ali 1 mês à experiência

Nuno Gomes: um contrato tem um tempo de experiência não de formação

Sérgio: claro! Depois é assim não ganhas subsídio de refeição, não descontas para a Segurança Social, não descontas para as Finanças…não descontam e se for preciso… [não se percebe, não transcrevi] ainda recebem apoios estatais porque é formação, pronto!

Nuno Gomes: exato sim e são capazes de receber apoios nesse nível

Sérgio: penso que essa parte, essa parte também devia ser abolida e também alguns sítios em termos de iluminação e os ares condicionados, há pessoal, já ouvi

histórias de pessoal que criou alergias devido à contaminação do ar, os ares condicionados não são limpos

Nuno Gomes: sim eu sei, isso acontece muito nos call-centers. Aliás até no nosso call-center [Serviço B] por exemplo nós temos esse problema com o ar condicionado, ou está muito frio, ou há de estar quente, ou não liga

Sérgio:… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: o call-center do Serviço W, há outro call-center do Serviço W em baixo não tem, só tem uma janela lá em cima, portanto eles trabalham quase no escuro, só para imaginares

Sérgio: uma coisa também, uma coisa que não deveria ser permitido nos call-centers é a questão do banco de horas

Nuno Gomes: sim!

Sérgio: É pá porque é assim

Nuno Gomes: devia ser facultativo

Sérgio: sim! Devia ser facultativo porque é assim, se uma pessoa estiver a trabalhar 4 horas fazer banco de horas, pá se optar tudo bem, agora se a pessoa está a trabalhar 8 horas, fazer banco de horas e não sei quê e depois alguns dias ter que trabalhar 9 ou 10 horas, 8 horas já é,

Nuno Gomes: muito!

Sérgio: já é muito

Nuno Gomes: Vocês entram para o banco de horas e depois não recebem aquelas horas

Sérgio: sim!

Nuno Gomes: ou podem depois gozar quando eles quiserem (ri-me)

Sérgio: pois! Normalmente é

Nuno Gomes: não é quando tu quiseres (ri-me)

Sérgio: normalmente!

Nuno Gomes: é quando eles quiserem

Sérgio: ou então, "vou, neste dia não posso aconteceu uma desgraça", tem que ser mesmo uma coisa desgraça

Nuno Gomes: exato! Nós vamos terminar aqui está bem

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 4 de dezembro de 2018 19:59
Para: Sérgio
Assunto: Pedido dados para a Tese de Mestrado
Importância: Alta

Oii Sérgio.

Dá-me o teu telemóvel pessoal porque só tenho o 964407244.

Quando tiveste na empresa U tiveste para que empresa? A empresa chamava-se mesmo empresa U?

E foi por alguma empresa de TT?

Com os melhores cumprimentos,

Nuno Gomes

De: Sérgio
Enviada: 5 de dezembro de 2018 09:11
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Pedido dados para a Tese de Mestrado

Olá Mr Nuno, este é o meu nº 964407244 e recebi a tua sms.

O Call Center prestava também serviço para a empresa U, não era ETT

O nome era empresa T salvo erro uma pequena empresa com instalações próprias que acabou por fechar e o serviço passou a ser gerido de outra forma na altura

Mas era um call center de pequena dimensão dava para aí para 40 trabalhadores aproximadamente era tipo Micro empresa F e tinha também outras campanhas

O Site do serviço de apoio médico é xxxx

Um abraço
Sérgio

14.2.8 E8 Ricardo

Entrevista com Ricardo

(02/08/2017 - 37:57)

Nuno Gomes: Isto tem sido às vezes difícil gravar porque depois não fica o som e não sei quê… [não se percebe, não transcrevi]

Ricardo: Pois!

Nuno Gomes: então recebeste o meu email, não é, através das [Delegadas Sindicais do SIESI]?[27]

Ricardo: Sim

Nuno Gomes: do Sindicato. O teu nome?

Ricardo: Ricardo

Nuno Gomes: (00:23) ok, autorizas eu a gravar a entrevista?

Ricardo: Sim! Sim!

[27] Delegadas Sindicais do SIESI. Fiz entrevista gravada em áudio no dia 24/07/2017

Nuno Gomes: Vai ser depois transcrita na minha tese, neste caso. e qual é a idade que tens?

Ricardo: (00:31) [entre os 20-29]

Nuno Gomes: E tu és estavas-me a dizer, porque não falámos sobre isso

Ricardo: (00:35) sou dirigente do SIESI, e sou eletricista, sou dirigente do SIESI, o mais novo da Direção do SIESI e por vezes também dou apoio ao, aos vários dirigentes e delegados sindicais da empresa ETT3. É um trabalho, os trabalhadores fazem as operações da empresa C

Nuno Gomes: ok, e a Marta portanto encaminhou-te o meu email. Portanto eu estou a fazer uma Tese sobre "sofrimento dos trabalhadores nos call-centers em Portugal". A Marta, eu não sabia que a Marta era trabalhadora, não é, e a Laura[2] também o que foi muito bom porque acabou por ser gratificantes estar, a poder aproveitar as próprias denúncias e fazer uma entrevista com elas para poderem explicar o que é que é o sofrimento, porque eu também fui trabalhador da empresa C, ou seja já há vários anos atrás. E então, tu tiveste alguma experiência por exemplo de call-center?

Ricardo: Tive mas já foi há alguns anos atrás, tinha acabado de fazer os [indica a idade, em 2008]

Nuno Gomes: Sim!

Ricardo: (01:41) tive 2 meses no call-center da empresa G

Nuno Gomes: Ah ok, a onde? aqui no edifício [e cito um edifício em Lisboa]?

Ricardo: Não, não, não! Na [e cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ah, ok!

Ricardo: que é, onde é hoje a sede da Federação dos Sindicatos, o SIESI faz parte, que é a Fiequimetal[28], exatamente no mesmo andar onde era o call-center, agora é a sede do Fiequimetal, é engraçado

Nuno Gomes: Então e sobre o email que eu te enviei? Sobre o sofrimento nos call-centers, então tens lidado de perto com estas situações? Tu como trabalhador quando trabalhaste lá na empresa G, trabalhaste quanto tempo?

Ricardo: (02:23) Foram cerca de 2 meses, não chegou a tanto, tinham contrato precários

Nuno Gomes: Fizeste contrato com alguma empresa de trabalho temporário?

Ricardo: (02:31) Sim, sim, sim, sim! Que já não existe

Nuno Gomes: Qual era?

Ricardo: Era ….[não se percebe, não transcrevi] Foi comprada por outras e já desapareceu completamente, já foi engolida

Nuno Gomes: isso em que ano?

[28] Fiequimetal - Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente do Centro-Sul e Regiões Autónomas

Ricardo: (02:41) Foi em 2008, 2007, 2008

Nuno Gomes: ok! E estiveste lá 2 meses e assististe lá a algum, vocês faziam o quê recebiam chamadas ou?

Ricardo: (02:54) Fazíamos chamadas.

Nuno Gomes: Faziam chamadas para fora?

Ricardo: Sim, sim, sim!

Nuno Gomes: outbound!

Ricardo: (02:58) Era outbound para venda de [cita um produto], para sítios onde havia nova rede, ou seja, para sítios para onde se queria expandir o mercado. Trabalhava em part-time, 3 horas por dia e pronto era isso.

Nuno Gomes: sim, e lá, por exemplo tu notaste alguma situação de, de sofrimento?

Ricardo: (3:23) muitos gritos. Eu lembro-me por exemplo uma vez, uma supervisora dá um grito, e o cliente com quem eu estava ao telefone perguntava o que é que se passava no call-center porque estranhou…[não se percebe, não transcrevi] própria cliente não gostou, então ouviu, ouviu aquilo…[não se percebe, não transcrevi] havia pressão também para fazer mais horas do que acho que estavam no contrato sem pagar, para o pessoal ir mais cedo, a trabalhar fim de semana também, que também chegou a acontecer; e para ficar depois da hora depois das dez da noite, é até essa hora que eles podem fazer chamadas, para ficar depois da hora a fechar contratos, tinha acontecido

Nuno Gomes: E lá fazias que horário?

Ricardo: (4:19) das 19h às 22h

Nuno Gomes: Fazias

Ricardo: 3 horas

Nuno Gomes: 3 horas ok!

Ricardo: 3 horas por dia. Com 10 minutos de pausa

Nuno Gomes: (4:28) havia problemas com as idas à casa de banho? A proibirem…[não se percebe, não transcrevi]

Ricardo: (4:30) eu nunca, nunca liguei às bocas e ia. Mas havia colegas que não iam e que retiam.

Nuno Gomes: não iam à casa de banho e tinham que aguentar

Ricardo: (4:30) Por acaso eu nunca me sujeitei a isso, porque são necessidades e ia

Nuno Gomes: nesse altura já eras sindicalizado ou

Ricardo: não, não, não! Sindicalizei-me mais tarde, foi, foi, foi, sindicalizei-me depois, noutro sindicato. Entretanto fui trabalhar numa gráfica, sindicalizei-me no SITE[29] que é outro sindicato, e então depois, lá está, é que me sindicalizei no SIESI

Nuno Gomes: Sim, então tu ali na empresa G tiveste, disseste há pouco em que ano?

Ricardo: (05:16) Entre 2007, 2008 à volta disso

Nuno Gomes: e depois… [não se percebe, não transcrevi]

Ricardo: (05:24) Em 2012, por volta disso

Nuno Gomes: ok!…[não se percebe, não transcrevi] tens mais situações que possam ter acontecido lá na empresa G?

Ricardo: Também já foi há algum tempo, também já não me recordo

Nuno Gomes: sim! Sim!

Ricardo: … [não se percebe, não transcrevi] e também tive pouco tempo, portanto,

Nuno Gomes: sim! Sim!

[29] SITE - Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente

Ricardo: (05:51) A experiência que tenho agora é com os call-centers da empresa C que

Nuno Gomes: Exato!... [não se percebe, não transcrevi] como delegado sindical

Ricardo: (05:58) sou dirigente

Nuno Gomes: dirigente! Dirigente! Mas qual é a diferença entre um delegado e dirigente?

Ricardo: O delegado tem mais competências que o dirigente não tem. O dirigente faz parte da direção do sindicato

Nuno Gomes: ok! Ok!

Ricardo: traça as orientações, as reuniões

Nuno Gomes: e o delegado… [não se percebe, não transcrevi]

Ricardo: e tem responsabilidades que o delegado não tem

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] diretamente com os trabalhadores, não é?

Ricardo: exato! Exato!

Nuno Gomes: e os trabalhadores reportam ao delegado?

Ricardo: (06:31) Exato! E os dirigentes também, também podem ter esse papel, mas o delegado tem mais essa responsabilidade que o dirigente

Nuno Gomes: mas o dirigente não tem de estar diretamente ligado com a empresa

Ricardo: (06:41) deve estar, mas a empresa também tem responsabilidades diferentes para com o delegado, que não tem para o dirigente, por exemplo

Nuno Gomes: Isto era só para eu perceber!

Ricardo: (06:50) Sim!, sim! Sim! Mas é confuso! É confuso! Ás vezes mesmo para nós é confuso

Nuno Gomes: ok! Ok! Então e tu tens seguido, como dirigente tens seguido por exemplo este caso da empresa C que aconteceu ontem de, da desinfestação, não é, que tem vindo nas notícias?

Ricardo: (07:06) Isto é uma coisa, uma situação que já tem sido denunciada no sindicato, aliás não é uma situação de ontem nem de anteontem. No dia 24 [de Julho de 2017] o Sindicato enviou também um comunicado para a empresa a dizer que já havia trabalhadores a sentirem-se mal no polo [cita um local em Lisboa], há dois polos que é [cita dois locais em Lisboa], e dia 24 do mês passado o sindicato enviou um comunicado à empresa a dizer a pedir esclarecimentos, se tinha conhecimento do que se estava a passar e o que é que pensava fazer relativamente ao assunto. O que a empresa diz, é que foi efetuada uma limpeza a fundo e que poderão ter sido utilizados alguns produtos que poderão estar a causar, a causar aquela situação. Segunda-feira foram 20

trabalhadores que tiveram que ser assistidos pelo INEM[30]. Evacuou-se primeiro o 1º andar que era onde estava a haver o foco de, de, dessa situação. Entretanto, ontem [01/08/2017], os trabalhadores voltaram a ir para o local de trabalho, só que desta vez em vez de 20 foram mais de 60 que tiveram de ser assistidos, entre vómitos, desmaios, tonturas, picos de tensão

Nuno Gomes: pois porque o problema que se mete aqui na empresa C, quando trabalhei [entre 2000 e 2002]…quando haviam estas desinfestações por causa das pulgas e outras situações, os trabalhadores tinham que continuar a trabalhar

Ricardo: (08:54) sim!

Nuno Gomes: Porque normalmente a desinfestação às vezes era feita à noite, e a pessoa logo no dia a seguir já estava a trabalhar

Ricardo: Exato!

Nuno Gomes: ainda sem ter havido repouso nas instalações e claro que havia sempre problemas, isto é uma situação recorrente e costuma acontecer

Ricardo: (09:09) Exato e depois o problema é sempre, as pulgas estão lá há anos, e ainda hoje ouvimos um sujeito com uma hierarquia mais elevada a dizer que as pessoas é que traziam as pulgas para o local de trabalho

Nuno Gomes: pois essa é a desculpa que eles fazem! Porque aquilo não deixa de ser um open space, um espaço muito grande, muito amplo com muitas pessoas a entrar e a sair

[30] INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica

Ricardo: exato!

Nuno Gomes: e não é as pessoas que levam as pulgas

Ricardo: (09:36) exato!... [não se percebe, não transcrevi] a alcatifa também é propícia a que se mantenham lá as pulgas e que elas procriem e cresçam mais pulgas… Nos call-centers também tenho assistido a muitas depressões, também por causa da pressão que é exercida sobre eles. Há uns meses uma trabalhadora que chamou uma Delegada Sindical, não conseguia entrar no edifício, chegou à porta e não conseguia entrar, começou a tremer, acabou por ligar para uma delegada sindical, para ir ter com ela e só com a ajuda da delegada sindical é que ela conseguiu entrar no edifício. Entretanto essa trabalhadora também foi ao médico como é normal.

Nuno Gomes: claro!

Ricardo (10:35): E agora antes de entrar para o trabalho tem que tomar comprimidos para se acalmar, meia hora antes de entrar para conseguir ir trabalhar. Portanto, isso é uma situação inaceitável e não dignifica nem o trabalho, nem a pessoa. Não é compreensível que se chegue a este ponto

Nuno Gomes: eu por acaso eu falei com a Marta sobre isto. Porque quando eu trabalhei com a empresa C, já havia o problema das casas de banho. A Marta teve me a descrever agora como trabalhadora que é lá na empresa C, o facto de agora eles decidirem quando é que a pessoa vai á casa de banho, quer dizer não é a pessoa que diz olha eu quero ir à casa de banho, mas não, são os chefes, os supervisores que chegam ao pé deles e dizem: olha agora podes ir à casa de banho. Eu tive há um tempo atrás com a Catarina Martins, deputada do bloco de esquerda a falar sobre outras situações, mas numa outra entrevista que tive com ela, eu já tive duas entrevistas com ela, eu expus precisamente este problema das casas de banho, ou seja, que ainda há muitos locais de call-centers que continuam com esta problemática, com este problema grave que é proibirem as pessoas de irem à casa de banho. Quer dizer, estamos em 2017 e as

empresas, pronto devido com certeza à precaridade, de Portugal estar em crise também, de poderem-se estar a usar e abusar dos trabalhadores, não é. É quase inadmissível

Ricardo (12:00): sim. Isso acontece lá [na empresa C] e aliás, o tempo de ida á casa de banho supostamente não deveria contar como tempo de pausa. Os trabalhadores lá dos call-centers da empresa C têm por cada hora de trabalho diário, têm direito a 4 minutos de pausa e os minutos das idas à casa de banho lá são contados como pausa. Quando não deveria ser, pois são necessidades que os trabalhadores têm, que não podem adiar,

Nuno Gomes: E eles descontam na pausa

Ricardo: (12:27) e eles descontam na pausa esse tempo e depois também acontece isso que estavas a dizer de controlarem quem é que vai às casas de banho, e quando, ou seja, a necessidade do trabalhador está dependente da vontade da hierarquia para ir resolver as suas necessidades fisiológicas. Aquilo às vezes chega a parecer um sistema de senhas em que, não que se sorteia, mas é, vai um de cada vez, é mais importante o sistema

Nuno Gomes: o sistema

Ricardo: (13:06) o sistema e atender o cliente.

Nuno Gomes: do que a necessidade da pessoa

Ricardo: (13:08) Exato! É mais importante isso do que a pessoa estar bem e tar [sic] a sentir-se bem no seu trabalho e a fazer o seu trabalho em condições. Já agora também sobre isso, nos call-centers da empresa C também já aconteceu, não sei se a Marta referiu, duas situações que são escandalosas que é, uma, um responsável de

equipa uma vez ter pedido a um colega, a um trabalhador para ir espreitar por baixo da porta da casa de banho a ver se tava lá um colega e o colega foi fazer isso. E outra situação em que uma trabalhadora também veio falar

Nuno Gomes: Foi espreitar para ver se o trabalhador estava na casa de banho?

Ricardo: (13:50) se estava na casa de banho. Pronto não sei qual era o objetivo, mas era

Nuno Gomes: claro, claro!

Ricardo: (13:54) isto aconteceu, nunca percebemos porquê, mas aconteceu. E claro, é inaceitável!

Nuno Gomes: claro!

Ricardo: (14:06) E uma segunda situação que também é escandalosa e que também é reveladora do ambiente de lá existe, foi uma vez que a gente fez um plenário lá [indica um local em Lisboa] e uma trabalhadora veio falar connosco sobre algumas situações e uma das coisas que referiu foi que devido ao baixo salário que tem, ela e o marido´, que o marido também trabalha lá, devido ao salário baixo que têm e aos objetivos que são postos, que são cada vez mais longe daquilo que é alcançável, ela para não perder tempo para ir à casa de banho vai para o local de trabalho com fralda para conter a urina. Pronto. Isto é uma indignidade tremenda e é horrível. E o marido não sabia disto. O marido soube disto ao mesmo tempo que nós, ele tava a ouvir ao nosso lado. E uma delegada sindical a ouvir isto e até começou a chorar porque é uma situação mesmo, é insólito é insólito. Isto acontece nos call-centers e acontece nos supermercados também por exemplo e nas lojas.

Nuno Gomes: sim há este problema. No caso por exemplo, eu por exemplo já ouvi falar do Pingo Doce, onde os empregados precisam de ir a casa de banho e têm que tar [sic] ali a atender constantemente. Também há este problema. Houve uma queixa numa das lojas, acho que foi da [cito uma empresa de roupa] já não sei que também houve alguém que queria ir à casa de banho e não podia ir à casa de banho.

Ricardo (15:42): e por exemplo nessas lojas da [cita o nome de uma empresa de roupa], lojas de roupa, lojas de centro comercial essencialmente, muitas vezes também os trabalhadores também não têm espaço para refeição, nem hora para a refeição. Têm que comer às vezes atrás de uma salinha do balcão, sem condições nenhumas, isto também acontece muitas vezes.

Nuno Gomes: Claro! a nível dos call-centers tu tens recebido, vocês têm recebido, tratam mais dos casos da empresa C, ou têm outros call centers que têm recebido algumas denúncias também?

Ricardo (16:09): tratamos mais dos casos da empresa C. No entanto, por exemplo, ali no caso dos call centers da empresa C aquilo é subcontratado à ETT3 e eles têm lá outros projetos também embora de mais pequena dimensão, a [cita um CC de uma empresa de Telecomunicações], a empresa I.

Nuno Gomes: Mas funciona no edifício da empresa C?

Ricardo: (16:31) Funciona noutro edifício que não é da EDP. Mas o call-center no [cita um local em Lisboa] é no mesmo edifício da empresa C, o do [cita outro local em Lisboa] não é. O do [cita o local em Lisboa] a maior parte do pessoal que lá está, trabalha no novo projeto da empresa C. Depois tem lá a [cita um CC de telecomunicações], [um CC bancário], [uma outra empresa de CC de cosmética] e são mais dois projetos que eu não tou [sic] a lembrar agora, mas são coisinhas pequeninas.

Nuno Gomes: e fazem todos parte da ETT3?

Ricardo: (16:54) Exato! E de vez enquanto também vêm falar com o sindicato, com os nossos delegados que lá estão, portanto têm também relatado algumas situações.

Nuno Gomes: tu depois também consegues encaminhar pessoas, eu também falei isto com a Marta, que eu como tou [sic] a gravar entrevistas, para transcrever e a utilizar na tese, eu posso ou gravar entrevista assim como tou [sic] a fazer contigo. Portanto eu, as entrevistas que faço com trabalhadores, eu normalmente altero o nome, com vocês, não há problema, vou citar o vosso nome [acabei por manter em anónimo], porque vocês são delegados sindicais, são o que são e o que se pode fazer também é, eu também tenho feito isso que é, as vezes há trabalhadores que posso gravar em SKYPE por exemplo, tenho por exemplo uma trabalhadora do Porto por exemplo, que falou comigo e fizemos uma entrevista por SKYPE e que ela não se identificou, portanto troquei-lhe o nome que ela deu, ou seja, eu tenho esta possibilidade de gravar entrevistas assim também, em que as pessoas não vão ficar identificadas, ou vocês também servirem de certa forma como informantes, ou seja, vocês conhecem os casos e poderem falar de a, b ou c sem citarem os nomes dessas pessoas, ficam com outro nome, e poder explicar as situações que vão ocorrendo a nível de sofrimento, a nível daquilo que se passa nos call centres.

Ricardo (18:23): sim. Há uns meses também houve um caso de um trabalhador proveniente dos call-centers da empresa C que tem cadeira de rodas, é um informático, aliás eu até te fiz aqui um apontamento de situações que me fui lembrando

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim! Ok.

Ricardo: (18:40) para ter isto mais ou menos guiado. Houve um trabalhador que tem uma deficiência motora e que tem uma cadeira de rodas, ele é informático dos call-centers da empresa C e que ele também é alvo de assédio por parte das chefias, entre

chamarem-lhe nomes que eu não vou reproduzir [não é trabalhador de CC, mas trabalha no CC como informático].

Nuno Gomes: mas podes reproduzir quais são os nomes, sabes os nomes?

Ricardo (19:04): (pausa seguida de risos) eu de cor não sei, mas sei de um [caso] em que ele tava com a Marta à porta do call-center e que há alguém que é superior dele e passa por ele, diz: "olha fulano tá a falar com o sindicato, agora que ele tá fodido". Quer dizer, é uma das frases que me ficam na memória foi esta, e uma coisa que lhe fizeram além de terem partido partes do carro, também já aconteceu alem do dano físico que lhe causaram [o relato não é de um trabalhador, mas do informático que trabalha na empresa C],

Nuno Gomes: mas represálias por parte dos supervisores com ele?

Ricardo: (19:44) sim, sim, sim! Dos supervisores, chefes, responsáveis de equipa.

Nuno Gomes: sim, sim, sim!

Ricardo: (19:51) agora não sei quem é que foi, mas foi um superior

Nuno Gomes: Claro!

Ricardo: (19:58) além disso do dano físico, também lhe fizeram uma coisa, também, que não tem piada nenhuma, que foi meterem o computador a 2 metros de altura. Isto é a gozar e não tem piada nenhuma.

Nuno Gomes: e depois o que é que ele fez? Teve de chamar

Ricardo (20:22): não. O rapaz o que fez foi, pegou num chapéu de chuva ou numa coisa qualquer e conseguiu ligar o computador assim. Não pediu ajuda a ninguém, ou seja, conseguiu resolver o problema, mas não deixou de ser alvo de chacota e humilhação por parte dos outros que estavam a ver

Nuno Gomes: portanto, são situação destas que precisam de chegar ao conhecimento de quem de direito, não é, para ver se há alteração à lei sobre estas situações que acontecem. Tens mais alguma situação que queiras assim partilhar?

Ricardo (20:55): tenho assim uns casos mais soltos de coisas das reuniões e assim de outras coisas em que participo e vou lendo, mas não relacionados com call-centers. Durante uma reunião dos sindicatos lembro de eu ver um camarada lá do sindicato a relatar um caso de um trabalhador que também foi alvo de represálias por ter participado numa greve, ou fez qualquer coisa contra a empresa que a empresa não achou piada. Já não me lembro o que é que foi. E então, esse trabalhador foi posto num armazém, aquilo é uma empresa de industria e foi posto num armazém a contar parafusos, ou seja, milhares de parafusos e ele foi contar o stock dos parafusos para se retratar.

Nuno Gomes: isso é mais ou menos como a história da Marta que ela contou, ou seja como ela estava na parte de gestão de reclamações passou para a parte das leituras, em que só tem de carregar leituras. É uma forma de tentar despersonalizar a pessoa

Ricardo (22:17): isso tá a acontecer também na empresa V. Neste negócio da empresa X e meter pessoal sem funções e são cerca de 200 pessoas

Nuno Gomes: para ver a pessoa se despede.

Ricardo (22:27): exato

Nuno Gomes: eu por acaso sei de um amigo meu agora que tá num departamento de backoffice numa empresa e eles acabaram o contrato e então passaram eles para fazer outra função sem fazerem contrato daquela nova função e como ninguém percebe o que tá a fazer porque ninguém teve formação para isso, disseram a eles para ver se eles se despediam, ou seja, esta lá uma hora e meia nesse trabalho… [não se percebe, não transcrevi]. Há um esquema montado pelas empresas de trabalho temporário que é reter parte dos direitos dos trabalhadores através da proposta para ver se a pessoa se despede. Aliás, esta última entrevista que eu fiz com esta rapariga do porto, fizeram muita pressão sobre ela para ela ir passar para os quadros da empresa de call center, no Porto, em Matosinhos e a pressão que fizeram foi mesmo incentivá-la a despedir-se. Ela acabou por se despedir e perdeu o direito de poder ficar efetiva... [não se percebe, não transcrevi]

Ricardo (23:34): é por isso que serve o assédio e por isso também que ele é usado. A precariedade também potencia o assédio e vice-versa. É um ciclo vicioso. Sempre para limitar direitos, restringir liberdades, sempre na perspetiva de o trabalhador trabalhar mais, por menos. É sempre esta a lógica.

Nuno Gomes: Perde os direitos!

Ricardo: (23:53) Perde os direitos e perde a dignidade que é uma coisa que também vale muito. Depois também me lembro de outro caso de uma trabalhadora também do comércio de Vila Real que começou com assédio moral ela trabalha mais horas porque a colega tinha ido de baixa de gravidez. Ela ficou sozinha na loja e então, pediram para ela trabalhar mais horas. E então foi sendo alvo de pressões para trabalhar mais e mais tarde passou do assédio moral para o assédio sexual. A loja tinha câmaras e o superior hierárquico dela controlava-a pela webcam, pela câmara conseguia ver a loja e chegava a pedir-lhe para ela ir para a zona onde a câmara tinha, conseguia

visualizar para ela mostrar a roupa que tinha. Chegou a inclusive pedir-lhe para ela retirar o casaco, porque ela na altura vestia o casaco, sugerir que ela levasse outras roupas. Por azar ele fez isto tudo por escrito e houve provas. Ficou registado e a trabalhadora foi tirando print-screens ao que estava a acontecer. Isto por vezes é mais difícil de conseguir arranjar as provas. É a parte mais difícil. E ela conseguiu, contou com o sindicato. O sindicato teve à parte de tudo, foi-se registando uma série de situações e hoje já se resolveu esse assunto. A trabalhadora já não sofre aquele assédio

Nuno Gomes: já estas no sindicato há quanto tempo?

Ricardo (25:54): Há um ano e pouco

Nuno Gomes: como é que o sindicato, porque por exemplo o sindicato do SIESI, já existe há muitos anos, não é?

Ricardo: Sim, sim, sim!

Nuno Gomes: Acho que é um dos mais antigos.

Ricardo: Dos mais antigos.

Nuno Gomes: Como é que é possível o sindicato já existir há tanto tempo e por exemplo, o problema das casa de banho na empresa C, visto hoje pela discrição da Marta e também por ti e da Laura, como é que é possível a situação estar pior ao nível das casas de banho e ainda não haver uma mudança mesmo radical em relação a isto. Como é possível?

Ricardo (26:32): também é reflexo do caminho que tem sido feito e também da degradação das condições de trabalho

Nuno Gomes: sim, mas por exemplo. Eu por exemplo, as entrevistas que eu, ainda bem que eu contactei o SIESI e que a Marta e a Laura são colegas da empresa C. Porque eu conheço a empresa C e a para mim é a melhor experiencia de sofrimento no trabalho. Pelas casas de banho, não cumprimento das pausas, por pessoas desmaiarem e a pessoa não pode socorrer. Eu assisti todas estas coisas e vivi na pele. Aliás, eu fui um grande rebelde na empresa C, sempre lutei pelos meus direitos, sempre fui contra, aliás, eu ia à casa de banho, eu apenas informava que ia à casa de banho. Nem sequer pedia, [não vou inserir na tese porque já inseri este relato]

Ricardo: Exato!

Nuno Gomes: achava uma falta de respeito ter de tar [sic] a pedir e negarem-me de ir à casa de banho, e então apenas informava. Mas como é que é possível desde o tempo em que eu lá estive, até agora, eu também não conhecia a realidade dos sindicatos e não tinha uma noção de algum poder que o sindicato pudesse ter, ou que pudéssemos ter uma ajuda. Naquela altura, encarava o sindicato como uma ameaça ao meu posto de trabalho. E assim como a maior parte dos trabalhadores não são sindicalizados, não sindicalizam porque têm medo de ser despedidos. Esta é a realidade.

Ricardo: Uma forma de assédio!

Nuno Gomes: Também uma forma de assédio, sim! Mas também como temos também um Governo que não incentiva nem à greve, nem as pessoas se sindicalizarem, pronto é assim como é. Pronto, agora a minha questão é, como é que é possível, por exemplo se um sindicato que já existe a tanto tempo (não sei, eu estou a falar de cor). Como é que nunca houve pressão eu não sei como é que vocês conseguem realizar alterações, mas nunca houve pressão por exemplo sobre a empresa C para acabar com esta situação das casas de banho.

Ricardo (28:37): esta situação resolve-se na, é por decisão do sindicato, se não esta situação já estava resolvida. Mais isto vai-se resolvendo no dia que os trabalhadores disserem, quiserem e mostrarem que não aceitam este tipo de situação.

Nuno Gomes: sim. Mas sozinho ele não pode

Ricardo (28:52): Exato! Mas para isso é que existe o sindicato

Nuno Gomes: o trabalhador tem uma empresa de trabalho temporário, trabalha por uma empresa de trabalho temporário que é a ETT3. Para todos os efeitos ele presta um serviço à ETT3 e a ETT3 presta um serviço à empresa C. E depois há esta situação que são os contratos precários. Eu não sei agora como é que são os contratos da ETT3 com o trabalhador. Se é contrato mensal ou anual?

Ricardo (29:12): é contrato por Tempo Indeterminado. Ao final de 6 anos passam a efetivos da ETT3, mas continuam a ser precários, porque se a empresa C decidir acabar com o projeto… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: mas também, eu sei que a empresa C em termos de supervisores da ETT3 lá dentro do call-center da empresa C, eles têm sempre forma de despedir a pessoa.

Ricardo: Sim, sim, sim!

Nuno Gomes: Isso é a coisa mais comum. É muito fácil despedir a pessoa. Portanto a pessoa também não tem grandes poderes ou grandes capacidades. Não há estabilidade. Portanto, o que é que o sindicato podia fazer por exemplo, para terminar com esta situação das casas de banho. Só mesmo os trabalhadores?

Ricardo (30:00): o sindicato por si, enquanto dirigente não pode reivindicar junto da empresa. Mas se tivermos os trabalhadores por trás a dar apoio e a mostrar que é aquilo que eles querem, esta mudança, eles conseguem, é como tudo, para alguns salários iguais, é o combate à precaridade, é a redução do horário de trabalho como nós já tínhamos proposto, e em todas as nossas reivindicações, se nós não tivermos os trabalhadores do nosso lado, a mostrar a sua força, porque o sindicato não são os dirigentes e os delegados, são os trabalhadores que são sindicalizados. Só nesta altura é que a gente vai conseguir ter alterações

Nuno Gomes: só se os trabalhadores se manifestassem.

Ricardo (30:45): e manifestam-se. Mas ainda não chegou ao ponto em que eles decidem que há uma rutura em que a administração decide para um lado ou por outro?

Nuno Gomes: sim, mas isso é muito difícil, porque, por exemplo, eu penso que a empresa C, empresa, empresa C cliente é capaz de não ter conhecimento das práticas ilegais que antigamente a ETT2 fazia e que hoje faz a ETT3. Porque? Porque as pessoas trabalharam para a ETT2, a ETT2 acabou, passaram todas para a ETT3. Quem é que passou? Passaram os mesmos supervisores, as mesmas pessoas que continuavam com aquelas práticas. Mantém as mesmas práticas e pior. Eu tive grandes pegas com eles lá por causa dos problemas ás idas à casa de banho, as pausas, etc. e pela boca da Marta e da Laura, parece que a pratica é pior agora como tu acabaste de dizer.

… [não se percebe, não transcrevi]

E então agora como é que, quer dizer, isto chega a um ponto. Eu por exemplo, quando falei com a Catarina Martins [deputada do Bloco de Esquerda] falei desta questão das pausas, e também falei com a Isabel Pires do Bloco de Esquerda dos problemas das idas à casa de banho. Ele é que defende que o trabalhador pode ir à casa de banho mas tem que haver um limite desta situação que continua a acontecer e que continua a acontecer.

Ricardo (32:13): a lei existe e se a lei se cumprisse estava tudo bem. O problema é que ela não se cumpre. Por exemplo, a gente também já fez queixas à ACT, por parte do sindicato. Já comunicámos à empresa e agora parte da ETT3 não se interessa por resolver o problema, parte também da empresa C [que é a empresa cliente], que também, porque não tem responsabilidade dos trabalhadores também não se interessa em resolver o problema

Nuno Gomes: a ETT3 também acaba por ser o cliente no meio disso tudo. Nós temos a empresa C, temos a ETT3 que foi a empresa que ganhou o concurso, que tem à frente aqueles supervisores que já eram da ETT2 e que continuam com estas ideias

Ricardo (32:57): Mas eles têm conhecimento, a gente já se expôs essa situação. Eles têm conhecimento. Eles simplesmente não têm interesse em alterar.

Nuno Gomes: pois eu penso que talvez, se calhar vou marcar outra reunião com a Catarina Martins e o tema via ser só casas de banho, só para ver qual é que é esta questão, porque eu lembro de há muitos anos atrás, quando trabalhei na empresa C fui à ACT fazer queixa por causa da casas de banho quando comecei a lidar, porque foi a minha primeira experiência de call-center, e foi gravíssimo não é. E eles fartaram-se de rir no ACT, não encararam de bom tom... [não se percebe, não transcrevi] acharam ridículo acontecer. Aliás, há muitas pessoas que… [não se percebe, não transcrevi] o STCC teve agora um colóquio com algum, com algumas pessoas de fora, de Espanha e outros lugares que ele [o presidente do STCC] expôs esta situação que acontecia cá em Portugal, das proibições das idas à casa de banho e as pessoas começaram-se a rir, quer dizer, “mas isso é possível acontecer?!” As pessoas não têm noção destas situações que acontecem… [não se percebe, não transcrevi]

Ricardo (34:10): e depois quando se pensa nisso, pensam que depois é só nos supermercados.

Nuno Gomes: pois. Não se pensa que é nos call-centers e estamos a falar de call-centers que têm imensos trabalhadores a trabalhar.

Ricardo (34:14): eu por exemplo trabalhei numa gráfica. Logo a seguir ao call-center fui para uma gráfica e tive la dois anos e se fosse preciso parar as máquinas, eu parava para ir à casa de banho. Esse problema não se punha e era assim em toda a gráfica. Nós éramos cerca de 50 trabalhadores, se fosse preciso estávamos numa linha de montagem e se alguém precisasse de ir parava-se a linha e ia-se à casa de banho. Não havia esse problema. Também não havia abusos e muitas vezes quando um parava, os restantes também aproveitavam a boleia. Isto depois também parte da consciência dos trabalhadores de saberem que têm aquele direito. Porque se todos tivessem a consciência de que têm direito de ir à casa de banho, quando têm vontade de ir à casa de banho, isto não acontecia.

Nuno Gomes: mas também são pessoas muito jovens. Porque a empresa C, lá está a ETT3 está a fazer isso a contratar pessoas muito jovens, portanto as pessoas

Ricardo (35:15): Sim, mas na gráfica, a maior parte tinha os 35 anos na minha secção. Esse problema também não era

Nuno Gomes: sim. Mas era um grupo mais pequeno. 50 pessoas, apesar de ser 50 pessoas que são inúmeras pessoas, comparado com a empresa C e na [um local em Lisboa] nós éramos mais de 500 pessoas ou 300 pessoas

Ricardo (35:34): são cerca de 800 em cada polo.

Nuno Gomes: na empresa C?

Ricardo: sim, sim.

Nuno Gomes: 800 por piso?

Ricardo (35:42): não, são cerca de 850 no [indica um local em Lisboa] e 800 na [indica outro local em Lisboa].

Nuno Gomes: só funciona a [cito um local] e o [cito outro local em Lisboa]? A [cito um outro local em Lisboa] já não funciona?

Ricardo (35:53): agora tem um novo polo que abriu a semana passada, acho eu, mas ainda esta a começar.

Nuno Gomes: também para empresa C?

Ricardo: também par a empresa C, mas não é ETT3, é [indica o nome de uma empresa de prestação de serviços]

Nuno Gomes: tens outros casos mais aí que queiras

Ricardo (36:09): não, não. Lembrei-me foi de repente também de uma trabalhadora estava à espera de ir à casa de banho lá nos call-centers da empresa C e que acabou por fazer no lugar. Pronto, tava cheia de vontade de urinar. Depois ela foi para casa, trocou de roupa e voltou para o local de trabalho. E foi assim que aconteceu.

Nuno Gomes: e a empresa não se manifestou?

Ricardo (): ficou por aí

Nuno Gomes: são situações, preciso de ver como é que vou fazer isto, porque é mesmo triste passado tantos anos e continuar a haver e que isto continue de forma mais intensa. E o mais incrível é que essas pessoas que limitam estas pessoas a este estilo de trabalhar, continuam sem ser penalizadas. Eu atualmente eu penso que isto é um crime. Atualmente, acho que é uma coisa terrível este tipo de manipulação que fazem com as pessoas, com o trabalhador, fazendo o que lhes apetece.

Ricardo (37:17): é o que eu tava a dizer há bocado. Isso reflete a deterioração das condições de trabalho ao longo dos anos.

Nuno Gomes: sim ao longo dos anos. Obviamente que a precariedade faz a pessoa ficar um bocado mais retraída. Já há falta de trabalho e se a pessoa ainda vai denunciar as situações de trabalho perde aquele pouco trabalho que

Ricardo (37:45): houve alguém a dizer: “olha se não estás bem, há ali 300 que querem o teu lugar”. Que é uma coisa que ainda se ouve nos call-centers da empresa C.

Nuno Gomes: pronto. Vamos ficar por aqui então.

14.2.9 E9 Maria

Entrevista com Maria

(29-08-2017 - 01:20:45)

Nuno Gomes: (00:18) Recebeste o meu email?

Maria: Sim

Nuno Gomes: (00:24) Como sabes estou a fazer uma entrevista, uma recolha de entrevistas para a minha Tese de Mestrado, a investigação tem o tema: representações de sofrimento nos call-centers em Portugal" e estivemos lá reunidos na reunião do sindicato [do STCC] e foi assim que"

Maria: exatamente!

Nuno Gomes: que te voluntariaste para a entrevista

Maria: Exato!

Nuno Gomes: Conforme costumo informar a toda a gente isto vai, e também já tinha dito lá no STCC, a entrevista, eu, ela vai ser toda transcrita para a minha tese, vai vir como anexo e depois eu vou usar algumas partes, apesar de tu te ires identificar, eu vou dar-te outro nome, vais ter o nome de um rapaz [entretanto após falar com os orientadores, vamos manter o género da pessoa e não vamos identificar a pessoa nem a empresa], para tentar, para não te identificar com ninguém, não é, apesar se tu se quiseres também poderá lá vir o teu nome e identificar-te [mas não ficou por orientação dos orientadores]. Por exemplo, o meu nome na tese vai identificado, eu também faço

denúncias na tese em relação às situações de sofrimento que acontecem no call-center [ainda será decidido depois pelos orientadores].

(1:24) portanto autorizas eu gravar a entrevista?

Maria: (1:26) Autorizo com certeza

Nuno Gomes: Muito bem. O teu nome?

Maria: Maria [já está com outro nome]

Nuno Gomes: Ok, e qual é a idade que tens?

Maria: (1:32) [40 aos 49]

Nuno Gomes: [40 aos 49]! E a escolaridade?

Maria: (1:35) eu fiz a licenciatura em línguas, depois fiz uma pós graduação na tradução e depois ainda frequentei o Mestrado em tradução e depois mudou para literatura americana mas depois não acabei porque apanhou Bolonha

Nuno Gomes: sim ok! Tens de recorrer à bolsa! Muito bem, e trabalhas em call-center já há algum tempo?

Maria: (2.06) trabalho desde Setembro de 2013… [não se percebe, não transcrevi] já há 4

Nuno Gomes: e qual é a empresa onde estás?

Maria: empresa F.

Nuno Gomes: é aqui na [cito um local em Lisboa] ou em [cito outro local em Lisboa]?

Maria: não é no [cita um local em Lisboa].

Nuno Gomes: no edifício da [cito uma empresa]?

Maria: não, não, no edifício que fica ao largo do [um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ah ok, é o da empresa F?

Maria: Sim.

Nuno Gomes: ok, e recebes chamadas ou fazes chamadas para fora?

Maria: (2:41) recebo!

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Maria: (3:46) eu trabalho para a empresa F agora. Quando eu entrei, eu entrei com um contrato com a ETT8, uma empresa fantasma, que pertence à empresa F, só como tem um estatuto diferente, e também tem outro NIF, dá para eles contratarem as pessoas noutro esquema. Ou seja eu tive um ano em contratos mensais pela ETT8, depois ao fim de um ano, ofereceram-me um contrato empresa F, ou seja mesmo um

contrato com a empresa F com a casa mãe um contrato de 6 meses renovável que termina agora a 31 de Agosto. Eu era para ter sido despedida e afinal não fui, portanto devo estar a começar agora

Nuno Gomes: vão fazer contrato efetivo?

Maria: Exato!

Nuno Gomes: Vais fazer 4 anos?

Maria:Sim!

(4:55) os primeiros anos foram esses contratos mensais com a ETT8

(05:09) Depois ou passavam-me para o quadro ou despediam-me, porque já não dava para dar mais renovações ao contrato a prazo. Na sexta feira antes de eu ir de férias, no dia 11 de Agosto chamaram-me para dizer que estava dispensada dos serviços, já com a carta, já com tudo…e disseram-me que lamentavam imenso, não era a resposta que estavam à espera dos recursos humanos…e eles tinham decidido assim e o que eles focaram é que eu tinha muito pouca disponibilidade, porque eu trabalho em part-time 5 horas e sem fins de semana e por causa disso isso seria incompatível com a posição de efetiva da casa

(6:43) porque não fui questionada previamente sobre se estava na disposição de alterar a disponibilidade que tinha para com a empresa

(7:59) eu trabalhava a full-time mas tive de passar a part-time porque eu não aguentava aquilo, eu fiz burnout, e depois na sequência disto eu tive para passar para part-time porque eu sempre fiz full-time e fazia Francês e o público Francês é das coisas mais rascas que existe de se aturar e aquilo era gritos ao telefone, insultos, e eu cheguei a um ponto de rutura que disse: “eu vou-me embora!, eu já não me interessa se eu

trabalhar a recibos verdes… [não se percebe, não transcrevi] eu vou-me embora eu não aguento esta gente

(11:42) no sitio onde eu estou devemos estar lá entre 300 a 400 pessoas, vai variando um bocadinho. Em todo o edifício trabalharam lá 600/700

(12:01) Portanto nós temos lá 2 supervisores para uma equipa que será ao todo trinta e tal, 40 pessoas

(12:17) O burnout foi exatamente sobre, exatamente pelo serviço… [não se percebe, não transcrevi] aquela fase em que nós já não aguentamos mais, é um desespero absoluto, sobe-se paredes, chora-se…não se aguenta, porque eu trabalhava das 9h às 18h, e do banco de horas era mais 1 hora e depois era compensada salvo Deus quando lhes apetecia, quando lhes dá jeito, nunca é quando nós queremos, é quando eles acham que é conveniente para a empresa. Lá está clientes super difíceis, obriga-nos a ouvir gritos e insultos. Agora está diferente porque entretanto a malta começou a fazer mais força lá, porque antes nem os supervisores estavam dispostos a atender chamadas, ou seja, alguém quando queria falar com um superior… [não se percebe, não transcrevi], tinha que aguentar até que o cliente se cansasse de gritar e desligar não podíamos desligar. Porque apesar de nos dizerem na formação, ninguém está a qui para ser insultado, vocês à terceira se o cliente não se calar, vocês têm o direito de desligar, no fundo o que nos diziam ali era: "aguenta!| aguenta! Aguenta! Eu cheguei a estar 45 minutos a dizer a mesma coisa com a mesma cliente queria porque que queria que eu lhe fizesse o reembolso…bracejei para o supervisor viesse acudir-me ao telefone, ninguém estava disponível, na altura não estava, estava de baixa, o outro que lá estava não quis saber e eu estive 45 minutos ali a dizer à senhora que eu não podia de todo, eu já tinha enviado a ordem de reembolso mas não tinha qualquer condição de o fazer ali no imediato

(14:56) o que ela [a cliente] não sabe é que logo a seguir eu tive uma crise de choro imensa... [não se percebe, não transcrevi] e deslarguei os [auriculares] e fui a correr para a casa de banho…a chorar compulsivamente e depois chegava a casa e ficava em estado vegetativo e então chorava compulsivamente… depois fui ao médico

expliquei o que sentia e ele disse que é burnout e fiquei logo nessa altura fiquei 20 dias de baixa seguidos, com o prejuízo que isso trás para nós, porque depois lá na empresa eles não ficam a perder nada, quem paga a baixa é a segurança social, e nós obviamente é que temos o prejuízo de saúde e depois no ano a seguir ainda estive mais 10 dias de baixa e foi a partir daí que o médico disse para passar para part-time.

(15:59) o burnout é assim uma coisa muito complicada porque nós perdemos muitas faculdades, eu não consigo ler um livro este momento, para ler alguma coisa só no facebook posts e é preciso que sejam curtos, se for alguma coisa assim mais extensa eu já não leio porque olho para lá, as letras… [não se percebe, não transcrevi] ler já é uma questão muito subjetiva. Capacidade de concentração diminuiu drasticamente, a resistência diminui drasticamente, muitas e muitas vezes se fica constipado, resfriado por causa do ar condicionado, as nossas defesas baixam, e o ar condicionado não baixa, aquilo está sempre muito, muito, muito frio, e pronto, e na sequência é muito complicada depois se lidar com ela

Nuno Gomes: () as chamadas são interruptas - estão sempre a cair ou?

Maria: () na linha francesa eram, agora também já menos porque também já mudaram um bocadinho o esquema porque viram que era impossível, ou seja, as pessoas, e porque não dava para aguentar. Já, pronto já não são tão interruptas, mas quando eu lá estava eram, até para beber água tinha que me pôr indisponível, não havia sequer um espacinho para beber, para beber água e o burnout trás muitas consequências por exemplo (17:30) eu pelo burnout faço uma medicação que tenho de fazer sempre, ou seja, muito dificilmente para o resto da minha vida me vejo livre de ter que fazer aquela medicação, porque o estado de ansiedade é de tal ordem, ou seja eu adquiri um estado de ansiedade de tal ordem que eu não posso deixar de fazer medicação de controle de ansiedade

Nuno Gomes: (17:54) Mas a ansiedade provocada porquê? Porque é a questão do cliente em si, é a pressão?

Maria: (18:00) foi o stress, foi a pressão, foi tudo o que apanhei naquele tempo todo, porque eu já era ansiosa, mas não precisava de medicamentos

Nuno Gomes: () ficaste com uma sequela?

Maria: () fiquei, fiquei com uma sequela para a minha vida toda, porque eu antes já era uma pessoa ansiosa, sim, mas eu não precisava de medicação constante, ou seja, eu quando ficava mais nervosa tomava umas coisinhas naturais, daquelas de venda livre e a coisa passava, ou seja, era uma coisa mais controlada,… [não se percebe, não transcrevi] uma coisa assim e a coisa recompunha-se, neste momento não, agora... [não se percebe, não transcrevi] absolutamente nada... [não se percebe, não transcrevi] portanto agora é mesmo um químico e receitado pelo médico que tenho mesmo, tenho mesmo que tomar, porque houve uma altura que tentei ver se conseguia, e (18:51) tive três crises de ansiedade, chamam-se ataques de pânico, três dias seguidos, eu disse não pode ser

Nuno Gomes: () e tomas o quê?

Maria: (19:02) Tomo Lexotan e tricíclico que é um anti-depressivo, mas eu tomo dose que eles chamam dose de manutenção que é só meio, o Lexotan não, o Lexotan tomo 1 e meio a dois por dia

Nuno Gomes: (19:17) Esses ataques de choro, dizes que tiveste, não é, devido às vezes ao cliente, não é? O cliente liga para a linha

Maria: () Sim!

Nuno Gomes: () Ou também em relação a alguma situação que acostuma acontecer lá na sala?

Maria: () Era tudo misturado porque no fundo, era tudo misturado, no fundo as coisas vão em sequência - tens um cliente… [não se percebe, não transcrevi] e normalmente essas chamadas nunca são curtas porque se estão a reclamar de alguma coisa a coisa vai estender-se e logo de seguida apanhas com o supervisor em cima de ti a dizer: "Não pode ser, tu tens que ter cuidado porque o tempo médio de chamada está elevadíssimo e isto não é o que eles querem e não sei quê", acabas por, em cima ainda levas com a chamada de atenção porque o supervisor e eu tenho um muito simpático, porque há gente que apanhou valentes descomposturas de supervisores menos simpáticos. Depois a seguir tu sabes que aquilo vai-te impedir automaticamente de receberes o prémio miserável que tens supostamente direito e que eu quando estive na linha francesa nunca recebi devo-te dizer porque mesmo que se atingisse alguns desses objetivos nós tínhamos sempre que ter as horas produtivas no target que eles definem, portanto, no objetivo que eles definem. O que é que acontece? Tu nunca consegues lá chegar, porquê? Suponhamos tens um horário que vai das nove à uma e das duas às seis, uma é de almoço, tu das nove à uma e das duas às seis, no período da manhã, como no período da tarde tens 10 minutos de intervalo, dão-te generosamente 10 minutos de break, o que é que acontece? Tu nesses 10 minutos, esperasse que tu vás à casa de banho, que tu comas, que tu descanses, que faças o que tenhas a fazer nesses 10 minutos, porque é assim ninguém vai lá impedir-te que tu vás à casa de banho exatamente, mas se tu tens que te pôr indisponível automaticamente isso vai mexer dentro das tuas horas produtivas. Se ao invés de fazeres 10 minutos de pausa fizer 15 ou 20 eu já não vou ter as horas produtivas, logo já não vou receber os prémios. Eu posso vender um dia ou outro, posso ter um AHT em cada chamada baixíssimo mas se eu não tiver as horas produtivas não ganho prémio nenhum. E isso implica com as pausas que se têm exatamente, das duas uma, ou fazes as coisas como as pessoas e ultrapassas o tempo, portanto esqueces o prémio, ou vais andar sempre a correr, porque ainda por cima nós estamos no 2º andar e o… [não se percebe, não transcrevi] é no -1, metade do tempo que tu perdes e nas idas e vindas do trajeto que tens de fazer para cima, para baixo e depois para cima outra vez e o resto do tempo que comes e que tu vais à casa de banho quando eles têm 200 e tal, 300 pessoas para usar 3 casas de banho,

quando digo três casas de banho é três sanitas, é tudo ao pormenor, porque é assim é sabido, é geral que a casa de banho das mulheres é sempre mais demorado, portanto tu consegues perder 10 minutos, só à espera de vez para ires à casa de banho, e portanto, o que é que tu fazes, ou tu realmente borrifas-te no prémio e olhas para a tua saúde e dizes "não posso receber o prémio, paciência" e depois também vais ter a respetiva, responso porque já viste o tempo de pausa que fazes, tem muito mais pausa do que aquele que podes fazer

Nuno Gomes: () és sempre chamada a atenção

Maria: (23:05) És sempre chamado a atenção por alguma coisa. Ou então andas num stress desmesurado a ver, corres as casas de banho todas do sítio, corres a caminho não tens nem um momento em que estás calmamente a comer, mas a carga nervosa toda que tens que apanhas para chegar a correr, depois pões o etct [auscultadores] e ligas, quando atendes a primeira chamada ainda não tiveste tempo de inspirar. Portanto tudo isso junto, as chamadas constantes de atenção, os emails, por exemplo eu reparei que a partir do momento em que eu fiz um certo reparo a um dos supervisores, por acaso não foi ao meu, eu … [não se percebe, não transcrevi] na lama… [não se percebe, não transcrevi] "nós de duas em duas horas estávamos a receber relatórios sobre as vendas e o tempo, do tempo médio de chamada, portanto de duas em duas horas tu, "este é o vosso resultado! este é o vosso resultado! este é vosso resultado, não sei quê! Melhorem! Melhorem! Melhorem! E vamos não sei quê, nananana, aquela insistência eu às tantas fartei-me daquilo (descreve de forma indignada), que estava farta de receber aqueles emails e chegou-me um email e reencaminhei aquilo e disse: "nós estamos a receber isto de hora a hora, de duas em duas horas, por acaso vocês têm noção que isto é assédio moral ao trabalhador? Isto é uma pressão brutal sobre as pessoas que estão sempre a receber isto, estão sempre a ser confrontadas com o resultado que costumam fazer ali com uma frequência brutal

Nuno Gomes: () sim de tempos a tempos!

Maria: (24:35) com uma frequência brutal. A partir daí o meu nome deve ter sido retirado, hoje recebo os semanais, ou quanto muito um diário…[não se percebe, não transcrevi] portanto de alguma forma eles sabem o que estão a fazer, mas só quando alguém se manifesta assim é que eles, pronto, se calhar é melhor termos um bocadinho mais pedal com esta, que ela identificou e tal, e não tenho problemas e nunca tive, eu sempre digo as coisas se for preciso à frente…[não se percebe, não transcrevi] ou seja, o que digo aos supervisores também digo à chefe

Nuno Gomes: () eles sabem que tu és sindicalizada?

Maria: (25:19) eles sabem que eu sou sindicalizada, desde que eu sou sindicalizada, desde que existe sindicato que eles sabem que eu faço parte

Nuno Gomes: () tu estás desde o início do STCC?

Maria: (25:26) estou desde o início, desde a fundação do STCC

Nuno Gomes: () ok, e ele foi fundado mais ou menos em que ano?

Maria: (25:33) há dois anos e qualquer coisa

Nuno Gomes: () e quando eles souberam, sentiste alguma represália da parte deles, sentiste alguma situação desse género?

Maria: (25:53) não que eu pudesse identificar enquanto tal, aquilo que começou a acontecer, mas isso até começou a acontecer antes do sindicato estar já a funcionar. Eu tinha colegas que já me chamavam sindicalista, porque, lá está, eu sempre reclamei das coisas que achava que estavam erradas. As cadeiras eram uma miséria, posso…[não se percebe, não transcrevi] partidas, não são cadeiras…[não se percebe, não transcrevi]

para se estar a trabalhar durante 8 horas de serviço, isso então é uma, é uma aberração, por isso é que a maior parte das pessoas dá cabo, queixam-se de dores nas costas, na coluna, etc. Aquilo as cadeiras são muito más. Nós todas as semanas isso vai dito nas nossas reclamações no… porque eles dizem que as reparam entre aspas não é, e que as põem lá reparadas, mas aquilo continua partido, há que ver que aquilo tem que ser substituídas por cadeiras novas, e eu desde sempre sempre disse que era o problema das cadeiras, era o problema do ar condicionado. O ar condicionado é uma constante. É o problema por exemplo, de nós agora já foi, mas porque lhes convém… [não se percebe, não transcrevi] também foi contestado, nós também não tínhamos um lugar certo para nos sentarmos, era chegar e sentar num lugar que a gente encontrasse vago. O que é que acontece, isso implicava muita perda de tempo, mesmo para eles, porque depois havia sempre pessoal que ficava sem lugar

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (27:24) que eles faziam a contagem dos lugares… [não se percebe, não transcrevi] faltava sempre alguém quando vínhamos todos, aquilo eram um assédio sem tamanho

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (27:33) E eu nunca me calei em relação a essas coisas, e os meus colegas, como eu reclamava já diziam assim pela digamos meio irónico… [não se percebe, não transcrevi] que eu era a sindicalista lá do sítio, isto antes de haver sindicato mesmo. É pá depois quando souberam que havia o sindicato, eu estava no sindicato vários vinham meter comigo a perguntar opiniões sobre o que deveriam fazer, o que é que eu achava da situação porque sabiam que eu tinha algum envolvimento no

Nuno Gomes: () com o sindicato

Maria: (28:10) com o sindicato.

Nuno Gomes: () vocês lá têm que pedir autorização para ir à casa de banho ou vão simplesmente?

Maria: (28:17) não nós, nós podemos pôr em indisponíveis e ir à casa de banho. Levanta é as questões que eu estava a dizer há bocado do tempo que tens de produtivo que tu se tu, por exemplo se estás em pausa 10 minutos e tirares mais 5 para ir à casa de banho por exemplo, já não vais ter as horas produtivas, porque já são mais 5 minutos do que aquilo que deverias ter feito

Nuno Gomes: () e já implica no prémio?

Maria: (28:39) e já implica no prémio e isso tudo. Por isso nós… [não se percebe, não transcrevi] é assim obviamente que nós não temos lá os supervisores ou quem quer que seja a dizer que nós não podemos ir à casa de banho. As pessoas quando sentem necessidade, obviamente podem levantar-se e ir à casa de banho, agora já sabem é que o, levam o corte no prémio e corte no tempo porque se eles verem que é, digamos, muito tempo entre aspas, ou seja, se ao fim já contar uma meia hora, o tempo quando ultrapassas, se ao fim do mês já contar meia hora, eles vão-te descontar meia hora de salário, que foi tempo que não estiveste

Nuno Gomes: () a trabalhar

Maria: (29:26) a trabalhar. E portanto não só te cortam o prémio como te cortam esse tempo em salário, ou então tens de compensar esse tempo, e lá está, em vez de trabalhares 8 horas, trabalhas 8 horas e 10, 8 horas e 15, 8 horas e 20, dependente do tempo que tu gastas-te. E agora lá, dantes ainda deixavam uma pessoa mais ou menos gerir quando é que compensava, agora por exemplo, eu como tenho medicação permanente tenho que ir ao médico de x em x tempo para falar com a pessoa sobre a

medicação, quando é só pedir medicação ainda posso lá ir, fazer o pedido ao balcão, depois vou buscar, mas quando é mesmo para falar com o médico preciso de uma consulta e a, por exemplo a full-time não vai dar para fazer isto, mas a part-time o que eu fazia é, eu já sei que marcando consulta para as 9, 9h30, 10 horas, falto mais ou menos 3 no call-center, que é para ir à consulta e depois o tempo de chegar ao meu centro de saúde

Nuno Gomes: () e eles descontam-te esse tempo de ida ao médico?

Maria: (30:33) não, eu justifico perante o supervisor com o papel do Centro de Saúde, em como realmente estive no Centro de Saúde e compenso aquelas 3 horas, mas compenso por antecipação, ou seja, no dia anterior de ir ao médico, em vez de fazer 5 horas, faço 8 para depois no dia a seguir tenha aquelas 3 horas de crédito, por assim dizer

Nuno Gomes: () sim

Maria: () para ir ao médico e entregar o papel a comprovar como eu de facto fui ao médico

Nuno Gomes: () claro! O banco de horas é obrigatório ou é uma opção?

Maria: (31:07) o banco de horas não é uma opção, é uma opção obrigatória

Nuno Gomes: () mas não faz parte do contrato?

Maria: (31:11) Faz! Faz! Aquilo está no contrato. Tu não podes dizer que não queres, ou seja, das duas uma, ou assinas o contrato, ou não assinas, foi aquilo que me disseram a mim, “então mas esta coisa aqui?”

“o contrato está, se não queres assim ou então não assinas”

E toda a gente assina.

Nuno Gomes: () o banco de horas eles pedem para fazer horas a mais, obrigam a fazer horas a mais?

Maria: (31:35) Eles mandam à pessoa o horário por email para casa, com as horas que tu tens que fazer cada dia. Eu por exemplo, há uma semana em que tu fazes em vez de fazer das 9 às 6 (18h00), fazes das 9 às 7 (19h00), fazes uma hora a mais todos os dias e depois na semana em que lhes dá jeito, ou seja, em que eles têm previsão que haja menos fluxo de trabalho, eles põem-te por exemplo a entrar às 10 e a sair às 6 (18h00)

Nuno Gomes: () e ficas com aquele horário, ficas com aquele banco de horas para depois serem usadas nesse aspeto?

Maria: (32:06) Exatamente! Tu nunca escolhes, é sempre aquilo que te chega por email para tu fazeres

Nuno Gomes: () É quando eles têm menos fluxo de trabalho?

Maria: (32:15) sim, quando eles veem que vai haver mais trabalho eles põem-te as horas a mais, ou então calculam que vai descer, põem-te horas a menos, depois tens que cumprir o horário que mandaram para casa

Nuno Gomes: () ok! A nível do, da, do, existe gritos dos supervisores ou não? Há faltas de respeito, há qualquer coisa deste nível?

Maria: (32:42) Há! É assim, não com o meu (o supervisor dela) pessoalmente como eu estava a dizer há bocado, eu realmente tive muita sorte com supervisor que me tocou em sorte

Nuno Gomes: () depende de supervisor para supervisor?

Maria: (32:52) depende! Depende muito do supervisor! Por exemplo o meu não grita! Nunca gritou! Nunca ouvi um grito do meu supervisor!

Nuno Gomes: () mas tens assistido lá?

Maria: (33:01) mas já assisti a cenas, já assisti, aliás, havia uma supervisora lá, agora ela já não está lá, mas ela, que eu disse várias vezes, se ela fosse minha supervisora já tinha havido aqui uma pega com o tamanho porque eu não lhe admitia que falasse no tom com que está a falar com os meus colegas. Claro, no fundo, são minhas colegas, apesar de não serem da mesma equipa, mas se ela tivesse falado naquele tom eu certamente lhe iria dizer que não lhe admitia isso, era muito provável que viesse a ser dispensada por esse motivo depois, mas eu jamais admitiria que ela me falasse no tom em que via ela a falar, ouvi claramente ela a falar com outras pessoas. Portanto isso depende do supervisor que, que se tem.

(33:46) Mas existem outras formas, por exemplo, eu já vi coisas do estilo que os supervisores, não há um grito dado, mas a forma como se fala é claramente intimidatória, também já vi isso, ou seja, falar em tom baixinho e em calmas dizer: "tu tens que mudar, ou fazes… [não se percebe, não transcrevi] ou nós vamos… [não se percebe, não transcrevi] isto vai-te correr mal!" Ou qualquer coisa do estilo. Não levantando a voz mas fazendo o seu tom. Eu já vi isto acontecer!

Nuno Gomes: () tipo em tom de ameaça?

Maria: (34:22) E isto, sim! Sim! O tom, o tom de ameaça mesmo sem grito. E isto é sobretudo verdade não tanto para nós lá, até porque nós trabalhamos muito com o estrangeiro, ou seja, temos colegas que são franceses, estiveram na França e vieram trabalhar cá. Fomos dizer à Fátima que estava a convite da empresa F, porque a empresa F fornece alojamento aos estrangeiros. Há muitos alemães, estão cá também gregos, islandeses, pronto estão várias nacionalidades cá. Nós lá trabalhamos, temos muitos estrangeiros. Não é da mesma forma que se passa as coisas…na empresa ZB, na empresa ZB tomei conhecimento que há muito mais dureza, há muito mais intimidação, e há muito mais gritos.

Nuno Gomes: () conheces pessoas que trabalhem na empresa ZB?

Maria: (35:18) Eu não tenho assim um conhecimento exato

Nuno Gomes: () é também da empresa F ou não, a empresa ZB?

Maria: (35:24) é! Eles trabalham para a empresa F

Nuno Gomes: () sim!

Maria: (35:27) mas eu já tive conhecimento de um caso porque eu vim à pausa

Nuno Gomes: () a empresa F trabalha para a empresa ZB?

Maria: (35:34) Sim! Contrata agentes para fazer

Nuno Gomes: () sim!

Maria: (35:37) trabalho na empresa ZB. Eu vim à pausa e vi que estava uma ambulância à porta. Obviamente que fiquei curiosa,

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (35:48) aliás quando tu vês uma ambulância à porta do teu trabalho e depois procurei saber o que é que se estava a passar. E então foi o caso de uma moça brasileira que se sentiu mal a trabalhar para a empresa ZB, pediu à supervisora para sair, para vir fazer um intervalo, porque não se estava a sentir bem. A supervisora primeiro negou, depois os colegas fizeram assim algo: "ah tal não se está mesmo a sentir bem e tal!", a supervisora deu-lhe 5 minutos, claro que a moça em 5 minutos, o que é que ela fez? Veio cá abaixo a correr ao cacifo tomou um comprimido e voltou para cima. Chegou lá a cima, sentou-se na cadeira e desmaiou… [não se percebe, não transcrevi] aí sim foi chamada uma ambulância do INEM para vir assistir a moça. Eu tenho conhecimento porque oiço comentários dos colegas da empresa ZB na sala dos cacifos ou cá fora, de haver intimidação, de haver assédio, assédio moral, algum assédio sexual também, mas sobretudo com os colegas brasileiros que, que estão cá. Como eu disse, com os estrangeiros tivemos europeus que estão cá na minha zona, assim que pelo menos eu tenha conhecimento, estou a falar do conhecimento que tenho que pode ter acontecido e eu não saber, mas o assédio moral é mais frequente, o assédio sexual nem por isso. Na empresa ZB as coisas não são bem assim, tomam um carácter mais bem agressivo do que connosco. Eu penso que é exatamente pelo facto da nacionalidade das pessoas, ou seja, como ali são: franceses, são belgas, são alemães, as coisas funcionam de uma forma diferente do que com os colegas que vêm do Brasil.

Nuno Gomes: () Diz-me o seguinte

Maria: (37:41) ou os portugueses, os portugueses… [não se percebe, não transcrevi] estão também… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: () como tu sabes no email que eu te enviei, enviei-te mais ou menos uma ideia, pelo menos das entrevistas que eu tenho feito lá com o Bloco de Esquerda… [não se percebe, não transcrevi] eles têm estado recetivos a mim, não é, apesar de eu não ser partidário, e eu tenho agora uma nova reunião, vou ter uma nova reunião com a Catarina Martins novamente que há de ser a 3ª entrevista que vou fazer com ela e o que eu tenho proposto, ainda não está, ela ainda não me confirmou se vai estar comigo ou não, o que eu propus foi poder mostrar algumas partes de entrevistas que eu tenho feito e já agora queria saber se tu me autorizas a mostrar?

Maria: (38:29) Ai autorizo!

Nuno Gomes: () Porque eu quero saber como é que ela encara estas pequenas, quando eu digo pequenas situações mas no todo, quem trabalha em call-center, e eu também sou trabalhador de call-center, isto depois é realmente como tu dizes, é uma pressão enorme porque é o conjunto em si

Maria: (38:46) mas isto é diário, não estamos aqui a falar de situações pontuais, isto é diariamente o que nos fazem este tipo de pressão e nós não temos condições, e estamos ali a levar com ar condicionado, há pessoal a trabalhar de casaco vestido, de capuz na cabeça, isto não é normal!

Nuno Gomes: () sim, eu próprio já

Maria: (39:02) Em Agosto com 40 graus cá fora, ou 30 e muitos e há pessoal lá de casaco vestido e capuz na. Eu levo casaco para trabalhar que normalmente não preciso dele, estou a falar no tempo atual

Nuno Gomes: () sim! Sim!

Maria: (39:16) de Verão de 29 de Agosto. Hoje por acaso o tempo está feito. Têm feito aí uns dias de calor valente e nós pomos o casaco para trabalhar porque normalmente não precisamos do casaco. E era muito importante que a nossa profissão o fosse, porque legalmente a nossa profissão não existe, o STCC também diz isso e eu concordo inteiramente e dou apoio totalmente e força a isso que é sermos reconhecidos e regulamentados enquanto profissão e enquanto profissão de desgaste rápido, porque quem trabalha num call-center por nós sabe o desgaste que isto é, sabe o que é que isto significa em anos de vida perdidos, porque sabe mais as despesas todas, quando eu digo despesas não são despesas monetárias, são despesas mesmo de, de, desgaste da pessoa, em, em doenças que apanha, nas constipações, nas infeções respiratórias, nas alergias, nessas coisas todas…[não se percebe, não transcrevi], nos burnouts, a medicação permanente, tudo isso, ninguém nos vai compensar: zero por isto! É zero de compensação que nós vamos ter por isto; reconhecimento do nosso esforço é zero, porque eles, eles não reconhecem o esforço que nós fazemos. Quer dizer, o nosso supervisor até pode reconhecer e dizer: "fizeste bem! Fizeste um bom trabalho sim senhora! Resolveste bem este caso! Ou tiveste esta chamada foi muito boa!" mas acima do supervisor, ou seja, que haja um reconhecimento efetivo das coisas. Por exemplo eu estou na empresa F a trabalhar há 4 anos, mas mesmo que só contemos os 3 que eu tive depois do contrato da ETT8, eu estou lá há 3 anos que ainda não houve um tostão de aumento e no entanto há colegas na mesma linha a ganhar mais 200€ que eu, a fazer o trabalho igualzinho

Nuno Gomes: () mas isso também já ouvi dizer que por exemplo se for colegas estrangeiros que eles ganham mais do que os portugueses

Maria: (41:28) os estrangeiros ganham mais, mas também há lá portugueses que ganham mais porque é assim, numa altura a empresa F para a nossa linha específica também estava um bocado desesperada, não conseguiam arranjar ninguém, então eles subiram a oferta salarial, ou seja, nós tivemos um grupo de 6 pessoas que entrou já a ganhar mais do que nós, e eles obrigaram essas pessoas a um voto de silêncio, obviamente foi quebrado por uma generosa colega que realmente nos confirmou inclusivamente porque nos cedeu o contrato dela para verificar, e é verdade, que eles

entraram já a ganhar 900€ de ordenado base enquanto nós tínhamos 700 e estavam a fazer precisamente o nosso, o nosso trabalho. Isto foi sempre negado, a nível dos chefes, eles negaram sempre, mas nós temos provas na mão e isso. Só que a ACT está-se perfeitamente a borrifar, a ACT recebeu essa queixa, recebeu essa informação com as provas e nada, nem beliscam, nem falam no assunto, e no entanto eu continuo lá a trabalhar há 3, 4 anos contando o tempo total, com exatamente o mesmo salário, quando eu fiquei a part-time fiquei a ganhar o correspondente, ou seja, sendo o salário base 700, mas fazendo o cálculo para 5 horas. Agora quero ver o que é que acontece no primeiro recibo de ordenado a full-time quando eu voltar a fazer, quando eles finalmente

Nuno Gomes: () fizerem a troca

Maria: (43:04) fizerem a troca e eu receber horários de, de estar um mês a full-time e quero saber que ordenado é que vou receber. Eu já disse isso ao meu supervisor "eu estou à espera da minha primeira folha salarial para ver o que é que me vão pagar a full-time".

Nuno Gomes: () acreditas que eles possam por exemplo usar de algum estratagema, quando as pessoas passam para um contrato efetivo de forma a que a pessoa se despeça. Porque em algumas empresas, eu por exemplo fiz uma entrevista com uma rapariga do Porto, não é, e ela quando estava para passar para efetiva, não é, os supervisores começaram a fazer pressão sobre ela e disseram-lhe descaradamente para se despedir e ela acabou no meio daquelas pressões todas e ataques de pânico e choro e várias situações que aconteceram acabou por se despedir e perdeu a efetividade. Portanto às vezes há esquemas montados

Maria: (43:58) eu não me espantaria se eles o fizessem, é assim por acaso sei que já aconteceu num caso mas uma que foi despedida, mas ai foi a empresa F

Nuno Gomes: () que despediu?

Maria: (44:09) naquele mês foi o primeiro mês que estás efetivo também, com tempo de experiência

Nuno Gomes: () com tempo experimental

Maria: (44:16) sim, sim, que eu acho que é uma coisa absolutamente absurda, já estás na casa há não sei quanto tempo e quando passas a efetivo tens período experimental, quer dizer?! É ridículo, mas pronto

Nuno Gomes: () mas quando passas, quando a pessoa para a efetivo tem um período experimental?

Maria: (44:29) Sim! E é um mês, só que uma pessoa foi despedida nesse tempo

Nuno Gomes: () sim também não sei se isso é legal, não é?

Maria: (44:40) pois, isso também não sei

Nuno Gomes: () nós vamos ver

Maria: (44:42) nunca, nunca, nunca procurei isso, aliás eu também soube disso relativamente bem há pouco tempo. Portanto pelo menos no primeiro mês a pessoa tem que andar na linha, vamos dizer (ri-se), para… [não se percebe, não transcrevi] por isso é que eu estou a dizer, ao fim do… [não se percebe, não transcrevi] primeira folha em que eu realmente estiver um mês inteiro a trabalhar a full-time eu quero ver quanto é que me há-de calhar no salário, e se eu continuar com os 700 de base, garantidamente eu vou falar com as minhas chefes, eu acho que é uma coisa absolutamente absurda, eu

estar lá ao tempo que estou e continuar com o mesmo salário sabendo que há tanta gente a ganhar

Nuno Gomes: () superior

Maria: (45:29) um salário superior e há tanto tempo. Até porque o meu supervisor ainda antes disto tudo, portanto já há uns meses tinha mandado um questionário… [não se percebe, não transcrevi] quando aparentemente a política da casa de 18 em 18 meses atualizava o salário do trabalhador, ora isto já faz 2 meses dos 18 meses e eu não vi nem um cêntimo a mais, também

Nuno Gomes: () tu consideras que o trabalho de call-center podemos dizer que, será que podemos dizer que é uma profissão em que se sofre?

Maria: (46:09) sofre-se horrivelmente, sofre-se horrivelmente, é assim eu todos os meus cabelos garantidamente depois que comecei a trabalhar num, num call-center, porque eu antes de trabalhar num call-center trabalhava como… [não se percebe, não transcrevi] formadora, eu chegava a trabalhar, entrar às aulas às 9 da manhã, era formação… [não se percebe, não transcrevi] era a recibo verde, portanto eu controlava o horário mas eu sempre tinha muitas horas de aulas. Eu chegava a entrar, a primeira aula às 9 e sair da última às 8 da noite, e fiz isto muito tempo seguido e nunca apanhei burnout nenhum, e no entanto tinha as avaliações, os relatórios, pronto, essas coisas todas, eu nunca apanhei burnout nenhum

Nuno Gomes: () é também pelo conjunto de situações, não é

Maria: (47:00) e eu fiz anos

Nuno Gomes: () como é diária a pressão, a pressão que é diária não é, o facto dos chefes andarem em cima de nós, os emails que a pessoa recebe

Maria: (47:10) tudo… [não se percebe, não transcrevi] a pessoa sofre!

Nuno Gomes: () o controlo abusivo

Maria: (47:14) Sofre-se horrivelmente! Porque, nós quando falamos assim, eu acho que, eu acho que as pessoas têm dificuldade em, mesmo mentalmente conceberem o que se passa num call-center

Nuno Gomes: () não, as pessoas não têm noção

Maria: (47:27) eu acho, eu acho

Nuno Gomes: () não têm noção

Maria: (47:28) não têm noção

Nuno Gomes: () Porque às vezes quando se fala, e até com várias pessoas, e até já ouvi o Sérgio[31] a falar sobre isso de, quando às vezes em reuniões ele fala sobre as proibições das idas à casa de banho, quer dizer, que as pessoas ficam a olhar: "o quê, proíbem ir à casa de banho?!" Eu tenho pessoas que às vezes eu comento, porque há pessoas que há trabalhadores de call-center que sofrem de uma maneira e há outros que sofrem de outra maneira, há uns que têm umas situações e há outros têm outras [situações heterogéneas], portanto é sempre, são situações diferentes, não é. E as pessoas nem têm noção que existe atualmente estas situações, das pessoas

[31] Presidente do STCC

Maria: (48:00)… [não se percebe, não transcrevi] e até lhes custa a encaixar, porque eu também já tive também situações de ter de explicar às pessoas o que é que acontecia, o que é que acontece nos call-centers, o que é acontecia onde eu estava a trabalhar, na linha francesa, e o que é que acontece sempre porque… [não se percebe, não transcrevi] os problemas de, por exemplo nós fazermos, aqui há uns tempos atrás, fizemos imensas queixas a respeito da cantina, porque eu não sei que raio de contratações é que eles faziam, pois realmente aqueles pratos eram uma vergonha, a gente até disso teve de reclamar e eles receberam bastantes reclamações e tiveram de mudar de contrato, até tiveram de dispensar a empresa e arranjar outra porque de facto aquilo era um, uma vergonha e aliás a cantina não devia ser concessionada porque devia ser uma coisa cuidada para as pessoas que trabalham e vão lá comer todos os dias, acho que mereciam realmente uma cantina

Nuno Gomes: () Vocês recebem subsídio de alimentação ou recebem, ou podem comer na cantina?

Maria: (49:07) Não, nós recebemos subsídio de alimentação. Há cantina, é uma cantina que tem lá sempre pratos à disposição comida,

Nuno Gomes: () sim

Maria: (49:19) mas é pago, claro que aquilo há um acordo, os preços são mais simpáticos que eles fazem ai fora, aliás é uma empresa muito conhecida que é a que faz as estações de serviço

Nuno Gomes: () sim! Sim! É isso

Maria: (49:34) na autoestrada, como é que ela se chama, é aquela que está agora nas estações de serviço na autoestrada e eu não me lembro do nome dela mas

Nuno Gomes: () ganharam o concurso lá

Maria: (49:50) é, e obviamente a comida é mais barata lá do que é nas autoestradas, que é um roubo, no entanto, acho que, pronto no fundo, tínhamos todos a ganhar se aquilo fosse… [não se percebe, não transcrevi] claro que, eles disponibilizam o micro-ondas e frigoríficos para comidas a levar a sua comida de casa e há muita gente que leva, mas eu por exemplo não, não tenho essa disposição, vou comer à cantina. Agora por exemplo um prato é relativamente barato, o prato é 2,50€, o prato, depois se tu queres uma sobremesa é 1€, ou seja, comer o resto das coisas… [não se percebe, não transcrevi] quer seja um pastel de bacalhau ou um rissol, ou coisa assim, custa 1,20€, portanto são coisas bastante caras. Ou seja, ir à casa de banho, e comer bem que seriam duas coisas que ajudariam imenso a descansar como deve ser e a fazeres um bom trabalho são coisas que, sobretudo as casas de banho, há falta de casas de banho no edifício, há claramente falta de casas de banho, por muito que as senhoras da limpeza lá andem aquilo nunca está grande coisa, não é culpa das senhoras, é que realmente é muita gente a utilizar e são poucas casas de banho para tanta gente. Dentro do… [não se percebe, não transcrevi] é assim como é possível não se sofrer quando estás constantemente a teres clientes que são mal educados contigo que te chamam nomes, que gritam ao telefone? porque na linha portuguesa como eu estou a dizer isso é, é, acontece bastantemente os portugueses são mais calmos e educados, na linha francesa é uma cruz. Toda a gente que está na linha francesa, é que nem os colegas franceses aturam os clientes franceses, até esses, isto se calhar soa um bocado a xenofobia minha com os franceses, mas não tem nada a ver com isso

Nuno Gomes: () mas consideras que existe este tipo de sofrimento portanto por parte dos clientes que ligam quanto por parte da própria empresa

Maria: () tudo é acumulado

Nuno Gomes: () com os supervisores

Maria: (52:11) tudo é acumulado, sim tudo é acumulado

Nuno Gomes: () vocês têm que, disseram-me que na empresa F vocês têm que guardar o telemóvel no cacifo

Maria: (52:18) os telemóveis têm de ficar no cacifo porque eles têm uma certificação que se chama PCI e a certificação PCI é devido ao facto de nós trabalharmos com cartões de crédito, ou seja, basicamente proíbem-nos de termos tudo quanto seja possível ter que possamos tomar nota dos cartões, dos cartões de crédito dos clientes por causa das fraudes e então nós não podemos ter connosco os telemóveis, a questão que a gente colocou foi, e se nós tivermos uma chamada urgente de alguém, de família, sobretudo quem tem, pais idosos e filhos como é que faz? Então há um telefone que é um dos supervisores que tem, que é o telefone de urgência, quem quiser ligar para um dos agentes tem que ligar para aquele número e aí o supervisor vai à procura da pessoa, portanto isto para uma chamada urgente o tempo é bastante

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (53:21)… [não se percebe, não transcrevi] para estas coisas…[não se percebe, não transcrevi] e é preciso que saiba quem o agente é, porque os supervisores obviamente conhecem a sua equipa os outros conhecem menos

Nuno Gomes: () claro, e como é que eles, disseram-me, disseram-me por exemplo que a empresa F existe mesmo uma linha de denúncia, para tu denunciares o teu colega se o vires com o telemóvel

Maria: (53:40) Existe! Existe, há um incentivo, é aquilo que eles chamam a palavra é feia mas é, eu chamo o incentivo à baixaria porque tu tens mesmo no cartaz à porta…[não se percebe, não transcrevi] a dizer caso tu vejas alguma coisa e eu não sei

se ainda lá está mas já esteve um que até ofereceu uma recompensa monetária em dinheiro

Nuno Gomes: () mas já ouvi dizer que pagam 150€

Maria: (54:09) exato! Não sei se

Nuno Gomes: () se denunciares o teu colega, se o vires com o telemóvel na mão

Maria: (54:13) … [não se percebe, não transcrevi] telemóvel, papel, caneta, tu tens até que tirar o rótulo da garrafa que levas para o… [não se percebe, não transcrevi] eles chegam a esse… [não se percebe, não transcrevi] não podes ter um casaco contigo a não ser que esteja vestido. Ter o casaco por exemplo nas costas da cadeira, uma echarpe [tipo cachecol], que seja, tu não podes, ou tens realmente a roupa vestida ou tem que estar no bengaleiro. Fogo seria também… [não se percebe, não transcrevi] não dão condições, eles, portanto temos essa proibição

Nuno Gomes: () podem beber água, só água, ou podem beber outras coisas?

Maria: (54:54) podem beber-se outras coisas a partir do momento em que não sejam bebidas alcoólicas

Nuno Gomes: () eu por acaso tive uma queixa, de não beber outras coisas, por exemplo, tive por exemplo uma entrevista em que me disseram que por exemplo a empresa F… [não se percebe, não transcrevi] que só podiam beber água, ou seja, nem sequer, a pessoa queria levar chá,… [não se percebe, não transcrevi] levar sumo, só água!

Maria: (55:20) na minha

Nuno Gomes: () e a pessoa era chamada a atenção se levasse outra coisa

Maria: (55:23) na minha linha… [não se percebe, não transcrevi] os meus colegas próximos

Nuno Gomes: () o argumento era que depois que podia sujar, o teclado ficava peganhoso e não sei quê, e a pessoa até referiu que o teclado já é peganhoso por nascença e em termos de higiene, não tem grande higiene

Maria: (55:38) sim! Também é verdade! Não, mas é assim, eu realmente nunca assisti, nunca ouvi e tenho muitas colegas a levarem chás, portanto ali eu não

Nuno Gomes: () também pode depender do supervisor que está ali

Maria: (55:51) também pode depender dos supervisores… [não se percebe, não transcrevi] ali onde eu estou especificamente

Nuno Gomes: () eu por exemplo no sítio onde eu trabalho que é no Serviço B, o meu supervisor proibiu-nos, nós temos máquina de café na sala e normalmente quando vamos à pausa, vamos à máquina de café, tiramos o café e vamos à pausa com o café. É proibido pegar no café e trazer para a mesa. Nós temos por exemplo um rapaz que acabou agora mesmo de fazer uma formação, há um tempo atrás e é a única pessoa que eu vejo a ir à máquina de café e leva o café para a mesa. Eu até já perguntei: "mas agora já é, já se pode?!" Ainda está na incógnita de saber se pode ou não se pode.

Maria: (56:30) sim, pois é assim, ali nós não podemos levar nada disso, por norma. Pois isso não podemos levar

Nuno Gomes: () sim! Sim!

Maria: (56:36) Só levar uma garrafa, a garrafa não pode ter rótulo, nós temos de retirar os rótulos, porque os rótulos são de papel supostamente podemos tomar nota do cartão de crédito no rótulo da garrafa da água

Nuno Gomes: () sim

Maria: (56:50) portanto temos de retirar os rótulos todos

Nuno Gomes: () e se decorarem?

Maria: (56:54) eles ainda não proveram essa parte

Nuno Gomes: () não proveram. Um chip de controle ao pensamento por exemplo

Maria: (57:00) eu acho que eles davam tudo para terem isso, mas

Nuno Gomes: () não sei se sabes mas saiu uma notícia… [não se percebe, não transcrevi] que é por causa dos chips

Maria: (57:10) eu sei! Eu sei! Eu sei, mas no dia em que me quiserem pôr um chip eu fujo, eu não, quer dizer, não, nisso não, eu acho isso

Nuno Gomes: () não sabemos ainda… [não se percebe, não transcrevi] já chegar a estes problemas no ano 2017 de não poder ir à casa de banho, não poder fazer uma pausa tranquilamente, não poder comer, não poder não sei o quê, já é

Maria: (57:38) pois agora que

Nuno Gomes: () já poderá ser um prenúncio

Maria: (57:41) mas eu acho, mas eu acho que é de fugir a história do chip… [não se percebe, não transcrevi] uma invasão total, é como se fossemos propriedade da empresa

Nuno Gomes: () exato, mas

Maria: (57:53) e é, e é vergonhoso

Nuno Gomes: () numa sociedade precária, é possível.

Maria: (57:57) e uma coisa que eu acho importante referir e que tem, tem muito peso é o facto de ter sido, sido uma luta por uma coisa tão básica em termos de higiene quando temos o nosso próprio headset [auscultador]. Nós conseguimos lá ter o nosso próprio headset depois de muito refilar, porque o que acontecia era que, por exemplo, era para usar o que estivesse

Nuno Gomes: () disponível

Maria: (58:39) disponível na, na mesa, porque é assim, quando nós vamos à formação, como aquilo não é identificado, nós deixamos lá e ele desaparece. Durante muito tempo, tem um headset ai e eu usei… [não se percebe, não transcrevi] uma das primeiras pessoas que começou a recusar, a recusar headsets, sem serem desinfetados fui eu, porque eu na altura, foi a única vez na minha vida que eu tive herpes labial, eu

só tive uma vez e a primeira pergunta que a médica me fez foi se eu tinha o meu próprio headset ou não e eu disse: "não! É o que estiver lá."

"Então é bom, é bom falar que"

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (59:25) com aquela pessoa. E o que eu fiz foi, cheguei lá à mesa onde estava o meu supervisor e os outros: "estás a ver este serviço" (apontou para a boca) tinha a boca… [não se percebe, não transcrevi]

"o que é que te aconteceu?"

"isto é o resultado das brincadeiras com o headset, a partir de hoje o meu headset fica fechado que eu exijo que ele fique fechado, e isto eu apanhei assim" e a partir desse dia, o meu supervisor disse: "ok eu meto o teu headset na minha gaveta", conforme eu disse isso houve logo ali umas quantas pessoas que: "ah eu também quero!"

Nuno Gomes: ()…[não se percebe, não transcrevi]

Maria: (01:00:08) pronto! E o que eles acabaram por fazer foi arranjar um armário, pronto, onde metem os headsets dentro de um saco, um saco com o nosso nome escrito

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (01:00:17) Mas foi preciso, muito, muito, muito, reclamar por causa da, dos headsets. As cadeiras nós ainda não tivemos sorte

Nuno Gomes: () mas estaremos a caminhar para, talvez haja alguma alteração que é como o STCC quer fazer que é o reconhecimento legal da profissão, pode ser que

haja… [não se percebe, não transcrevi] eu também tenho falado com o Bloco de Esquerda, pode ser que haja alguma regulamentação mais clara

Maria: () isso era fundamental

Nuno Gomes: () mais específica às empresas que têm call-centers a funcionar, porque obrigatoriamente tem que haver uma defesa do trabalhador, que trabalha no local de trabalho tem que haver algumas regras, não só para que as empresas que nos contratam não abusem, do trabalhador, não é, que é os diversos abusos que até faz parte da minha tese e que haja uma defesa, tem que haver defesa, nós temos que ter obrigatoriamente defesas, não é

Maria: (01:01:20) neste momento nós temos zero de defesa, porque o Henrique[32] do STCC que estava a referir isso na reunião, eles foram, eles levaram uma desanda quando foram entregar o processo para a ACT contra a Empresa F, ou seja, neste momento a ACT só… [não se percebe, não transcrevi] casos muito extremos em que haja assim um flagrante, qualquer coisa de tal maneira que eles tenham mesmo que agir, porque acho que de outra forma e da maneira que a ACT está neste momento, eles não, não atuam em nada. É assim, eles estão, basicamente eles estão inativos.

Nuno Gomes: () Este momento é uma situação precária, não é

Maria: (01:02:13) Pois isso é que é grave, de termos uma situação precária na própria ACT

Nuno Gomes: () devia haver um mecanismo, eu tenho falado nisto com o Bloco de Esquerda, devia haver um mecanismo mais fácil que não a ACT, que não esta, este atraso, este processo burocrático, entendes, e de o trabalhador ter que estar sozinho no

[32] Ex-presidente do STCC

meio deste processo. Devia haver uma forma mais rápida de atuação, mas isso já está a ser trabalhado pelo Bloco de Esquerda nesse sentido, de haver alguma alteração

Maria: (01:02:47) pois é assim eu acho que, eu acho que é fundamental

Nuno Gomes: () não só o Bloco de Esquerda, o PCP também tem estado a fazer força nesse sentido

Maria: (01:02:56) não sei se, porque até há muita lei que até existe, mas ela não é aplicável

Nuno Gomes: () sim tem que haver é, sim porque por exemplo já existe, na própria lei a questão da pessoa poder ir à casa de banho, não é, agora tem que haver, e é isso que faz parte da minha tese, tem que haver algo que proíba as empresas por exemplo proibirem as pessoas de irem à casa de banho

Maria: (01:03:22) sim

Nuno Gomes: () a pessoa tem direito a ir à casa de banho

Maria: (01:03:24) aquilo que nós já, já fizemos como sugestão muitas vezes, é, o sistema tem um status em que a gente se possa pôr quando for para ir à casa de banho, ou seja

Nuno Gomes: () eu por exemplo no meu trabalho

Maria: (01:03:37) porque eles têm lá escrito restroom[33]

[33] Restroom – casa de banho

Nuno Gomes: () ou seja, eu por exemplo no meu trabalho

Maria: (01:03:40) mas estamos proibidos de pôr-nos em restroom

Nuno Gomes: () sim, eu por exemplo, no meu trabalho eu costumo dizer que é o céu dos call-centers, não é, porque para já trabalho para a função pública, trabalho para o Serviço B, é o primeiro call-center, onde eu trabalho onde não tenho no computador o chamado "casas de banho", chama-se "outros" e sempre que eu preciso de ir à casa de banho, nem preciso pedir, mas também é o primeiro call-center onde isto me acontece, ou seja, eu apenas deslogo-me, não é, ponho-me em "outros" vou à casa de banho e pronto. É a primeira vez que isto me acontece na minha vida, mas também tem os seus maus, todo o call-center tem as suas situações que são negativas. Diz-me só uma coisa achas que, conheces alguém que pudesses informar que eu estou a gravar entrevistas que pudesses aconselhar para poder gravar entrevista assim como tu estás a gravar, isto também é passa de boca em boca. Eu por exemplo aquele brasileiro que estava lá na reunião do STCC ele tinha um amigo, falou logo com o amigo dele no próprio dia que foi à reunião do STCC, o amigo entrou em contato comigo e no dia a seguir já estava a gravar entrevista com ele

Maria: (01:04:52) Quem é que eu posso sugerir

Nuno Gomes: () Porque às vezes é difícil, às vezes é difícil, por acaso agora tenho tido, isto tem sido em catadupa, vocês e aproveito também o contato com o outro sindicato também têm-me arranjado pessoas para gravar

Maria: (01:05:04) eu posso ver uma colega minha se estaria disponível para

Nuno Gomes: () o que eu preciso mesmo é de pessoas que possam descrever-me situações de sofrimento dentro do call-center, não é, ou de assédio moral, aquilo

que eles dizem que é assédio moral, questões de sofrimento que possam, situações que descrevam o dia-a-dia do trabalhador no call-center

Maria: (01:05:28) nós temos uma lei que proíbe o assédio moral

Nuno Gomes: () sim

Maria: (01:05:31) só que, quem é que vai lá ver se está a ser cumprido? Como é que se prova que não está a ser cumprido? Porque eu posso dizer com não sei quantas testemunhas que há assédio moral na Empresa F, mas como é que se passa dessa fase, realmente a vir alguém pôr a empresa F na linha e a fazer com que isso pare? De um passo ao outro

Nuno Gomes: () claro

Maria: (01:06:03) perde-se completamente, ou seja, a lei existe mas não tem aplicabilidade pratica, o sentido prático da lei não, não existe! Agora com a outra colega eu vou falar com os meus colegas e eu vou ver quantas delas, e depois se for o caso dou o teu contato para entrevista

Nuno Gomes: () está bem. Eu depois se precisar de ti para gravar novamente, aquela outra situação depois posso contar contigo?

Maria: (01:06:27) aceito sem qualquer problema

Nuno Gomes: () outras situações que tu possas ver lá no teu trabalho, assistir, ou que aconteçam contigo, também podes mandar um email a relatar, porque depois isto fica anexado num anexo onde vais ficar, vai, tudo o que possa acontecer

Maria: (01:06:43) outras situações assim, outras situações assim, diferenças por exemplo no tratamento há muitas, entre, sobretudo entre nacionalidades, ou seja, há uma descriminação clara das pessoas por nacionalidades, há

Nuno Gomes: () olha por exemplo, dou-te um exemplo, eu trabalho no Serviço B e por exemplo, nós lá temos vários tipos de trabalhadores, temos aqueles que são função pública que é, que usam uma fita azul, depois temos consultores, os que são consultores usam uma fita laranja, nós os do contact center usamos uma fita amarela e ainda há uma fita verde que acho que é as visitas ó que é que é, e então por exemplo, por exemplo eu assisto diariamente, eu cumprimento sempre toda a gente, sou uma pessoa educada e foi essa a minha formação e sempre que contato as pessoas da fita azul que são os funcionários públicos, eles normalmente não nos cumprimentam, só para teres uma ideia de uma forma de discriminação que existe, estás a perceber?

Maria: (01:08:01) sim! Nós também temos superiores, que basicamente ignoram a nossa existência, ou seja, nós é ao contrário, é o pessoal da fita azul. Os agentes de lá de baixo têm uma fita azul e os supervisores, chefes, etc têm uma fita verde, depois está a malta da direção, formações com fita preta, depois há uma fita que é a bege que é da malta que está em formação, têm uma fita bege e aquilo que eu posso dizer é que, a mata da fita da direção que tem uma fita verde também e uma preta… [não se percebe, não transcrevi] do edifício e isso tudo nós praticamente somos uma não existência. Mas por exemplo também reparo que muitos colegas sobretudo e infelizmente alguns estrangeiros que estão cá tratam ou destratam a torto e direito as senhoras da limpeza, ou seja, ali há um, eu também, eu digo mais depressa bom dia, e só simpática com a senhora da limpeza que o… [não se percebe, não transcrevi] quando eu digo boa tarde… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: () e as pessoas não conseguem ver a dimensão que isto provoca em nós trabalhadores de call-center porque a pessoa não consegue perceber. Nós já estamos debaixo de pressão por causa dos supervisores, estamos debaixo de pressão por causa dos emails que recebemos, estamos debaixo de pressão porque atendemos chamadas interruptas, somos maltratados pelos clientes e temos que estar na próxima

chamada com um sorriso nos lábios, mesmo se formos hostilizados e estamos com vontade de chorar e situações como essas. E queremos ir à casa de banho e não nos deixam ir naquele momento

Maria: (01:10:12) eu percebo!

Nuno Gomes: () E isto já foi no Serviço B, houve um cliente que me hostilizou tanto, tanto, tanto, tanto, tanto, não são muitas chamadas, graças a Deus não temos esse tipo de chamadas, mas por vezes temos esse tipo de chamadas e falou tão mal, tão mal, tão mal que por acaso tenho sempre um comprimido que é o Victan sempre ali na minha mala, que é de SOS e tive de tomar aquele SOS, eu fiquei a tremer, completamente a tremer e não podia fazer uma pausa, tinha que atender a chamada logo a seguir

Maria: (01:10:43) essa situação que tu estás a relatar comigo na linha francesa, era chamada sim, chamada sim

Nuno Gomes: () exato. E tu tiveste quanto tempo mais ou menos na linha francesa?

Maria: (01:10:52) eu tive 2 anos e meio

Nuno Gomes: () a 5 horas, era part-time?

Maria: (01:10:57) não a full-time e só depois a part-time

Nuno Gomes: () sim full-time, e só depois é que passaste a part-time

Maria: (01:11:00) por 2 anos e meio

Nuno Gomes: () é que as pessoas não têm noção também de que, isto depois a longo prazo tem represálias. Eu tenho denúncias por exemplo, entrevista gravada com várias pessoas em que me contam já de situações como o teu caso que descreveste não é, que já estás a colher aquilo que foi a tua vida, com o stress, aquela pressão, o facto de

Maria: (01:11:22) sim, porque o que se passa, fica! Ou seja, não é de…[não se percebe, não transcrevi] tiveste uma chamada má e depois vais atender a seguinte e depois passou tudo. Há pessoal que vai conseguindo fazer isso em várias circunstâncias, mas não em todas e definitivamente quando tu tens uma daquelas chamadas em que estás uma hora e meia a tentar resolver com o cliente e o cliente tu fazes tudo o que está ao teu alcance e o cliente ainda assim te continua a dar nas orelhas a dizer que és um incompetente porque és estrangeiro e coisas desse género, pá tu não ficas, é impossível uma pessoa ficar, ficar bem ou continuar bem ou atender uma segunda chamada com a boa disposição

Nuno Gomes: () claro

Maria: (01:12:08) para ouvir o cliente

Nuno Gomes: () no meio, no meio disto tudo devia haver tipo uma lei que proibisse o cliente falar o que lhe apetece, certo, e devia haver também uma lei de proibir que as pessoas fossem mal tratadas no seu local e trabalho pelos supervisores

Maria: (01:12:26) exatamente!

Nuno Gomes: () portanto são duas defesas, duas questões completamente distintas

Maria: (01:12:30) um cliente devíamos poder desligar-lhe a chamada, dizer-lhe: "desculpe lá mas nesse tom", aliás eu faço isso, mas embora ás vezes lá está… [não se percebe, não transcrevi] "tens de dar o aviso e não sei quê" (representou a voz da supervisão), é assim quando eu vejo que na situação dou o aviso quando eu vejo que aquilo já vai para não sei a onde, eu digo logo: "desculpe mas vou pôr fim a esta chamada" e desligo

Nuno Gomes: () Eu por exemplo

Maria: (01:12:57) mas não é isso que nos mandam fazer, atenção! Eu faço isso, e há o risco de, das consequências para mim porque, para eles, a gente tem que ter muita paciência e depois vêm com aquela conversa que eu acho que é uma coisa muito engraçada, que é, a minha, a minha chefe na altura, ainda estava no posto a baixo, veio falar comigo uma vez… [não se percebe, não transcrevi] andaram há minha procura e ninguém me encontrava porque eu estava na casa de banho, ninguém me encontrava e eu fiquei num tal estado que a malta quando lá depois quando deu que eu conseguisse sair da… [não se percebe, não transcrevi] foi falar comigo e que disse assim: "tu tens que pensar assim, não é contigo que ele está a gritar, ele está chateado com o [sita um site da empresa] não é contigo" e depois o que eu lhe disse foi: "pois mas as orelhas são minhas! Ele [o cliente] pode estar chateado com o [sita o site da empresa] mas continuam a ser as minhas orelhas e a matar o pessoal a partir do momento que soube [que o cliente percebe] que sou estrangeira…[sita um site da empresa] que nós não funcionamos [em França] porque somos quem somos e estamos onde estamos [em Portugal]"

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (01:14:22) Porque muitas vezes o que eles faziam era, as [pessoas] que punham problema, nós dizíamos qual era a situação, quando não lhes agradava e percebendo que pessoas como eu que há poucas lá, mas aquele sotaque, não, não parte,

embora eles na maior parte das vezes eles não possam identificar de onde [atendemos], mas perguntavam:

Nuno Gomes: () a onde é que estavas

Maria: (01:14:49) “onde é que está? Onde é que está situada e tal?”

(telefone vibra)

Maria: (01:15:14) é assim, agora perdi-me, estava a falar

Nuno Gomes: () do cliente

Maria: (01:15:27) Que eles nos perguntam e nós que dizemos que estamos em Lisboa e tal, eles dizem: “então eu vou-lhe explicar outra vez” como quem diz, tu não percebeste!

Nuno Gomes: () claro!

Maria: (01:15:38) E muitas vezes eu dizia aos clientes: “não é uma questão linguística, eu percebi-o claramente, eu sei exatamente qual é o problema e volto-lhe a dizer que a solução é esta”

“então quero falar com o seu supervisor”

O problema é que no início e foi numa altura, o início foi uma altura extremamente muito complicada porque o supervisor não estava, estava de férias, estava de baixa e lá está, estava-se a borrifar para os agentes, nós não tínhamos supervisor para chamar, para ir atender o cliente e o cliente muitas vezes queria falar com o superior e nós não tínhamos um superior para chamar e eles é claro, porque

também não fazia sentido e aí eu concordo que a gente lhe dissesse: “eu não tenho um supervisor que, que possa chamar para falar consigo”, eles não aceitavam. “Como é possível que você não tenha um superior?!”

Nuno Gomes: () claro! Claro!

Maria: (01:16:34) mas pronto isso depois só foi, depois nós começamos a reclamar e descobrimos um artigo no Eureka, o Eureka é a Bíblia lá das regras que se o cliente insistir à 3ª vez nós temos que chamar mesmo um supervisor, quer dizer, nas duas primeiras vezes podemos tentar demover mas à terceira, só à terceira nós temos que dizer que sim, e quando nós descobrimos isso, dissemos: “não, não está escrito no Eureka, vocês têm que lá ir” e a partir daí a coisa começou a andar mais fino e eles [os supervisores] começaram a ir mais… [não se percebe, não transcrevi] quando voltou não se logava e ia atender a chamada… [não se percebe, não transcrevi] porque ai também entravam questões ás vezes por exemplo para além das… [não se percebe, não transcrevi] a questão do sexismo, por exemplo, ser uma mulher a dizer ou ser um homem tem um efeito diferente porque incrível que pareça ainda nos dias de hoje isso é verdade, quando o supervisor vinha falar, supervisor homem, não é a reação é outra

Nuno Gomes: () é diferente!

Maria: (01:17:43) é algo diferente. Tanto que eles escolhiam… [não se percebe, não transcrevi] davam ordens... [não se percebe, não transcrevi] ”você vai fazer isto, vai fazer aquilo, vai fazer… [não se percebe, não transcrevi]” chegava o supervisor…. [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: () pronto fica assim combinado, se tiveres coisas que te fores lembrando, porque às vezes as nossas experiências acompanham-nos, eu consigo contar-te todas as minhas situações de sofrimento, em cada call-center que eu trabalhei porque são situações que me marcaram e ficaram comigo e às vezes em entrevistas acontece muitas vezes também as pessoas espontaneamente lembram-se de situações

às vezes até, eu já terminei a entrevista vamos a andar aqui pelo caminho e a pessoa lembra-se "e lembrei-me agora de uma situação", ou seja, todas essas situações que possam te ter provocado sofrimento no call-center depois possas enviar um email, ok, será sempre, para mim

Maria: () ok!

Nuno Gomes: () é muito importante, está bem?

Maria: (01:18:44) ok! Porque eu acho que é melhor assim a falar

Nuno Gomes: () é!

Maria: (01:18:48) curiosamente parece pouca coisa, mas isto em vida é muito intenso!

Nuno Gomes: () sim! Sim! E apesar de parecer pouca coisa, não é, é muita coisa entendes, porque tu por exemplo naquilo tudo que tu falaste tu estás na minha tese toda, estás a perceber, a tese está dividida: proibições das idas à casa de banho; o problema das pausas; locais com pulgas; problemas de higiene; desmaios [e outras situações]. Então em cada relato que vocês têm das vossas experiências, vocês fazem o todo da tese que descreve situações de sofrimento que acontecem atualmente mesmo em Portugal nos call-centers. Só mesmo e é como tu dizes, só mesmo quem já faz disto profissão, eu já faço call-center há já muitos anos é que percebe o que é que é trabalhar num call-center e percebe o que é que está aqui em jogo e consegue perceber, como é que está o assédio moral camuflado e como é que ele é trabalhado dentro das empresas, as subtilezas que as empresas usam

Maria: (01:20:03) sim neste momento, pelo menos…[não se percebe, não transcrevi] é mais, é mais pela subtileza, não é tanto o grito aberto

Nuno Gomes: () sim, sim! Mas há muitas situações

Maria: (01:20:13) há, há como eu estou a dizer a empresa ZB não é diferente do andar onde nós estamos, lá está tem a ver com a discriminação por nacionalidade

Nuno Gomes: Sim! Sim

Maria: Porque os colegas brasileiros não são todos tratados da mesma maneira que os colegas alemães ao nosso lado ou até nós

Nuno Gomes: sim, sim! Pronto todas estas situações são. Pronto se depois lembrares mandas-me um email e eu vou anexar lá naquele anexo onde vais ficar

Maria: Com certeza e vou ver se há mais colegas

Nuno Gomes: sim, e tenta ver a nível de colegas o que é que

14.2.10 E10 António

Entrevista com António

(22-09-2017 - 46:51)

Nuno Gomes: ok, aqui já está a gravar, ponho aqui a gravar os dois [Pc e telemóvel]

António: claro! Claro!

Nuno Gomes: porque se falha um tem de ficar o outro

António: sim! Sim!

Nuno Gomes: Então é assim, tu, portanto vens do sindicato, eu conheci-te através do sindicato

António: sim!

Nuno Gomes: do STCC, não é, e como tu sabes eu estou a fazer a minha tese de mestrado que tem a ver sobre o sofrimento nos call-centers, não é, tal e qual como eu expus lá no STCC, portanto eu estou a gravar, não é, isto depois vai ser transcrito para a Tese, as partes que são importantes aquilo que eu vou incluir, vou manter o teu anonimato, portanto vais ficar com outro nome, apesar de ires te apresentar, não é, e também, os nomes das empresas que tu fores citar, elas também não vão aparecer na tese, vai ser a empresa x, a empresa y, portanto nunca vai haver nada que te identifique

António: …[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: nada mesmo, nem mesmo o facto de me ires dizer a tua idades, vais ficar numa faixa etária, portanto também não se vai identificar a tua idade, portanto não há nada aqui que te identifique, está bem?

António: sim!

Nuno Gomes: como é que te chamas?

António: (01:13) António

Nuno Gomes: ok, e a tua idade?

António: (01:15) [entre os 30 e os 39]

Nuno Gomes: ok, e a tua escolaridade?

António: (01:19) Superior incompleto, como eu diria aqui

Nuno Gomes: é superior incompleto, é frequência universitária

António: Sim!

Nuno Gomes: em que área?

António: (01:29) serviço social

Nuno Gomes: ok! Muito bem. Trabalhas em call-center?

António: (01:35) trabalho em call-center!

Nuno Gomes: ok! E há quanto tempo?

António: (01:39) 4 meses!

Nuno Gomes: 4 meses! Já tinhas trabalhado anteriormente em call-center?

António: (01:45) Não! Primeira experiência.

Nuno Gomes: Primeira experiência!

António: Sim!

Nuno Gomes: e és [estrangeiro] não é?

António: Sim!

Nuno Gomes: e estás cá em Portugal há quanto tempo?

António: (01:53) Pouco menos de 2 anos

Nuno Gomes: ok

António: Fica 1 ano e 9 meses

Nuno Gomes: ok, e trabalhas em que empresa, aqui no call-center?

António: (02:02) trabalho na empresa H, para a empresa H eu sou empregado pela empresa de Trabalho Temporário ETT7

Nuno Gomes: ok, trabalhas para a empresa de trabalho temporário que é a ETT7?

António: (02:10) sim!

Nuno Gomes: e tu recebeste aquele meu email, não é, mais ou menos deu-te uma ideia daquilo que eu estou a recolher

António: sim!

Nuno Gomes: a nível de entrevista, não é, a ideia é, é realmente que tu possas expressar aquilo que tu encaras na tua experiência de trabalho como trabalhador, não é, daquilo que possas chamar de sofrimento no trabalho, não é, principalmente, as partes emocionais, ou seja, o que é que emocionalmente afeta e expressares mesmo as emoções que tu sentes na forma como te tratam, ou como tens vivido os sofrimentos que têm ocorrido contigo, portanto vou-te deixar falar à vontade, e depois eu vou-te ajudando

António: (02:56) Quando eu combinei contigo de, de estar aqui fazendo esta entrevista, eu obviamente pensei no que viria, não é, o que eu poderia aqui relatar. Por um lado assim eu penso, eu vim…[não se percebe, não transcrevi] eu acho assim que, comparação com essas, outros relatos que eu tenho, eu até ao momento não tive assim nada muito impactante no sentido de ter um relato específico de "certa vez não me

deixarem de ir à casa de banho, eu fiz nas calças e me sujei" ou outras, outras, este tipo de coisa que eu sei que acontece mas até ao momento, eu tou [sic] com pouco tempo de, trabalhando na área de call-center, então enfim, mas assim, retomando, pensando no que eu poderia trazer,

(03:50) o que eu trago, é uma angústia e uma ansiedade

Nuno Gomes: deixa-me só

António: claro! Claro!

Nuno Gomes: [tive de ir fora da sala, pedir que falassem mais baixo]

António: (04:06) não sem problema!

(04:08) Então o que eu sinto mais é uma angústia, uma ansiedade no sentido de que é uma insegurança constante, tanto quanto a minha permanência neste trabalho e por ainda estar em período de precisar renovar a minha autorização de trabalho no país e que qualquer coisa corra mal e me mandem embora e eu tenha, e deixe de ter o meu trabalho, que é a minha garantia de me manter legal no país que para quem é emigrante entende que a garantia de estar legal no país, para eu que fiquei aqui um tempo sem estar legalizado é a garantia de desistir enquanto pessoa portador de qualquer direito básico, então imaginado novamente sem ter o trabalho que me provém a minha condição

Nuno Gomes: de segurança!

António: (05:04) segurança e eu existir enquanto cidadão, ter um documento e você depender daquilo para isso, para existir, para mim esse é o principal ponto, para eu existir, para qualquer dia a bófia me parar na rua e eu tenho um documento para não ter que parar na esquadra e correr o risco de ser deportado

Nuno Gomes: daí a necessidade de teres um contrato de trabalho

António: Sim!

Nuno Gomes: que te dê alguma segurança

António: (05:34) sim, de ter direito a férias ter direito a salário e garantido, porque antes eu passei por outras experiências de trabalho, na formalidade, onde eu não tinha garantia do meu ordenado, então aconteceu situações que eu trabalhei em alguns lugares que eu fui trabalhei e quando chegou no final do, do trabalho, enfim do mês, quando eu fui receber o meu ordenado o patrão falou: "não vou pagar!" e você não tem a quem recorrer, então eu acho que o meu principal vínculo e o meu principal motivo de insegurança e a minha dependência extrema que eu sinto ao meu trabalho é por esse lado.

(06:12) E outro aspeto que eu também tive a refletir é, conta também a insegurança como eu disse é o facto dos contratos, contrato ser muito curto, não é um contrato que vá até ao dia 31 de Dezembro, só que é um contrato que ele é automaticamente renovado a cada 15 dias, então

Nuno Gomes: É um contrato de 15 em 15 dias

António: (06:31) Sim!

Nuno Gomes: renovado automaticamente

António: (06:33) automaticamente de 15 em 15 dias. Então eu por exemplo, eu sento muito perto do coordenadora da equipa, e eu vejo o coordenador às vezes no

telemóvel, ou às vezes ele tá ai, nunca fui destratado, nunca fui, enfim nunca me trataram mal, nunca foram ríspidos, ríspidos comigo, mas às vezes eu vejo ele tratando alguma situação, aí vem alguém da qualidade: “aconteceu isso e fiz não sei o quê e o comunicador tal” e eu fico com medo de ser eu, quem fez a coisa errada e virem e me mandarem embora

Nuno Gomes: Então tu por exemplo quando essas situações acontecem como é que consegues expressar as emoções que tu sentes naquele momento?

António: (07:15) Não expresso!

Nuno Gomes: sim! Sim! Não, mas que tipo de emoções tu sentes, o que é que sentes?

António: (07:19) Angústia! Medo! Medo! Eu tenho muito medo, eu trabalho com muito medo de ser mandado embora, é um medo constante porque eu estou lá há pouco tempo, então eu sei que não tenho a experiência que eu vejo as colegas e os colegas que trabalham próximo de mim e sempre, e saber sair das situações, às vezes eu fico meio, aí eu quero chamar um supervisor, só que às vezes o único supervisor disponível é aquele que não trata muito bem, aquele que é mais: “ah se vira! Vai procurar, procura sozinho saber” você não sabe, vocês está ali com um cliente e você tem tempo porque você tem um TMA, e às vezes você tenta sair sozinho de uma situação, e às vezes acaba que você sai e da forma que na hora, você sem saber, você acha que é mais adequada, depois você percebe que não é mais adequada você pensa

(08:12) se é isso que vai chegar, vai gerar um problema, vai chegar à coordenação, a coordenação vai saber e aquela situação que eu vejo às vezes o coordenador nervoso e pode ser comigo e eu: “você fez uma grande merda e vão ter que te mandar embora!” e a minha estabilidade aqui no país de um dia para o outro

Nuno Gomes: sim! Sim!

António: (08:32) acabar

Nuno Gomes: e tu vives este medo, não é,

António: constante!

Nuno Gomes: constante?

António: constante! E aí, mas porquê? Quando eu combinei contigo de me vir, veio as indagações e eu construi uma série de, enfim, construi na minha cabeça pelo que estava a sentir que não tinha ainda uma ordem, era uma coisa meio, aquilo me deixa tenso, mas porquê? E aí eu fui construindo, e aí eu penso noutra informação, é um trabalho que é você no PA [posto de atendimento] com o cliente ali naquelas 8 horas, tudo bem, às vezes você chega precisa de alguma coisa para o supervisor mas é uma coisa virtual, não é, o seu contato com o cliente não é frente a frente, não é cara a cara, mas a sua obrigação você gera valor para a empresa, gera valor e riqueza, valor no conceito de valor enquanto, você está gerando valor para a empresa que nem é a empresa que te contrata e você está condicionado porque se você parar, levantar e for perguntar, eu queria ter o poder como em outros trabalhos que eu tive na minha vida de uma hora parar sem estar com o meu supervisor, com o meu superior e falar, "olha eu tou com dúvidas e um monte de coisas, dá meia hora para a gente conversar, porque eu estou perdido às vezes, às vezes eu me sinto com medo", só que a forma como aquilo está constituído me deixa tão preso aquele, no PA [posto de atendimento], ao computador que eu, eu, eu sei que é inadequado eu fazer isso

Nuno Gomes: sim! Sim!

António: (10:17) eu tava pensando logo, porque hoje eu estou cá quase 2 anos, minha esposa está cá um bocadinho mais de tempo e ela, enfim, você vai morar noutro país, você sente saudade dos seus, mas você quer viajar, você quer oportunidade de voltar para o seu país, como as férias e ver os seus amigos que tem saudade, comida, as coisas e quando eu entrei, quando eu fui contratado e a minha primeira experiência com contrato de trabalho aqui em Portugal, a primeira, uma das principais questões que me deixou animado, eu e a minha esposa é fato de ter oportunidade de poder tirar umas férias, e as férias assim legalmente as férias e poder tirar um tempo para eu ir ao Brasil, só que quando eu estava na formação, os colegas que estavam na formação, perguntaram para a formadora à respeito de férias, "pá quando a isso eu não sei, quanto ao que é o trabalho eu sei respondo, mas coisas mais do trabalho, no sentido de férias, coisas pessoais, enfim questões alheias à execução do trabalho eu não tenho informações, quando vocês forem trabalhar, perguntem ao supervisor e eu demorei muito para conseguir perguntar, e é assim

(11:36) eu chegava um pouco mais cedo para me logar, você tem de chegar cedo para logar porque se não você, se você chegar atrasado é descontado, quando você está numa chamada e faz horas a mais você não recebe a mais por isso, enfim

Nuno Gomes: como é que tu sentes por exemplo em relação a isso? O facto de

António: (11:51) pá é eu me sinto horrível só que eu estou procurando formas de fazer a última que eu descobri é, eu fico o turno da tarde inteira sem fazer o meu intervalo e eu só tiro o meu intervalo na hora de ir embora, para eu poder sair às sete horas [19:00] eu tenho que sair, então fico a tarde inteira com sede, torcendo para não ter vontade de ir à casa de banho, segurando o meu intervalo para me poder ir embora no horário porque para mim é inadmissível trabalhar de graça

Nuno Gomes: mas não podes fazer o intervalo quando queres, então?

António: (12:23) eu posso fazer, mas para poder obter a garantia que vou sair no horário, que me faltam, eu tenho 24 minutos de intervalo por dia, aí eu faço 12 minutos pela manhã, os últimos 12 minutos da tarde eu deixo para fazer quando faltam 12 minutos para ir embora

Nuno Gomes: Eles deixam-te então fazer isso, ou seja, nos 12 últimos minutos tu podes estar sem estar logado que é para depois poderes ir embora

António: (12:48) sim aí eu vou sair de intervalo, carrego lá intervalo, saio para o meu intervalo quando dá a hora volto só, deslogo desligo e vou embora, para poder ir embora

Nuno Gomes: há sítios onde não deixam fazer isso, pelo menos é uma forma de poderes sair, não é,

António: sim

Nuno Gomes: sair sempre àquela hora fixa e não teres que ficar com um cliente não vais ganhar mais dinheiro por isso

António: (13:06) sim. Eu fiz, eu estou lá aí uns 4 meses, há uns 3 meses a atender eu fiquei, eu aprendi a fazer, eu aprendi, passei a fazer isso tem uma questão de 2 semanas, uma semana, e nem sempre eu consigo, às vezes eu preciso de ir à casa de banho aí eu vou e fico 20 minutos, 15 minutos, então são 10 pelo menos para me logar e ligar tudo e estar lá com tudo certo em ordem para as 10 horas começar a atender e 10, 15, 20 já aconteceu até meia hora depois, mas eu me sinto muito mal de ter que me privar do meu intervalo da tarde para poder sair no horário que era uma coisa que deveria ser

Nuno Gomes: normal!

António: (13:46) normal, você trabalha você recebe pelo que você trabalha, então

Nuno Gomes: em qualquer empresa fora do mundo do call-center isso é o normal

António: sim exatamente!

Nuno Gomes: O que nós estamos a assistir é anormalidade que é precisamente acontecer estas situações que não nos pagam as horas que trabalhámos a mais mas se tiverem de descontar o facto de chegarmos mais tarde por exemplo

António: sim

Nuno Gomes: aí descontam, não é!

António: exatamente!

Nuno Gomes: portanto aqui, pronto tu jogas com a questão do medo

António: sim

Nuno Gomes: por causa da tua situação de seres [estrangeiro] e estás a tentar legalizar-te no país, não é

António: sim

Nuno Gomes: e estás sempre com medo, porque também os contratos como são renovados automaticamente e renovados de 15 em 15 dias, não é e trabalhas para a empresa ETT7, foi o que tu disseste, já agora isto não ficou gravado que é tu autorizas eu a gravar e transcrever isto lá

António: (14:36) está autorizado, está autorizado!

Nuno Gomes: Eu preciso muito também da entrevista e ontem estive a reunir-me com os meus orientadores deram-me este feedback também, de captar de vocês trabalhadores e eu também que também sou trabalhador de call-center as emoções que vocês sentem relacionadas com o sofrimento no trabalho

António: sim

Nuno Gomes: não é, e muito importante nós percebermos, que tipo de emoções é que estão a ser geradas dentro dos trabalhadores que estão sujeitos a estes vários tipos de sofrimento, não é, aqui neste caso falas-te aqui na questão da pausa e do facto, da forma como estás a gerir o horário, não é

António: sim!

Nuno Gomes: portanto é neste âmbito assim, só para te dar assim um lá mi ré

António: sim!

Nuno Gomes: que isto não tem aqui nenhum guião escrito, isto é uma conversa livre

António: sim

Nuno Gomes: nós falamos conforme as coisas forem saindo, está bem

António: sim!

Nuno Gomes: só para te dar assim

António: sim! Sim! Está perfeito

Nuno Gomes: tu lá sentes pressão por exemplo? Pressão por exemplo os supervisores por exemplo tu, tu, tu deste a entender por exemplo que às vezes, às vezes ficas com um bocado de medo até de perguntar ao supervisor alguma coisa

António: sim

Nuno Gomes: não vá isso depois ter efeitos negativos para contigo

António: (15:53) é assim o meu supervisor até ao momento ele é uma pessoa muito tranquila, é uma pessoa que até parece que ele não está lá, sabe, ele só está quando você precisa e teve uma questão que foi a um tempo atrás, teve, você trabalha na área das telecomunicações?

Nuno Gomes: não! Não! Mas já trabalhei! Já trabalhei!

António: (16:09) teve a questão não sei se está a saber, a questão da carta da ANACOM por conta do negócio das fidelizações ao serviço e foram, as empresas foram obrigadas a dar um tempo para os, os usuários, os clientes terem, poderem desligar o serviço sem, sem estar, sem serem penalizados pela

Nuno Gomes: fidelização!

António: (16:30) pela fidelização! Enfim, no último mês de Agosto, que foi esse período, foi fazer assim, o número de chamadas foi assim absurdo, absurdo, eu sou… [não se percebe, não transcrevi] eu estou lá há pouco tempo, eu sou, eu atendo menos chamadas, eu atendo normalmente eu atendo sei lá a cada 10, 15 minutos uma chamada, intervalo entre uma chamada e outra, dependendo muito do horário mas uma média assim, não foi tipo um mês assim, uma atrás da outra, uma atrás da outra, uma atrás da outra e por conta dessa fluxo de chamadas, eles, eles mudaram o esquema do final de semana, no final de semana nós trabalhamos, você trabalha um final de semana, folga dois, trabalha um, folga dois, eles tiveram que mudar, eles fizeram folgar, trabalha um, folga um, trabalha um folga um, trabalha um, folga um e quando o meu supervisor veio comunicar isso essa decisão da empresa da coordenação donde foi a decisão ele veio assim, tipo preocupado não concordando, ele deu bem a entender que não concordava então você vê, ele não é aquele supervisor que chega e fala: "ah vamos lá pela empresa", vejo alguns supervisores que são pouco mais assim, "ah chega atrasado" nunca me chamou a atenção, as vezes que eu chego atrasado. Se você chega atrasado o prejuízo é seu você deixa de receber

Nuno Gomes: claro!

António: (17:50) o problema é seu, não vou ficar, não sou tua mãe, não sou teu pai não sou

Nuno Gomes: não fica ali a massacrar

António: sim!

Nuno Gomes: há supervisores

António: (17:57) há supervisores que fazem isso, pega a gente chegando atrasado: "pois chegou atrasado, não sei o quê, chegou atrasado, tira daí, problema é teu, quem está perdendo ordenado é você", então ele é muito tranquilo o meu supervisor. O meu medo é se a minha preocupação, eu não tenho medo do supervisor eu tenho medo de ficar perguntando coisas e não estar logado isso me causa prejuízo, eu vejo que todo o mundo chega, senta... [não se percebe, não transcrevi] no computador, no máximo pergunta alguma coisa para o supervisor, volta e o ritmo é muito dinâmico para dar uma palavra boa não é, dinâmico é, é uma palavra boa não é, dinâmico é rápido, não é.

(18:41) é rápido é para a gente que está lá nesse ritmo é massacrante então você, sabe o PA [posto atendimento] ele parece uma redoma, uma cela, uma prisão e você está ali, você está ali, você não respira, não levanta, não pergunta, não fala, não vive, aquilo te desumaniza, então às vezes você tem uma dúvida, você para, aí eu pego o meu supervisor está a passar ali, "ah estou com uma dúvida aqui" era o que eu te estava a dizer antes do negócio das férias, eu demorei muito para saber se eu poderia tirar as minhas primeiras férias no Brasil ou não, no final não poderia porque os meses que eu estava a trabalhar

Nuno Gomes: poucos!

António: (19:25) sim eram poucos, mas enfim, isso é outra questão, minha esposa todo o dia chegava: "António tu falou com o teu supervisor?", eu: "não!", "António", "não!" eu falo, chega mais cedo para poder sentar e conversar, mas eu via

mesmo da parte dele, não é uma coisa propositada: “não fala comigo, não enche o saco eu estou aqui a, estou aqui a trabalhar e” parece que as pessoas não estão acostumadas, “oh senta aqui vamos conversar”, aí faz uma roda as pessoas, como ocorre em outros tipos de trabalhos, sabe eu já vi, “vamos sentar, vamos conversar, o que está acontecendo”, não tem é, chega, senta, atende, almoça, volta, atende, não tem espaço para perguntinha, pergunta sobre trabalho não tem isso

Nuno Gomes: vocês têm de pedir autorização para se levantar, podem se levantar ou têm de pedir autorização?

António: (20:14) para ir à casa de banho, essas coisas?

Nuno Gomes: qualquer coisa

António: (20:16) então, era a coisa que eu ia falar a seguir, porque agora tendo um salário e tal, não é, um trabalho full-time, eu trabalhava part-time e sem contrato e enfim, nesse sentido até foi bem mais vantajoso, estar lá nesse, financeira é conseguir voltar ao ginásio, todo o dia vou ao ginásio antes do trabalho, só que acontece estou no ginásio, com atividade física você transpira muito e você está a transpirar no ginásio, você tem que se hidratar, tem de tomar água

Nuno Gomes: claro, claro

António: (20:47) eu tomo muita água antes de trabalhar, porque eu vou ao ginásio e quando eu chego no

Nuno Gomes: call-center

António: (20:56) no call-center para trabalhar tenho que ir à casa de banho, às vezes numa manhã fora do horário de intervalo, duas até três vezes me sinto mal, eu vou, eu vou meio assim, não sabe para que ninguém me veja preocupado: "o que é que esse gajo está tanto levanta para ir à casa de banho", é uma coisa humana tão básica, tão … [não se percebe, não transcrevi] banal que você tem uma necessidade fisiológica para ir à casa de banho e eu não, e à empresa H, nem a ETT7 merecem a minha pedra no rim

Nuno Gomes: sim claro!

António: (21:26) o meu cálculo renal, então eu vou e se me dá vontade de ir à casa de banho eu vou

Nuno Gomes: eu tenho por exemplo uma, como tu sabes na parte política eu falei lá no sindicato sobre isso, não é

António: sim, sim

Nuno Gomes: eu tenho agora uma reunião, hei de ter uma reunião com a Catarina Martins, estou só à espera do dia precisamente para mostrar pequenos relatos de gravações que eu fiz [será a 3ª entrevista com a deputada], não é, com alguns trabalhadores de call-center em que eles falam precisamente estes problemas das idas à casa de banho

António: sim

Nuno Gomes: por exemplo, não é, já agora queria saber se me autorizas a mostrar um pequeno relato a ela, se houver essa possibilidade

António: sim, não fique à vontade

Nuno Gomes: está bem! Está bem!

António: (22:02) mas eu me sinto mal de ir à casa de banho, me sinto mal, me sinto culpado, eu sei que qualquer dia, eu vou e quando eu voltar vão falar ”de novo, o que é que você tanto vai à casa de banho, está com algum problema?”

“não estou com problema, sou um ser humano e vou à casa de banho”

O meu supervisor até hoje

Nuno Gomes: mas já viste acontecer por exemplo com outros colegas de haver assim, de falarem, falarem sobre isso? Porque às vezes há locais que falam sobre isso

António: (22:30) sim! Sim! Não nunca ouvi falar, nunca ouvi falar!

Nuno Gomes: vocês ali recebem chamadas ou fazem chamadas para fora?

António: (22:33) recebemos

Nuno Gomes: é uma linha de apoio ao cliente? É isso, uma linha

António: (22:38) de retenção, de gestão contratual

Nuno Gomes: retenção de clientes é isso?

António: sim!

Nuno Gomes: o cliente quer ir embora e vocês tentar segurar o cliente

António: exatamente!

Nuno Gomes: é isso?

António: exatamente!

Nuno Gomes: e atualmente as chamadas caem interruptamente?

António: (22:52) não agora já passou o fluxo maior, agora

Nuno Gomes: foi só no período da fidelização?

António: (22:54) foi só no período da fidelização, sim e agora, agora já voltou ao normal

Nuno Gomes: então para já aquilo que tu mais tu sentes é esta questão do medo que te acompanha sempre constantemente não é, e como é que a tua esposa por exemplo quando tu falas estas coisas com a tua esposa, porque às vezes nós contamos a pessoas de fora o que nós vivemos, às vezes as pessoas não conseguem perceber a pressão daquilo a que nós estamos submetidos, não é, às vezes nós tentamos contar ou explicar e as pessoas não conseguem perceber que nós não nos podemos levantar, como estavas a dizer, não posso virar quase para a esquerda, nem para a direita, não posso conversar, quer dizer, em qualquer tipo de trabalho as pessoas conversam, não é, as pessoas fazem uma pausa, as pessoas levantam-se, as pessoas vão livremente à casa de banho, são situações completamente normais, não é

António: sim!

Nuno Gomes: como é que por exemplo tu, não sei se tu às vezes falas com a tua esposa sobre isso

António: (23:51) não, falo! Falo! Eu, ai é já uma coisa que eu não tinha pensado, não tinha pensado antes de, mas eu, eu esqueço muito, às vezes acontece coisas quando eu estou a, a, falar com os clientes, conto coisas boas, conto coisas ruins, enfim lidar com gente mesmo que à distância pelo telefone, é, enfim lidar com gente é muito subjetivo enfim são diversas experiências, mas às vezes acontecem coisas que me impactam muito na hora e eu chego a casa eu conto à minha esposa, eu não falo porque eu não lembro

Nuno Gomes: desligas?

António: (24:29) desligo

Nuno Gomes: a ideia é desligar que é para não

António: (24:31) desligo! Desligo! E agora pensando mais uma vez me vem a, a questão da desumanização, eu sou uma máquina de atender e reter clientes e eu não posso e é uma coisa que que pelo menos dizem assim da retenção da empresa H da forma de atender no call-center da empresa H dizem que é muito formal é muito objetivo, então, eu não sei se é verdade, dizem que por exemplo na empresa I, você liga parece que você está a falar, no mau sentido: “ah resolve ai” na empresa H é aquela coisa

Nuno Gomes: vocês seguem tipo um script?

António: (25:12) sim e se eu não seguir sou penalizado

Nuno Gomes: vocês recebem prémios de produtividade?

António: (25:20) sim, prémios e somos, somos, geralmente uma vez por semana somos avaliados pela qualidade de uma das chamadas é auditada, você vai à qualidade e te dá uma nota e aquela nota vai influenciar no pagamento, no ordenado, pela nota da qualidade

Nuno Gomes: como é que tu sentes quando és avaliado, eu vou dar-te um exemplo, por exemplo, eu

António: sim!

Nuno Gomes: fui avaliado agora pela primeira vez na minha vida porque eu faço frontoffice e faço backoffice, ou seja eu atendo chamadas também que recebo e ainda faço emails em simultâneo, ou seja eu estou a atender chamadas e estou também a escrever emails em simultâneo, imagina esta dupla situação que nós

António: (26:11) mas são coisas relacionadas o assunto

Nuno Gomes: não, nada, nada! Tudo oposto, nós fazemos as duas coisas em simultâneo, eu faço, eu faço isso, há colegas meus que se não tiverem uma chamada, é que depois fazem. Eu tenho feito isso porque eu como tu, eu também tenho medo de ser despedido, já estou lá há um ano, já fizemos 1 ano e 1 mês e como tenho medo de ser despedido porque já vi muitos colegas meus a serem despedidos por causa do TMA também, tempo médio de atendimento ou de pronto de não saberem, não fazerem as coisas, não é, então eu para precaver-me de mim mesmo por exemplo, para além de atender muitas chamadas, sou a pessoa que neste momento de todo o meu grupo que

entrou ao mesmo tempo que eu porque fomos a, fomos o 2º grupo que entrou para lá, portanto, entrou um grupo o ano passado, duas semanas depois entrámos nós, e nós fomos nós que fomos arrancar com a linha do Serviço B, porque eu trabalho no Serviço B, não é, [e descrevo o nome da empresa] e por exemplo eu sou a pessoa que mais atende chamadas, mas eu faço por isso, também sou a pessoa que no dia que me disseram que o meu TMA estava cá em baixo, porque eu estava numa linha vermelha, porque eles publicam o nosso relatório, não é, que é uma situação humilhante, não é que era começar a ver os nossos colegas que estão sempre no vermelho, sempre no vermelho, uma situação muito humilhante isso

António: sim

Nuno Gomes: no dia por exemplo que me chamaram a atenção sobre isso foi logo para ai quê passado três semanas de trabalho, que eu não tinha sequer noção que aquilo era muito importante estás a perceber, no dia que me chamaram a atenção eu para mim foi primordial foi o meu objetivo que era ter um bom TMA, então eu tenho estado sempre nos verdes lá em cima sempre, todos os dias eu estou nos verdes, todos os dias, estou sempre lá nos verdes, eu esforço-me, é um esforço

António: sim!

Nuno Gomes: horrível! Não é, mas isto é parecido com a tua situação porque eu também vivo com este medo todos os dias, ou seja, eu, como já vi muitos colegas meus que foram despedidos que simplesmente um dia foram à caixa do correio e tinham a carta de despedimento em casa, uma situação que nunca me aconteceu na minha vida, não é, mas eu todos os dias quando vou à caixa do correio, vou sempre ver se tenho lá a minha carta de despedimento, não é, porque eu sou uma pessoa que manifesto, que me indigno, que, que não me calo e, mas tento fazer sempre tudo muito educadamente muito, pronto que é para não, não errar por ai, mas refilo, digo aquilo que tenha a dizer e sei que às vezes tomando essas atitudes posso vir a sofrer precisamente o despedimento

António: sim

Nuno Gomes: por acaso é engraçado porque ao falares do medo no teu caso mais no sentido de, de, por causa da legalização no país eu vivo a mesma situação numa questão de produtividade, uma questão dessa situação

António: sim

Nuno Gomes: e pronto essas são situações que acontecem que é este medo que se manifesta nos trabalhadores de várias maneiras, medo de ser despedido, medo que não renovem o contrato ainda mais que nós temos esta situação que eu tive agora ontem, estive na CGTP numa reunião com a Fátima Messias, que ela fala precisamente nisto, que é as pessoas têm medo vivem o, a pressão psicológica tal, que as pessoas vivem o medo constante no call-center por ser despedidos por causa desta porcaria dos contratos diários, ou semanais ou de 15 em 15 dias, ou mensais e isto para quê que isto existe?

António: (29:37) é uma forma

Nuno Gomes: despedir quando quiser

António: sim! Sim!

Nuno Gomes: sem ter que dar qualquer satisfação

António: (29:41) e não, e não só, eles terem a possibilidade de despedirem na hora que eles quiserem mas é para manter o medo, isso é proposital é óbvio que isso é proposital, não só para eles terem essa facilidade de na hora de quiserem te despedir uma área inteira, um sector inteiro, ou de quem eles entenderem, mas também para

manter o medo, a pessoa vai e é óbvio se ela não tem o mínimo de segurança de estabilidade no emprego dela, ela vai ter que andar na linha vai ter que fazer aquilo que eles determinam e calada e quieta e em silêncio, porque quem dá ali quem quer sobressair tá bom vai embora

Nuno Gomes: se tu tivesses de dizer as emoções negativas que te, que tu vives lá, o que é que tu podias enumerar, enumerar

António: (30:35) negativas

Nuno Gomes: por exemplo o medo não é

António: (30:37) sim palavras

Nuno Gomes: em palavras sim!

António: (30:39) medo

Nuno Gomes: o medo já aqui nós já

António: (30:44) sim! Eu não sou assim muito bom assim de definir com uma palavra

Nuno Gomes: sim!

António: (30:50) só mas é assim

Nuno Gomes: humilhação?

António: (30:53) humilhação não, humilhação direta, eu me sinto por exemplo coagido,

Nuno Gomes: coagido!

António: (30:59) coagido, essa coisa da casa de banho eu me sinto mal por, por ir tanto à casa de banho pela manhã porque eu me hidratei muito porque eu estive no ginásio de mais. No dia que eu for no ginásio que eu for à casa de banho eu voltar e o meu supervisor virar para mim e falar em frente de todo o mundo "e ai gajo vai à casa de banho em toda a hora porquê?" Eu poucas situações nesse sentido, mas quando a gente chegar atrasado, um supervisor que é mais que é mais falador assim que é ais espalhafatoso "é ai vou está chegando atrasado" nesse sentido eu tenho a felicidade de pelo menos até ao momento não ter

Nuno Gomes: e isto também porque apanhaste este supervisor, mais ou menos é

António: (31:44) sim, sim, acho que é o grupo de supervisores ali, não sei se é política da empresa do sector da coordenação, não sei

Nuno Gomes: vocês lá são um open space é assim um espaço

António: sim

Nuno Gomes: grande? Quantas pessoas mais ou menos trabalham ali no

António: (31:58) depende da hora, mas na hora que tem mais gente é por volta de 40, 50 pessoas

Nuno Gomes: é um departamento só da empresa H?

António: Sim!

Nuno Gomes: é onde aqui em [indico um local em Lisboa]?

António: (32:09) não é na… [não se percebe, não transcrevi] nos [indica um local em Lisboa] ali

Nuno Gomes: nos [indico um local em Lisboa]?

António: na [indica um local e Lisboa]

Nuno Gomes: sim!

António: (32:19) retomando palavras como disse: medo, angústia

Nuno Gomes: angústia é no aspeto associado a esta situação do contrato?

António: (32:28) do medo, sim, não só do contrato, como eu estava a dizer, o negócio da qualidade, eles pegam uma chamada e ouvem e falam: "você errou aqui… [não se percebe, não transcrevi] tua nota é tanto", só que eu sinto falta de poder saber se, em linhas gerais não uma chamada, você pega um cliente que é um desgraçado, eu já peguei foi muito no meu começo então sei que aquela chamada se fosse já hoje, uma chamada igual aquela, aquela nota que eu tirei, iria-me dar, iria ter que fazer assinar um

compromisso de melhora, sabe o que é isso? [não inseri esta parte porque já antes tinha referido isto mesmo]

Nuno Gomes: sim, é um

António: (33:10) se quer que eu explique para gravar

Nuno Gomes: sim explica

António: (33:12) porque uma vez eu estava no meu intervalo e as pessoas em linhas gerais, falam muito, mas um gajo que é da equipa lá estava lá no, estava no meu intervalo ai passou um gajo lá, trabalha lá: "então bom dia, boa tarde" nunca havia conversado, ai ele: "como é que está a correr?"

"pá está a correr bem!"

"Fui agora para a qualidade me deram um aviso de melhoria, um compromisso que me fizeram assinar um compromisso de melhora"

"ah, O que é que houve?"

"ah eu atendi um cliente e ai ele não estava muito bem disposto e eu também já não estava com muita vontade, ai eu não segui os procedimentos" e porque é assim, o problema não é você atender mal o cliente, não é o você ser ríspido com o cliente, ou você entrar em conflito com o cliente, o problema é você não seguir o guião de atendimento,

Nuno Gomes: é o script

António: (34:10) sim tem o script, tipo às vezes me, trabalho na retenção, você tem que fazer, tem o script de ofertas a fazer para o cliente para tentar fazer com que ele fique

Nuno Gomes: com que ele fique

António: (34:21) Às vezes a primeira oferta é absurda, não faz sentido, tem que fazer

Nuno Gomes: se não fizer são penalizados!

António: (34:29) são penalizados, e se não fizer, às vezes entra uma pessoa completamente estúpida, ignorante, enfim e ela fala quero desligar o serviço, você tem que tentar… [não se percebe, não transcrevi] ela de fazer aquilo, claro que, dependendo do nível que for essa estupidez, acho que até é uma questão de bom senso, a pessoa lá da qualidade que avaliar fala "não, ele fez certo e não fez nenhuma oferta", mas uma vez, deixa só citar esse caso, uma vez me impactou isso e até falei para a minha esposa: "será que eu fiz certo ou fiz errado?" porque para a empresa fiz errado, mas para a minha saúde mental eu fiz certo, porque um gajo entrou [em chamada] e disse: "eu quero desligar o serviço, e olhe não me faça nenhuma oferta" ele foi educado mas foi incisivo: "não me faça nenhuma oferta porque eu não quero nenhuma oferta", ai eu: "tá", fui à ficha e tal, não sei quê, ai pensei, olha eu não vou fazer nenhuma oferta, mas e se a chamada for auditada?

Nuno Gomes: eras penalizado!

António: (35:37) muito! Eu não vou oferecer porquê? E até também como imigrante eu tenho medo de alguém me responder: "porque esses [fala de ser estrangeiro], [fala de ser estrangeiro] é isso e [fala de ser estrangeiro] é aquilo" e então, uma coisa que eu também falei com a minha esposa "eu não vou colocar mais a minha saúde mental em risco pela empresa, a empresa H não merece isso", qualquer empresa não merece isso, enfim. Eu não vou! Por mais que a linha da empresa seja uma eu não vou-me expor. Ai um dia eu contei para a minha…[não se percebe, não transcrevi] é sim senhor…[não se percebe, não transcrevi] vamos terminar esse caso, eu voltei à linha: "vamos desligar o serviço, os procedimentos são estes"

"você já desligou? Já está desligado o serviço"

"Já, nos próximos 15 dias você já não recebe mais sinal do serviço e tal"

"Olhe você está de parabéns é a primeira vez que eu ligo para a empresa H, para desligar um serviço"

Nuno Gomes: e não impingem!

António: (36:42) "e a pessoa não me tortura, toda a vez que eu ligo a pessoa que me atende, me tortura para que eu fique com o serviço"

Ai ó: "muito obrigado!" Aí eu fiquei pensando depois, para a empresa isso é totalmente o oposto, mas eu fui pelo bom senso eu vi que ele não fizesse uma oferta ele não seria provavelmente, provavelmente não seria ríspido comigo, não seria mal-educado, não seria grosso, enfim não me agrediu, me agrediria, tem cliente que é rude

Nuno Gomes: claro!

António: (37:18) E eu acho que ele não me agrediria só que ele eu falei eu não vou propor, até saber, ele deixou bem claro, mas já me falaram lá, na qualidade falou "olha mesmo que o cliente", por acaso a chamada não foi auditada, mas já me falaram, deixaram bem claro: "mesmo que o cliente fale, você tenta", quer dizer, … [não se percebe, não transcrevi] eu não quero-me expor, não quero ser xingado

Nuno Gomes: de certa forma sentes-te moralmente atacado, porque na tua pessoa humana

António: (37:56) então é querer tomar da empresa então eu tomo do cliente, claro a maioria das vezes as pessoas querem uma solução mais económica, as pessoas querem mais barato, a pessoa quer desligar, você faz uma oferta, ela: "pá não sabia e tal", então no geral não é assim que acontece, às vezes tem situações que você

Nuno Gomes: como é que te sentes quando tens que dizer uma oferta completamente descabida, ou seja a oferta que vais fazer?

António: (38:19) geralmente

Nuno Gomes: na empresa H, eu não desconto 3€ e eu ficava completamente possuído com quem estava a falar ao telefone, porque a pessoa não estava a perceber o que é que eu estava a falar com a pessoa

António: (38:27) sim!

Nuno Gomes: porque queria desligar o serviço e a pessoa estava ali a oferecer-me um desconto de 3€

António: 3€ sim!

Nuno Gomes: ficava logo possuído!

António: (38:33) não às vezes, a maioria das vezes, a primeira oferta era mais cara que o serviço que a pessoa tem, veja tem até um upgrade, mas a pessoa liga e fala: "olha eu estou a pagar de mais!", ai você vai

Nuno Gomes: no sript

António: (38:48) no script está lá a primeira oferta mais cara… [não se percebe, não transcrevi] não às vezes a pessoa aceita, ela paga mais só que, por causa de um

plafond de internet no telemóvel ela paga, às vezes é 2€ de diferença mais caro para ter um serviço

Nuno Gomes: melhor

António: (39:01) entre aspas melhor. Sim!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

António: (39:04) sim! Sim. E você, tudo você tem que fazer, só que você fica naquela tipo a pessoa me falou que quer pagar menos e aí há sempre essa questão do se expor entendeu de ouvir um xingamento de ouvir uma ofensa, uma, uma injúria, uma, uma xenofobia uma injúria xenofóbica [porque ele é estrangeiro] e eu tenho muito medo de ouvir esse tipo de coisas, chegar em casa e chorar e essas coisas

Nuno Gomes: isso já aconteceu contigo, por exemplo de chorares?

António: (39:33) não! Não! Eu já me senti muito mal em chamada

Nuno Gomes: isso já aconteceu comigo muitas vezes em call-center

António: sim! Sim!

Nuno Gomes: ter de sair de uma chamada

António: (39:40) não, imagino! Eu já vi gente chorar, já mas eu, eu não!

Nuno Gomes: mas ali já viste ali nestes 4 meses já viste pessoas a chorar?

António: (39:49) já vi gente chorando em chamada, já vi

Nuno Gomes: por ser por causa do cliente ou por ser por causa de alguém dentro do próprio trabalho?

António: (39:55) eu já vi gente, lembro… [não se percebe, não transcrevi] de uma vez uma colega, ela está próximo de mim, eu vi que ela começou a falar mais alto, começou a falar mais alto, mais alto, mais alto, daqui a pouco começou a chorar… [não se percebe, não transcrevi] e levantou e foi para o banheiro chorar, para a casa de banho chorar, e uma outra vez uma, uma, uma senhora, uma moça, uma senhora, uma gaja, desculpe, ela foi, estava a conversar com a coordenação, a coordenação estava, eu não sei entendeu, eu vejo essas coisas e para mim talvez seja… [não se percebe, não transcrevi] eu não sei as coisas entendeu, eu não sei se eu trabalho bem, deves em quando uma chamada é auditada e me deu uma nota, mas no rigor eu trabalho bem? Não sei! Enfim, eu não sei!

Nuno Gomes: podias ter feedback

António: (40:48) sim, de outra forma, o meu supervisor, estava ali, eu vi e tal, mas você fica sujeito quando a empresa vai auditar e vai-te falar e às vezes é uma situação que não tem nada a ver com, enfim, uma vez eu vi uma, uma menina, estava falando com o coordenador, não era o supervisor era o coordenador e não sei se ele estava a falar para ela, certo, vinha trabalhando muito mal, alguma coisa, eles estavam a conversar na boa, uma conversa tranquila, mas ela estava a conversar e começou a chorar, não sei o que é que era

Nuno Gomes: e vocês não podem ajudar, podem interferir nessa situação em questão?

António: (41:29) Não! (riu-se) Não passou pela cabeça mas… [não se percebe, não transcrevi] talvez se ele tivesse a gritar com ela, depende viria uma vontade, depende, enfim, não sei, mas não era o caso, eu não sei se era assim uma coisa que é algo da, do funcionamento da campanha, ou do trabalho em si que a fez chorar ou se é alguma coisa que ele disse e a fez chorar, mas ele estava a ser educado com ela, sim, o tom de voz… [não se percebe, não transcrevi] vocês está ali a atender, você

Nuno Gomes: vê

António: (42:03) vê ali, entendeu de rabo de olho, como se diz, não é, as coisas, mas é muito isso, você pesca informações sobre coisas entendeu, no negócio das férias que eu estava a falar eu demorei muito para ter a certeza as férias é assim, funciona assim e tal e muitos dias tinha de chegar mais cedo no trabalho para conseguir perguntar ao meu supervisor disponível para conseguir conversar com eles, não estando na minha hora de trabalho, uma coisa que deveria ser absolutamente normal, nunca se mostrou indisponível para conversar comigo, só que a forma como as coisas funcionam lá me intimida de chegar, sentar e conversar e tirar 5 minutos para conversar com ele, porque você tem que estar ali sentado

Nuno Gomes: vocês não têm então tempos de formação de uns pequenos briefings

António: (42:51) então o que a gente tem de briefing é com a qualidade quando eles avaliam uma chamada específico mas a única vez que a equipa se reuniu foi para, foi quando eles informaram o negócio das férias, quando mudou naquele, naquele período que teve… [não se percebe, não transcrevi] umas formas de fim-de-semana quando teve aquela mudança no fluxo de chamadas, e uma vez quando eles deram, foram dar uma formação, tiveram que dar uma formação específica referente a uma campanha, uma ação de vendas específica que está a ter ainda, mas o restante do tempo está ai

Nuno Gomes: nós vamos fazer o seguinte

António: sim!

Nuno Gomes: tu tens, tu tens o meu face [Facebook], já estás lá no meu grupo[34]

António: sim estou no grupo também

Nuno Gomes: então é assim, coisas que tu que fores te lembrando, não é, também tens o meu email

António: sim!

Nuno Gomes: episódios que pronto que nos deixam emocionalmente instáveis, não é, que provocam sofrimento, não é, tu podes também mandar-me email

António: está!

Nuno Gomes: Está bem? Porque depois eu pego nesses dados todos e vou transformá-los entendes, porque eu preciso mesmo destes relatos de sofrimento para poder explicar que isto é o fenómeno que está a acontecer nos call-centers no mundo todo, não é, não é só o brasil, então ainda é mais terrível… [não se percebe, não transcrevi] no Brasil há suicídio nos call-centers

António: sim!

[34] Grupo que criei no Facebook por causa da tese de mestrado: "Call-Centers Portugal: Assédio" - https://www.facebook.com/groups/382834778742531/

Nuno Gomes: Aqui ainda não sei, não, não estou a investigar sobre essa área, mas pronto, nós podemos ir trocando estes emails está bem, que depois eu vou compilando na tese e vou pondo estas informações, está bem?

António: Está!

Nuno Gomes: Olha foi ótimo, foi ótimo porque conseguiste, em muitas entrevistas que eu tenho feito, talvez porque os [indico a sua nacionalidade] são muito mais expressivos expressar o reboliço que às vezes vai dentro de nós, não é, principalmente porque tens esta, eu acho que o facto de teres este peso sobre ti que é o facto da tua nacionalidade, de estares a tratar dos papéis da tua residência

António: sim

Nuno Gomes: por isso, pronto acaba por pesar mais sobre ti porque queres, tens de ter um contrato de trabalho para teres a residência, não é, e então o facto de ainda teres um contrato que é de 15 em 15 dias renovado, ou seja que há sempre possibilidade de seres despedido a qualquer momento por uma coisa que não tem pés nem cabeça, não é, porque eles podem inventar o que eles quiserem

António: sim

Nuno Gomes: não é, normalmente estas empresas fazem estas manobras nos contratos, talvez isso faça pronto, viveres esta representação do medo dentro de ti de seres despedido, que é uma situação que noutro tipo de empresas que não um call-center não acontece, normalmente num outro tipo de empresas, se eu fosse eletricista, se eu fosse cozinheiro, se eu fosse não sei o quê, a pessoa está descansada a trabalhar, faz as coisas, tratas das coisas e está, não é, ninguém vive este medo constante, ou esta pressão constante que se vive atualmente nos call-centers, e eles usam-se muito também de

pessoas mais jovens principalmente porque não reclamam, não denunciam, não sabem reclamar, não sabem como é que hão-de fazer, acatam as coisas, como têm medo de perder o trabalho, porque têm contratos que são precários, isto é tudo uma manobra terrível, está bem, então combinamos assim que é, se depois quiseres está bem, podes sempre mandar-me mais informação

António: (46:17) se alguma coisa acontecesse se eu ver eu te mando

Nuno Gomes: está bem e fica

António: (46:21) ou alguma coisa que eu pensar depois a respeito das minhas

Nuno Gomes: porque eu saiu daqui da entrevista às vezes vou com as pessoas depois ainda vou beber um café, a gente agora vamos beber um café

António: sim!

Nuno Gomes: e depois as pessoas chegam ali ao café e dizem assim

António: lembrem-me!

Nuno Gomes: "olha lembrei-me de uma coisa"

"oh pá isto agora podia ter ficado gravado que era muito importante"

Então eu digo assim às pessoas: "depois mande-me depois"

E eu faço chegar a informação depois por escrito, eu depois transformo e fica, e serve para a tese, está bem?

António: está ótimo

14.2.11E11, Laura

2ª Entrevista com Laura

(12-10-2017 - 11:41)

Nuno Gomes: eu tou aqui reunido com a Laura do SIESI, SIESI está certo, e que já foi trabalhadora do call-center da empresa C.

Laura: Ainda sou!

Nuno Gomes: Ainda és?

Laura: (00:24) ainda sou trabalhadora do call-center

Nuno Gomes: ok, ok! E portanto nós tamos aqui reunidos. Hoje por acaso vai haver aqui uma reunião aqui no call-center da empresa C. Vai haver um plenário, com situações que estão a ocorrer aqui no call-center da empresa C e então vou aproveitar e gravar aqui uma entrevista com autorização dela não é

Laura: Sim!

Nuno Gomes: Para me descrever questões aqui para a tese de mestrado que é haver com as representações de sofrimento nos call-centers em Portugal. Eu já gravei uma entrevista com ela, agora vou refazer aqui novamente, umas questões a nível das emoções que ela possa ter sentido a nível do call-center.

Laura: (1:05) portanto, acho que a primeira emoção negativa que tive foi, quando tava com uma chamada elevada, já há algum tempo e que veio uma coordenadora gritar comigo, ainda eu em atendimento telefónico com o cliente e ela veio gritar comigo e o cliente a ouvir tudo. Portanto, acho que foi o primeiro impacto negativo, e na altura eu só pensava para comigo: a minha mãe não me fala assim e como é que alguém no meu posto de trabalho me vai falar assim? Claro que eu não o permiti! No final de acabar a chamada com o cliente, levantei-me e fui ter com ela.

Nuno Gomes: mas sentiste o quê? Raiva?

Laura: (01:43) Indignação!

Nuno Gomes: Indignação!

Laura: (01:44) Foi sobretudo indignação, choque. Nem foi raiva, porque aquilo para elas já era hábito, para mim era a primeira vez. Ainda por cima, na altura, primeiro impacto a trabalhar num call-center primeira vez. Mas, nunca fui admissível com atitudes desse género e achei de uma falta de urbanidade tremenda e fui ter com ela e disse-lhe que não admitia que voltasse a falar comigo naquele tom, ainda para mais com o cliente em linha, deveria ter aguardado que eu terminasse a chamada e depois falado comigo, mas falado com respeito. Não aos gritos e daquela forma. Ela acabou por pedir desculpa, mas portanto foi a primeira experiência que tive negativa. Uma das outras experiências negativa que tive foi quando na altura de um inverno, portanto eu tinha tido a minha filha, tinha posto um diafragma intrauterino e sofria de hemorragias muito elevadas e, portanto, isso terá sido em 2005, 2005 para 2006. Portanto, sofria de hemorragias e dei indicações que precisava de ir à casa de banho com urgência. E disseram que não podia, não autorizavam, a ausência do meu posto de trabalho e que tinha que aguardar a minha vez, que havia uma lista e inúmeras pessoas há minha frente e que tinha de aguardar a minha vez. E eu respeitei, respeitei a ordem, mas sabendo e tendo consciência que essa ordem ia ter repercussões na minha dignidade como ser humano. Eu tinha a perfeita noção de que se passasse muito mais tempo, quando eu me

levantasse, que ia ter uma poça de sangue na minha cadeira e assim foi. Quando chegou a minha vez, levantei-me e o sangue escorria e pingava para o chão, e pronto! [situação já citada na tese]

Nuno Gomes: e como é que tu sentiste. Como é que tu descreves, uma vez que já descreveste esta situação na entrevista, na primeira entrevista que fizemos?

Laura: (3:46) mais uma vez, indignidade, tristeza para com a posição, raiva. Mas, mais uma vez não me deixei ficar por aí. Eu é que decidi permitir para envergonhá-las. Portanto eu permiti a mim própria ser cobaia para criar indignação. Porque a indignação que propagou não foi só a quem praticou essa imposição, portanto a minha chefe, mas foi também dos colegas à volta começaram a mandar vir com ela a dizer que aquilo era desumano, que não se fazia. Que as pessoas não podiam ser privadas de ir à casa de banho e começou tudo a mandar vir. Depois fui para casa, tive que ir de autocarro, porque na altura ainda me lembro, chovia torrencialmente. Lembro perfeitamente o que tinha vestido. Lembro-me de tudo como se fosse um filme que eu tivesse a ver. Portanto, todas as imagens, sitio onde tava sentada, as pessoas que estavam à minha volta, eu lembro me de tudo como se fosse ainda hoje. Porque aquilo ficou gravado. De uma maneira negativa, mas ficou gravado, em memória. E, na altura tive que apanhar o autocarro para casa, cheguei a casa, tinha-me esquecido da chave casa no cacifo, tive que voltar de autocarro há chuva outra vez ao call-center, apanhar a minha chave de casa e voltar outra vez de autocarro para casa, tomar banho, arranjar-me e depois cheguei ao local de trabalho, veio a coordenadora, quando eu disse que queria ir almoçar, veio a coordenadora dizer que não podia porque tinha perdido muito tempo a passear. Mais fui almoçar e não acatei com a ordem. E fui almoçar e pronto. Ou seja, se fosse hoje em dia, se calhar nem sequer tinha ido mais trabalhar. [situação já citada na tese]

Nuno Gomes: Claro!

Laura: (05:29) Mas de qualquer forma, eu no dia seguinte fui à minha médica de família, expliquei o que é que tinha acontecido, o que é que tinha sucedido. Ela própria denunciou junto da inspeção do trabalho e do delegado de saúde local. O delegado de saúde e a inspeção de trabalho na altura foram ao local de trabalho e durante muito tempo, portanto a ACT proibiu a empresa de proibir as pessoas de não irem à casa de banho quando precisavam, que as pessoas simplesmente tinham que informar. Não tinha que pedir autorização. [situação já citada na tese]

Nuno Gomes: Claro!

Laura: (05:54) Durante muito tempo aquilo estabilizou acataram com a ordem, respeitaram. Mas isto depois é feito por ciclos e voltam outra vez a velhos hábitos e hoje em dia a dificuldade é tanta que neste momento o que a empresa tá a optar por fazer é somam os tempos que ultrapassa o tempo imposto por eles como pausa, que neste caso é 4 minutos por cada hora de trabalho e o tempo que ultrapassarem, quando perfaz uma unidade de hora de trabalho, descontam dos salários dos trabalhadores. O que também constitui uma ilegalidade e andamos [o SIESI] a tentar resolver junto da Inspeção do trabalho e vamos pôr processos para os trabalhadores reaverem o seu dinheiro também.

Nuno Gomes: Sim! Como é que tu, eu por exemplo atualmente as pessoas fazem, os supervisores, não é, chegam ao pé das pessoas e dizem: “olha já podes ir à casa de banho!” Não é.

Laura: (6:46) As pessoas pré-programam as suas pausas no sistema informático, como se conseguissem, pré-programarem as suas necessidades inerentes.

Nuno Gomes: Claro!

Laura: (06:57) O que é completamente descabido porque nós não somos robôs, não é, não sabemos quando é que precisamos de ir à casa de banho, quando é que a bexiga aperta

Nuno Gomes: e o que é que tu sentes em relação a isso de

Laura: (7:07) eu penso que isso tá cada vez mais desumano. Cada vez mais tão a procurar mecanizar as pessoas. Só que as pessoas também, muitas delas acatam as ordens. Através dos tempos, à medida que temos tido essa, temos uma comissão sindical, criou consciência nas pessoas, informa as pessoas das ilegalidades que são cometidas e daquilo que são os seus direitos e as pessoas criaram essa sua consciência. Claro que há aquelas que se deixam por medo acanhar na mesma e não fazem frente à sua chefia, portanto, acatam com as ordens, só que as pessoas nem se quer têm noção dos danos

Nuno Gomes: a longo prazo

Laura: (07:46) a longo prazo os danos mesmo a nível físico que estão a provocar, não é, desde criarem pedras renais por não beberem água suficiente, porque as pessoas privam-se de beber água para não ir à casa de banho.

Nuno Gomes: há sempre um quadro de doenças que vai estar

Laura: (08:03) Um quadro de doenças porque aquilo vai desgastar, desde infeções urinárias, problemas de cólicas renais ou qualquer outro tipo de problemas. Portanto são problemas médicos que a longo prazo nós vamos criar. Quando somos novos não temos tanta consciência disso ou pensar, não damos importância e depois mais tarde sentimos, pagamos caro por isso

Nuno Gomes: a nível de tristeza?

Laura: (08:28) a nível de tristeza sobretudo quando há ilegalidades cometidas sobre os trabalhadores, ou por exemplo neste caso recente que nós temos agora do deslumbre de um despedimento em massa de trabalhadores que trabalham para a… [não se percebe, não transcrevi] de Espanha e que a empresa comunicou o deslumbre de um despedimento coletivo. A mim como pessoa, como, como Delegada sindical e ativista sindical, a ilegalidade toda do processo me provoca raiva. Depois por outro lado é a tristeza que também eu tenho perfeita noção que a empresa vai procurar…[não se percebe, não transcrevi] seja legal ou não e depois temos que ir reclamar para tribunal as ilegalidades, mas o que mais me choca a mim e aquilo que mais me magoa é parte daqueles trabalhadores são pessoas que vieram da Venezuela que está a passar por um processo económico e político muito grave e que são pessoas que fugiram do país por não terem condições, aqui conseguiram criar as condições e agora esta empresa vai-lhes roubar tudo isso, e estas pessoas não têm tempo suficiente de descontos para ir auferir do subsidio de desemprego

Nuno Gomes: pois!

Laura: (09:39) e acho de uma desumanidade tremenda aquilo que a empresa está a fazer. Claro que, perante os trabalhadores tenho que ser forte, porque tenho que ser o pilar deles, mas no meu estado privado, portanto, tanto eu como a outra delegada sindical, já chorámos em conjunto porque, pela injustiça, é uma mistura de raiva, portanto eu acho que choro mais, não pela tristeza, mas pela raiva de toda a situação de desumanidade que estas empresas provocam, da precaridade que elas provocam

Nuno Gomes: e a dificuldade de poder alterar o rumo da vida das pessoas nesta área dos call-centers,

Laura: () pois!

Nuno Gomes: porque nota-se que há aqui um, parece que estamos a remar contra a maré

Laura: (10:25) e estamos, estamos a remar contra a maré, não só dos call-centers mas também de uma, de um ponto de vista das relações laborais em geral, temos vindo a regredir bastante, sobretudo com as alterações sucessivas do código do trabalho. Posso dizer por exemplo quando foi ainda a última alteração em 2012 ao código de trabalho eu chorei a ler aquilo, da raiva que me deu mais uma vez por causa de tudo o que nos estavam a roubar, tudo, condições que nós tínhamos que nos estavam a roubar e que em vez de estarmos a melhorar e a evoluir em termos de relações de trabalho, não é, porque supostamente a informatização de sistemas deveria trazer melhores condições para as pessoas não é, menores horas a trabalhar com bons salários e tem sido exatamente o inverso

Nuno Gomes: claro!

Laura: (11:16) não sei, não sei se é preciso um desastre ecológico e demográfico que venha repor a justiça e que tenhamos todos que reiniciar do zero sem mecanismos informáticos e processos de evolução tão evoluídos

Nuno Gomes: ok, Laura nós vamos ficar aqui assim, está bem

Laura: () ok!

Nuno Gomes: Aqui já vou dar uns acrescentos lá na entrevista, está bem

14.2.12 E12, Henrique

14.2.14 E14, Vasco

Entrevista com Henrique e Vasco

(14-10-2017 - 27:43)

Nuno Gomes – Então vocês autorizam eu a gravar aqui a, esta entrevista, esta, pronto está autorizado

Vasco – está autorizado

Henrique – está autorizado

Nuno Gomes – Então?

Vasco – (00:15) Vasco, [30 aos 39], tenho o 12º ano de escolaridade e trabalho em call-center desde 2004

Henrique – (00:26) Henrique, tenho [30 aos 39], tenho licenciatura, trabalho em call-center deixa-me pensar aqui um pouco desde 2010/2011, pois, sim

Nuno Gomes – ok! Como sabem, portanto eu estou a falar sobre a tese sobre as representações de sofrimento nos call-centers em Portugal e a ideia é captar as emoções negativas, as experiências que vocês tiveram a nível de call-center

Vasco – (00:59) bem a minha pior experiência até nem foi, nem foi em frontoffice, a minha pior experiência foi quando mudei para um departamento chamado…[não se percebe, não transcrevi] endividamento e eu entrava às 11 da manhã na altura, tinha um horário das 11 às 20h e aquilo funcionava de 3 em 3 horas, eu tinha que apresentar resultados da equipa, tinha que apresentar resultados à, à supervisão dele, e então essas, essas, eles entravam às 9, os primeiros e depois nós entrávamos às 11 e era de 3 em 3 horas que os resultados eram apresentados. Era ao meio dia, 15h, 18h. Ao meio dia obviamente eu não tinha tantos processos fechados como o colega que tinha entrado às 9 da manhã e durante um mês, posso dizer eu desloquei-me, éramos sempre chamados à salinha para apresentar razões ou motivos dos quais não tínhamos ainda atingido os 5 ou 6 processos fechados que os outros colegas que tinham entrado às 9 [horas] já tinham e isto foi, passou-se, passou-se durante mais de 1 mês rotina durante 1 ou 3 dias, chegava ao meio dia e ainda só tinha 1 processo fechado, "vamos lá ver, vamos lá ver o que é que se passou"

Nuno Gomes – e isto em backoffice?

Vasco – (02:29) em ambiente de backoffice mas com uma parte também de contato, mas tinha uma parte de, de backoffice muito importante, porque nós tínhamos que apresentar, também havia coisas para aprovação para o banco digamos assim, tudo até ao meio dia, ou seja, eu ao meio dia já tinha que ter 1 hora de trabalho já tinha que ter falado com pessoas, inserido processos novos e enviar coisas para aprovação, tudo ao mesmo tempo e numa hora, coisa que os outros faziam em 3 [horas]

Nuno Gomes – e como é que sentiste?

Vasco – (03:01) aquela, aquela altura foi muito complicada porque tinha acabado de, tinha acabado de mudar, eles é que vieram ter comigo para eu ir para lá e fiquei muito, e fiquei muito orgulhoso na altura e ainda tinha, ainda tinha pouco tempo e fiquei muito orgulhoso

Nuno Gomes – ainda estavas nessa fase

Vasco – (03:19) ainda estava nessa fase! Chegou uma altura que eu tinha medo, tinha medo de ir, tinha medo de ir trabalhar porque, já tinha medo de cometer algum erro, ser tão rápido e a gente sabe, quando, quando o assistente, quando comete algum erro isso reflete-se logo no fim do mês, e não só, e eram reuniões com os dois, com os dois, com o team leader e o supervisor e só eu e o outro colega, sempre os dois, todos os dias, tínhamos que apresentar, tínhamos que dizer mesmo, porque é que, porque é que é isto, e nós dizíamos… [não se percebe, não transcrevi] entrámos a uma hora atrás, "mas isso não é resposta porque no outro dia a tua colega, a tua colega também entrou no mesmo horário e conseguiu fechar mais, fechar mais do que um processo, e o que é que se está a passar?", pronto mas o problema nunca era posto, nunca era posto do tipo "o que é que nós podemos fazer para te ajudar?" ou, era sempre posto do lado do, do, do nosso lado, "tens que mudar, tens que mudar o teu, a tua forma de trabalhar, tens que mudar a tua, tens que ser mais aberta à mudança da tua forma de trabalhar", esse tipo de situações e quando mudava a minha forma de trabalhar acabava por, acabava por também não entrar no coiso, "e então, então mas o que é que se está a passar?"

Nuno Gomes – o erro era sempre teu!

Vasco – (04:46) o erro era sempre meu! O erro era sempre meu!

Nuno Gomes – Podiam dar mais tempo, podiam ser mais condescendentes

Vasco – (04:54) eu entrava às 11 e ter as três horas então nesse caso, quem entra às 11 obviamente apresentava o resultado ao meio dia

Nuno Gomes – claro!

Vasco – (04:58) e apresentava o resultado às 14 [horas]

Nuno Gomes – mais tarde, claro!

Vasco – (05:02) não é, e isso nunca aconteceu! Até que tive de mudar de horário, eu tive de mudar de horário… [não se percebe, não transcrevi] mudar de horário e depois a coisa melhorou, mas ainda foi ali umas horas bem, bastante, bastante, bastante complicadas e estava, estava com medo de me mandarem embora, na altura ainda estava a contrato

Nuno Gomes – tinhas um contrato quê?

Vasco – (05:23) contrato, era contrato empresa F mesmo, não era contrato da ETT8, nunca tive contrato da ETT8

Nuno Gomes – mas era contrato mensal?

Vasco – (05:30) não era contrato mensal, era, o inicial foi de 6 meses depois passou a 1 ano, naquela altura tinha contrato de 1 ano, mas há sempre aquela, aquele medo de chegar aquela altura e já estava próximo, quando eu mudei de departamento faltavam 3 meses, ou coisa assim, 4 no máximo para renovar e o que é que, o que é que me podia acontecer? Era mesmo renovar

Nuno Gomes – vamos passar aqui para o Henrique

Henrique – (05:59) Então eu acho que a nível de sentimentos negativos, talvez esteja, haja várias fases. Houve uma fase inicial quando eu comecei. Eu sempre trabalhei em vendas [outbound], salvo raríssimas exceções, 4 ou 5 meses que tive no inbound

Nuno Gomes – sempre em outbound?

Henrique – (06:13) outbound vendas, telecomunicações ou seguros. O primeiro momento foi em telecomunicações e eu não tinha ainda a estaleca que tenho hoje, não é, não é que fosse um mau vendedor, só que é isso, é-te colocado objetivos inalcançáveis e tu és pressionado diariamente para cumpri-los e eu cheguei a em alturas, eu entrava à uma da tarde, eu tinha, tinha espasmos durante a noite, eu não conseguia comer verdadeiramente antes de entrar para o trabalho, só há hora do almoço que era às cinco da tarde, é que o meu estômago desembrulhava um bocadinho e já conseguia comer alguma coisa; às vezes esforçava um bocado e tinha vómitos, essa situação, uma espécie de, depois sai dessa empresa, voltei, vim para lisboa, isto era quando eu estudava em Coimbra trabalhei na empresa V, depois vim para cá [para Lisboa] e voltei a entrar na empresa F. Num primeiro momento também em vendas, também essa agonia, não é, a agonia ou frustração, no fundo é como, há uma parede e estão te a dizer: "não não, se bateres com força, a cabeça nessa parede tu passas para o outro lado" e tu bates com a cabeça 3, 4, 5 vezes, estás com a cabeça toda arrebentada e está ali a te dizer: "tu tens de bater com mais força, que para, tu vais passar a parede, a culpa não é tua, a culpa é da parede", mas tu em dada altura interiorizas que a culpa é tua. E depois há um maluco. Há 200 gajos ali, há um maluco que conseguiu passar a parede, e eles dizem: "há porque o Zé, ele esforça-se", porque os outros todos foram enganados a sangrarem a cabeça, mas há um maluco que conseguiu, e então tu também consegues. Então era isso, e além disso, sobretudo na empresa V [em Coimbra] que tinha métodos particularmente, tínhamos supervisores que nos entravam na chamada, eu estava a falar com um cliente, entravam em chamada, muitas vezes entravam a meio da chamada, eles não sabiam verdadeiramente o que é que eu já tinha dito ao cliente, "diz isto", só que eu já tinha dito, só que eu nem se quer lhe posso responder, porque se eu lhe disser: "não não eu já disse isso", porque quem ouve é o cliente não é o chefe.

Nuno Gomes – claro!

Henrique – (08:16) Então tenho que, tenho que puramente simplesmente dizer. O cliente começa a achar que eu sou maluco.

Nuno Gomes – claro

Henrique – (08:20) E tu começas naquela sensação, eu já nem o que é que me sai do raio da boca

Nuno Gomes – é tipo, é tipo um script diferente!

Vasco – () está na cabeça já

Henrique – () sim é isso. Eu chamo normalmente como assédio moral porque o chefe não acompanhou a chamada desde o início, ou seja, para o bem da chamada e para o bem da venda aquilo não serve, aquilo só serve para te pressionar. Então esse sentimento é um pouco, às vezes faltou a palavra mas, acho que eu consigo melhor dar exemplos, sabes o ratinho que está a andar naquela roda e que está sempre a correr e ele nunca sai do mesmo lugar, é essa a sensação. Hoje em dia por um lado já me estou nas tintas, podem vir-me dizer o que quiserem, já entra a 100 e sai a 200, e por outro lado já consigo cumprir os objetivos, já estou há vários anos na coisa, é raro não conseguir cumprir os objetivos de venda. O que é que sinto hoje? Cansaço! Um desgaste enorme, eu até estava a dizer ao Vasco, faço 7 horas, hoje em dia é raro ter menos do que 120 chamadas num dia. Eu saio com a cabeça feita em água. A minha mãe quando eu era pequeno dizia: "ai tens a cabeça feita em água", eu nunca percebia o que isso queria dizer, agora já percebo, o que é a cabeça feita em água.

Nuno Gomes – isso são também, são também as chamadas interruptas, uma atrás da outra

Henrique – (09:28) claro a gente vai dando uns truques que não devemos fazer e se formos apanhados vamos apanhar na cabeça, mas sim, se não usarmos esses truques de tangas digamos assim são chamadas às vezes nem consegues, tens ali 1 ou 2 segundos só para fechar a chamada anterior e tu ainda estás a fechar a chamada anterior e vai cair outra

Vasco – (09:46) e há sítios…[não se percebe, não transcrevi]

Henrique – (09:48) e ainda por cima é aquela coisa bizarra, tu é que estás a ligar à pessoa, portanto se tu não falas, quer dizer qual é o sentido de tu ligares a uma pessoa e depois tu não falas não é, à partida tens de ser tu a começar o contato.

Nuno Gomes – claro!

Henrique – (10:00) e a tua cabeça ainda está na outra, às vezes a pessoa no contato anterior foi mal educada e não sei quê, então, das duas, uma, perante isso ou tu esforças bués e gera outra vez essa frustração ou não te esforças mas gera uma espécie de um desgaste

Vasco – (10:17) igual a alienação

Henrique – (10:18) pronto é um desgaste, uma alienação, uma. Por um lado é, esforçares-te sem perceberes que não depende de ti

Nuno Gomes – sim!

Henrique – (10:28) outro lado é tu perceberes que não depende de ti, então deixares-te levar, estás a ver, mas o próprio deixares-te levar também te gera…

Nuno Gomes – (10:36) mas que tipo de emoções vocês podiam falar aqui das experiências que têm tido no call-center?

Vasco – (10:48) eu agora estava aqui a ouvir o Henrique e estava-me a lembrar, estava-me a lembrar dessa situação de entrar na cabeça feita em água e dos truques que às vezes temos não é, mas eu, eu, eu, até isso, até isso, nalguns sítios é impossível fazer, no sentido de que a nível das chamadas, tantas as que são em outbound como em inbound são tão automatizadas que não é o operador que coloca, ou que a atende ou a coloca a fazer. E eu lembro-me

Nuno Gomes – sim porque a chamada cai simplesmente

Vasco – (11:26) simplesmente, e eu lembro quando eu comecei a trabalhar em outbound ali na empresa F, do som da chamada a cair é um som: zep, fazia sempre isto, zep, chamada à chamada, zep. Eu lembro de ouvir, de ir para casa, de ir para casa, de ir para casa, a ouvir aqueles sons nos primeiros dias, tava deitado na cama e ainda ouvia, e ainda parecia que estava a ouvir aquilo a entrar na cabeça, aquele som de zip, aquele som mesmo, mesmo, mesmo esquisito pá. Ou então quando ainda dá para fazer, quando ainda dá para fazer, a tal, os tais, os tais truques que o Henrique, que o Henrique fala, quando a chamada é atendida por nós no botão, no entanto tu és avaliado. Eu cheguei a ser avaliado no tempo da reação ao toque numa linha de apoio,

Henrique – (12:24) meio segundo, um terço de um segundo...

Vasco – (12:26) meio segundo, havia mesmo e tinha que ser, tinha que ser, não podias deixar de dar mais um toque, algum toque, pau, tinha que ser assim. Eu não sei se, entretanto, depois eles também automatizaram em sistema porque entretanto depois em 2008 saí [daquele departamento entre 2004-2008], mas eu lembro-me que nós eramos avaliados, tipo: dá um toque e tens que atender, se não és avaliado nisso. E a dificuldade do chamado HT, tempo de chamada, ou seja, é-nos exigido que façamos um trabalho de qualidade em quantidade ao mesmo tempo e com várias situações [entre

2004-2008 no departamento de frontoffice onde estava]. Uma das, uma das, principal motivo pelo qual tive de sair de frontoffice foi o facto de, eu dar por mim a fazer o trabalho de três pessoas em linha, ou seja, estava a fazer chamadas para cobrar, mas tinha que cobrar na forma, cobrar no sentido de, fazer quase uma linha de apoio ao cliente, explicar bem o serviço, evitar formas que ele entrasse, que é aquilo que eles dizem, que evitar novamente que o cliente entrar novamente em delinquência e ao mesmo tempo fazer o trabalho que de antes se fazia em backoffice, fazê-lo toda a operação de dados, sem nunca poder meter um cliente em hold[35]

Nuno Gomes – Claro!

Vasco – (13:54) no chamado hold, e depois com uma grelha de qualidade, muito, muito, muito apertada.

Nuno Gomes – que causa um desgaste orgânico. Uma pessoa, uma pessoa entra em parafuso.

Vasco – (14:05) Era impossível, era impossível Nuno, era impossível!

Nuno Gomes – Mas qual é a diferença entre o HT e o TMA…[não se percebe, não transcrevi]

Vasco – (14:10) o AHT é o Average Handle Time…[não se percebe, não transcrevi] é a mesma coisa, é a mesma coisa. Eles chamam… [não se percebe, não transcrevi] têm é nomes diferentes, mas é a mesma coisa é o tempo de chamada, basicamente é o tempo de conversação. E não podes passar aqueles três minutos se não isso também vai ter reflexos na tua, na tua qualidade, vai ter reflexos na tua qualidade, deveria ter reflexo para melhor. No entanto, têm reflexo para pior, para pior na tua

[35] Hold – é um estado da consola do telefone que permite colocar o cliente em espera, para fazermos algo no computador, como registar a chamada, ou em alguns casos para terminar algo da chamada anterior.

avaliação e obviamente que isso vai sempre, vai sempre, tens sempre as vozinhas do outro lado: "despacha a chamada, despacha a chamada".

Nuno Gomes – (14:53) e o que é que provoca em ti, porque, porque é muito difícil. Eu por exemplo eu tenho notado que é difícil fazer essas entrevistas das emoções porque nós, nós arranjamos muitas estratégias pessoais, porque como estamos a trabalhar nisto há muitos anos e então as coisas já nos passam ao lado

Vasco – o que é que eu fazia?

Nuno Gomes – porque já não nos afeta tanto quando como foi a primeira vez que começamos a trabalhar e ficámos completamente afetados, não é

Vasco – (15:18) como já não podia pôr o cliente em hold, o que eu fazia, tinha essa possibilidade, era simplesmente deslogar-me um bocadinho para pôr, para pôr, para pôr os dados e dizia mesmo aos meus chefes, "é pá para fazer essas alterações todas que eu preciso de preencher no sistema, tendo de deslogar um bocadinho, tenho de pôr, tenho de me deslogar, se não, não consigo.

Nuno Gomes – isso só, isso só até um certo tempo, não é?

Vasco – (15:40) e ele: "tu consegues pôr! tu consegues pôr! Tu consegues fazer!" Até que houve uma vez que eu disse ao meu chefe: "Está bem. Se vocês, se tu consegues, se há quem consiga fazer então vai para o pé de mim, vai para o pé de mim, mas não é uma hora nem é 10 minutos, nem 1 hora, vais para o pé de mim um dia inteiro e eu vou-te ouvir tu a atender chamadas

Nuno Gomes – e eu quero que faças o que eu faço!

Vasco – (16:01) e que faças aquilo que eu faço e mostra-me como é que se faz. Se tu conseguires, eu disse-lhe à minha chefe, se tu conseguires eu vou-me calar, e claro que ela nunca foi.

Nuno Gomes – claro!

Vasco – (16:12) Não é só o sentir de frustração, é mesmo o sentires de estares, de estares a falar e não te ouvirem.

Henrique – (16:19) sim!

Vasco – (16:20) não é, não querem saber! Não é esse o trabalho deles. O trabalho deles não é ouvir-te, não é ouvir, não é ouvir a tua, a tua, o teu problema. O teu problema entre aspas, não é problema nenhum, é uma situação que tem haver mesmo com o trabalho.

Nuno Gomes – e o problema não é nosso! O problema é deles, o problema é deles, não têm estruturas como deve ser e viáveis

Vasco – (16:40) É aquilo que o Henrique estava a dizer, será que o Henrique tem 200 gajos, nunca, nunca é visto, se 200 gajos não conseguem, só um é que consegue, é isso que está mal, há qualquer coisa que não, é o contrário. 1 consegue e os 200 não conseguem

Henrique – (16:54) 1 consegue e os 200 não conseguem, são os 200 que estão errados!

Vasco – (16:55) estão errados!

Nuno Gomes – claro!

Vasco – (16:57) isto é completamente ilógico! É surreal, é, é, é, é, o sentimento é de estar pequeno, não sei!

Henrique – (17:06) não, acho que é, é muito esse tipo de sentimentos de frustração, por um lado frustração, ou seja, de, acho que num primeiro momento há muito esse sentimento mais de ansiedade [em 2010] que é isso que nós estamos aqui um bocado a falar, nós já temos outra estaleca e se calhar a par da ansiedade, até às vezes é o contrário, sinto que às vezes…[não se percebe, não transcrevi] um bocadinho da ansiedade…[não se percebe, não transcrevi] "senta-te aqui e vende tijolos a velhotas", eu vendo tijolos a velhotas, "há vende sapatos a pessoas sem pés!", eu vendo sapatos a pessoas sem pés, já estou um pouco nas tintas, estás a perceber?

Vasco – (17:38) uma vez, os chefes já disseram lá em backoffice, em backoffice eu sou sempre muito calmo, o backoffice para mim é tipo umas férias no trabalho, costumo dizer: "eu venho para o trabalho descansar (ri-se) e então dizem sempre, houve um colega que disse aos chefes: "você já teve no Vietnam?" estás a ver! É isto

Henrique – (17:55) Claro!

Vasco – (17:56) ele já teve na guerra, isso para ele é…[não se percebe, não transcrevi], não é nada

Nuno Gomes – Agora há uma nova experiência, uma nova experiência de backoffice que é, porem as pessoas, como por exemplo eu, estou a trabalhar no Serviço B, põem-nos a trabalhar em frontoffice, não é, e em simultâneo a atender chamadas a fazer backoffice

Vasco – (18:15) exato! Aí é que está!

Nuno Gomes – em simultâneo!

Henrique – (18:19) eu estava a fazer isso na empresa F, ou melhor, tem prioridade o atendimento de chamadas, mas depois quando tem um buraquinho é emails, põe-nos a fazer os emails

Nuno Gomes – mas ali não há o buraquinho

Henrique – pois!

Nuno Gomes – Ali é durante a chamada que têm de fazer o backoffice, mas depois se dissermos ao supervisor que eles fazem para nós fazermos isso, eles nunca disseram isso, o trabalho tem que ser feito

Vasco – …[não se percebe, não transcrevi]

(18:42) eles tentaram implementar isso na nossa campanha em determinada altura, ou seja, backoffice e atender chamadas, e atender chamadas o dia inteiro, mas quando, como o fluxo, o fluxo de trabalho backoffice na campanha em questão do…[não se percebe, não transcrevi] era tanto que tiveram que, tiveram que desistir, estavas em backoffice, estás em backoffice, já não, já não vais atender chamadas pelo menos, pelo menos, pelo menos, até que haja aí um próximo, uma próxima que atende, que provavelmente vai acontecer nos próximos meses, mas ainda não chegámos lá. Mas há essa ansiedade em muitos dos meus colegas que é voltar a atender chamadas ao mesmo tempo [que fazem backoffice] e não conseguirem fazer tudo. Para que é que uma pessoa vai para backoffice?

Nuno Gomes – Claro!

Vasco – (19:27) Vai para backoffice para não atender chamadas, para não ter que as fazer.

Nuno Gomes – ok, ainda há alguma coisa que queiram adiantar mais ou posso captar daqui apenas a ansiedade…[não se percebe, não transcrevi]

Henrique – (19:35) não e é isso que estou a dizer, e acho que há um segundo momento que passa a ansiedade e há uma espécie de desgaste, de frustração que é chamado o burnout, que é, a gente por exemplo no nosso caso, é muito…[não se percebe, não transcrevi] a gente em certa medida já…[não se percebe, não transcrevi] aquela luta ali da, são dois planos muito diferentes e claro que há, acho que as pessoas não fazem nenhum e ainda rebentam mais, mas de facto já estou ali um bocado, se a pessoa está chateada, se não está chateada, aquela sensação negativa que não é bom, está uma pessoa a gritar contigo ao telefone,… [não se percebe, não transcrevi] e está a dizer que me adora e que sou um ótimo profissional, ou se está-me a dizer que me odeia e vai fazer queixa de mim, já estou nas tintas, sabes essa, é o que se chama burnout, essa nova expressão, claro que em dada altura estás no automático não sei, mas à altura também dás por tu a pensar: "porra! Mas isto será que é bom?", eu já tentei tantos escudos que de facto estas pessoas podem dizer o que quiserem que eu já estou nas tintas, esse sentimento, acho que a partir de uma dada altura

Nuno Gomes – a nível de chefias, esse tipo de sentimento de, porque há aqui dois, há dois polos, que é, o ambiente provocado dentro do trabalho em termos de organização de trabalho e há o sofrimento que é os clientes que pensam que podem fazer tudo o que quiserem connosco, não é

Henrique – (20:56) sim! Ai mistura-se, nem sempre é, pelo menos no meu caso, nas vendas, o ritmo de chamadas está muito ligado ao que os clientes nos dizem e à gestão da própria base dados, ou seja, a campanha onde eu estou nós vendemos Seguros [indica a empresa de Seguros] há 10 anos, está a trabalhar há 10 anos funciona para os

clientes do cartão [indica uma empresa de Supermercados]. Por mais clientes que do cartão [da empresa de Supermercado] que existam, claro que a maior parte deles já foi abordado por aquele pelo menos uma vez por ano. Depois há mais de 10 campanhas que fazem a mesma coisa e que para nós são campanhas diferentes, para o cliente é tudo a mesma coisa. Então o cliente trata-nos mal para caraças. Uma coisa é tratarem-te mal mas tu tens ali 2 minutos antes da próxima chamada outra coisa é tratarem-me mal e a seguir cai-te outro que te trata mal e a seguir outro que te trata bem. Das chefias eu acho que é das coisas que causa mais sofrimento a muita gente, mas talvez no nosso caso, em específico por causa da gestão toda do sindicato e não sei quê…[não se percebe, não transcrevi] comigo não fazem farinha, claro já sabem que mais vale estar quieto. E as próprias chefias também aquelas que lidam connosco, também já estão tão, elas próprias deprimidas, que também já pensam: "eu não vou chatear! Não vou chatear!", eu digo: "se têm alguma coisa para me dizer", eles vêm dizer para ninguém chatear, para não dizer que não disseram, mas não vou insistir. Nesse aspeto com as chefias acho que às vezes, acho que há mais a eles causa de burnout a eles a mim, felizmente!

Nuno Gomes – sim mas também, já é outra perspetiva, como vocês são sindicalizados

Henrique – (22:17) claro é um caso específico

Vasco – (22:19) "já deste mais!" no outro dia a chefe disse: "mas já deste mais!"

Henrique – (22:24) é diferente! Já!... [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes – já estás lá há quanto tempo?

Vasco – (22:29) na empresa F? …[não se percebe, não transcrevi] desde 2009. Tou [sic] efetivo desde 2011

Nuno Gomes – tu também efetivo?

Henrique – (22:37) sim! Na empresa F desde 2012 faz…[não se percebe, não transcrevi]

Vasco – (22:42) já passámos por várias equipas, portanto já tive vários chefes. A minha chefe acha que, que, que, eu já dei mais! Já dei mais!

Henrique – (22:52) Agora que já estou efetivo, já não…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes – ok! Nós vamos dar por terminada aqui, depois alguma coisa eu. É pá se depois quiseres acrescentar alguma coisa, porque eu já tinha falado com ele, podes me enviar um email por exemplo a contar alguma experiência que tiveste assim de sofrimento porque já faz um background muito grande da tua vida, porque já vens de lá atrás, já tens não sei quantos anos de passagens e há coisas que marcaram, e depois a pessoa leva tipo um calo porque a gente depois ganha um calo e aquilo já não

(23:18)

Henrique – (23:23) eu sofro muito por ver os outros também a sofrer, vejo, eu por exemplo, assédio moral naquele sentido mesmo de esmagarem, mesmo nos primeiros dias…[não se percebe, não transcrevi] muito mais facilmente os mandava à merda do que estar ali a aturar determinadas coisas, mas vejo essas pessoas em situações, e isso para mim é das coisas

Nuno Gomes – isso para mim é também é importante, ou seja, vocês o que veem, o que veem a acontecer às outras pessoas… [não se percebe, não transcrevi]

Henrique – (23:51) esta semana tive ali uma miúda que a chefe chamou, teve uma hora a dar-lhe na cabeça só parou quando ela começou a chorar, nitidamente parecia que era, vou dar na cabeça até ela começar a chorar, como demorou uma hora, deu-lhe na cabeça até ela começar a chorar. E tu estás a meio de uma chamada e tu nem sequer consegues…[não se percebe, não transcrevi] estás a falar com um cliente a vender-lhe um seguro, estás ali a tentar… [não se percebe, não transcrevi] mas depois vai falar com o colega ao lado: "há é melhor não fazer nada!" que isso também é outra frustração

….[não se percebe, não transcrevi]

Henrique – (24:27) e o pior de tudo é quando vais ajudar e não querem ser ajudados e acham que se reclamarem e ainda vai ser pior

Vasco – (24:31) se reclamarem

Henrique – (24:33) às vezes acontece mas 90% das vezes é ao contrário, quanto menos reclamas mais apanhas, mas as pessoas acham que não, se reclamarem ainda vão bater mais, não é ao contrário, mas há essa frustração de, o colega não quer ser ajudado, que também já está com a auto-estima tão em baixo, isso então

Vasco – (24:49) é aquilo que nós estávamos a falar, mais depressa se vai embora ele próprio

Henrique – (24:54) há pessoas que não fazem determinadas coisas para não serem despedidas, mas depois em…[não se percebe, não transcrevi] se despedem.

Nuno Gomes – já não aguentam e despedem-se!

Henrique – (25:01) eu tinha uma colega, isto é verídico, uma colega que até foi, entrou para a empresa F numa altura em que eu estava lá…[não se percebe, não transcrevi] passou pelas minha mãos digamos, que teve um inicio de um enfarte ali, que o medico excecionalmente fez questão de escrever no relatório que era por causa do assédio moral praticado pela supervisora dela e ela não quis entregar ao sindicato porque não queria enfrentar a chefe com medo de ser despedida, claro que a chefe continuou a fazer o que fazia e passado dois, três meses ela se despediu

Nuno Gomes – sim isso é o que mais acontece é as pessoas acabarem por se irem embora

Henrique – (25:35) claro!

Nuno Gomes – mas também porque o sistema está montado de tal forma que a pessoa não tem forma de poder alterar esse tipo de situação. Porque ir à ACT, a burocracia toda que existe

Henrique – (25:49) na situação atual necessita de apoio dos colegas e é isso que tem de ser montado pela base que é a parte do nosso trabalho [do sindicato], porque surge, se houver uma situação, por exemplo, uma equipa, em que a equipa intervenha toda: "olha não faças isso" - ao chefe [dizerem todos ao chefe], o assédio funciona a isolar. A humilhar um, isolar com a cumplicidade dos colegas…[não se percebe, não transcrevi] se nem que seja metade dos colegas se insurgir contra isso, o assédio moral perde a força, mas isso é um trabalho mais que…[não se percebe, não transcrevi] é um trabalho sindical, é de pelo menos de sensibilização

Vasco – (26:30) no meu backoffice já noto que já não há, já não há tanto assédio desse medo, mas a Maria de que eu te falei lá da empresa F em Setúbal lá está, teve os tais problemas que acabou por ir expor à ACT em Agosto e até hoje, estamos em Outubro e a ACT ainda não respondeu, o ACT de Setúbal.

Nuno Gomes – sim mas as pessoas acabam por se ir embora, as pessoas não estão para aturar as situações

Vasco – (26:57) ela teve baixa por depressão, baixa psicológica…agora voltou esta semana, e acho que está, já está melhor…[não se percebe, não transcrevi] a chefe dela fez tanta porcaria que acabou por ser despromovida a operadora. A própria empresa F fez tanta porcaria com tanta gente não só com ela, mas não foi a pessoa que mais sofreu, ela, ela própria, não teve tanto poder de encaixe, e ainda bem que não teve, de certa maneira, fez com que outra pessoa acabasse por ser despromovida

Nuno Gomes – ok então vamos ficar por aqui, ok

14.2.13 E13, Rui

2ª Entrevista com Rui via skype

(14-10-2017 - 22:00)

Nuno Gomes: ok, já está aqui a gravar ok

Rui: (00:04) sim

Nuno Gomes: então, o teu nome, a tua idade, onde é que trabalhas

Rui: (00:11) o meu nome é Rui, tenho [30 aos 39] anos, trabalho, sou colaborador da ETT3 ao serviço da empresa C. Atualmente sou colaborador da ETT3, não comecei na ETT3, comecei na ETT2 na altura, tendo havido ali uma insolvência da empresa e houve, houve transferência, transmissão de uma empresa para outra em 2011, mais concretamente no dia 1 de Abril de 2011. Atualmente estou, estou na [cita um local em Lisboa], mas comecei em [cita um local em Lisboa] [já citado na tese]

Nuno Gomes: ok! E qual é a tua escolaridade já agora, já tinhas dito? Só para

Rui: (00:52) tenho o 12º ano

Nuno Gomes: ok! Ok! E a nível, como tu sabes, já agora autorizas a gravação não é, que é para ficar gravado

Rui: (01:00) sim!

Nuno Gomes: sim claro! O teu nome não vai ser mencionado na tese, nem onde trabalhas está bem? Vai ser a empresa x, vais ter outro nome, pronto vai ser assim que vai ser na tese. Eu como tu sabes estou a fazer a tese sobre "Representações de sofrimento nos call-centers em Portugal", não é, e agora nesta segunda entrevista que estou a fazer contigo, não é, porque esta é a 2ª entrevista, queria objetivar a entrevista sobre as emoções que tu sentistes ou que sentes atualmente ou que já sentistes, ou também que assististes, que possas ter assistido com colegas teus, não é, estaremos a falar de emoções negativas, porque infelizmente os call-centers, como é de conhecimento de todos os trabalhadores e de todas as entrevistas que eu tenho feito, não, não, não há quase emoções positivas, não é, não há felicidade nos call-centers, não há estabilidade nos call-centers, portanto não falamos de emoções positivas mas falamos normalmente de emoções negativas, não é, e pronto, será com essa objetividade não é, não precisa ser uma entrevista muito demorada, tu poderes explicar um pouco sobre isso, está bem?

Rui: (02:16) ok!

Nuno Gomes: então vá

Rui: (02:17) bom, basicamente, eu pessoalmente nunca passei assim sinceramente por uma situação que me recorde, por vezes há, há situações em que os chefes, os superiores, coordenadores, o que for, dizem algumas coisas que não devem ou agem da forma que não devem, mas eu acho que pessoalmente, já estou meio habituado e já não me faz diferença.

(02:50) assisto por vezes a situações em que eu pessoalmente considero, considero assédio. Os chefes podem não considerar, podem dizer, como costumam dizer: "que estão a fazer o seu trabalho", o que não, o que não deve ser, não deve ser feito dessa forma e já assisti ali a algumas situações em que para mim os trabalhadores sofrem de assédio moral. Situações onde eu já, já tentei até falar com alguns desses trabalhadores, mas alguns não, não estão para se chatear, outros sabem o que se passa

mas não ligam e outros nem se quer estão informados sobre o que é assédio moral. Eu por acaso aqui há tempos assisti a uma situação dessas, fui falar com esse trabalhador mas no dia a seguir infelizmente tive um pequeno conflito com essa chefe que neste caso que passou essa assédio digamos ao trabalhador. A situação ficou ali mais ou menos resolvida, mas eu jurei para nunca mais, neste caso fazer o mesmo.

(04:03) mas tenho assistido realmente a várias situações dessas, acho que é um bocado de lamentar, eles dizem que fazem isso de trabalho, mas há formas e formas de agir e de falar

Nuno Gomes: sim, tu por acaso, tu já tens contrato efetivo, não é?

Rui: (04:20) já!

Nuno Gomes: pronto, porque eu noto realmente que há esta diferença entre as pessoas que têm um contrato efetivo de trabalho

Rui: () certo

Nuno Gomes: e as pessoas que têm o trabalho precário, precário em termos de terem os contratos renovados automaticamente e aquelas coisas todas, não é, porque nota-se que, há uma aceitação maior para quem tem um contrato de trabalho já efetivo, em que a pessoa já não liga, por exemplo o Henrique tem já contrato de trabalho efetivo não é

Rui: () sim

Nuno Gomes: o Vasco também

Rui: () sim

Nuno Gomes: e então eles, por exemplo o Henrique diz que o supervisor entra na chamada e diz: "olha diz isto" por exemplo, lá na área dele e ele nem se quer diz aquilo que o supervisor está a dizer e depois se o supervisor quiser chateá-lo, que vá ter com ele, estás a perceber. Pronto a pessoa já saba mais ou menos resolver a questão e aquilo já não, não provoca aquele problema que provocava quando a pessoa tinha um contrato precário

Rui: () certo!

Nuno Gomes: e que estava sempre com medo de ser despedido não é

Rui: () certo! Certo!

Nuno Gomes: diz!

Rui: (05:21) eu posso por exemplo dizer que houve sei lá acerca de alguns meses, não me recordo ao certo quando, algumas alterações, onde, onde eu mudei de equipa, aliás, eu sempre quase tive no frontoffice, estou há uma média de 10, 11 anos no frontoffice, mas já estive no middle office também, neste caso o middle office é o backoffice, antigo backoffice. Na altura quando estava no backoffice disseram para eu ir para o frontoffice porque, eu até perguntei: "mas o porquê destas alterações agora", não foi só eu, andavam a fazer algumas alterações nas equipas, até estavam a ir buscar pessoas ao backoffice e basicamente aquilo que nos disseram é que a maior parte, as várias formação que entram a maior parte das formações, sei lá, nós estamos a falar por exemplo em 30, 40 pessoas numa formação, mais de metade da formação desiste, eles dizem, alegam que é pela pessoa encontrar, ou ter outras oportunidades de trabalho melhores, eu não sei se é isso ou não, desconfio que não seja, mas, mas tudo bem. Depois efetivamente quase… [não se percebe, não transcrevi] bastantes formações a entrar, continua-se a haver pessoas que realmente não estão efetivas ainda, portanto a

irem embora por vários motivos, não só pelo trabalho mas por vários motivos. No entanto, por exemplo, quando existe algum tipo de ação ou algum tipo de greve ou alguma forma de luta, há pessoas que realmente ainda têm algum medo de intervir, ou por medo de represálias ou por serem despedidas, existem alguma ansiedade, algum medo, nas pessoas intervirem nas várias lutas, nota-se isso, nota-se isso ainda

Nuno Gomes: porque também é mais normal, por exemplo, eu fui ao plenário do SIESI, não é, agora quando tivemos lá juntos

Rui: () certo

Nuno Gomes: foi agora no dia, foi 12? Quinta feira?

Rui: () foi 26, 26 e 27, não, não, não, não, desculpa, foi a semana passada, foi, foi a semana passada, foi 12 se não me engano, sim Quinta-feira

Nuno Gomes: Quinta feira, 12 de Setembro [foi 12 de Outubro, disse que foi a semana passada, e o Plenário, foi de facto a 12/10/2017] e quando tive lá, não é, aquelas pessoas todas que estavam lá, é tudo já com contratos de trabalho efetivo, não é?

Rui: (07:59) A maior parte, sim! A maior parte, não todos mas a maior parte

Nuno Gomes: porque é um bocado, porque se não tiverem contrato efetivo é um bocado difícil, não sei que tipo de represálias é que as pessoas depois recebem lá dentro, porque a empresa C sempre foi uma empresa de provocar umas certas represálias, não é

Rui: (08:17) não estamos a falar propriamente da empresa C, porque a empresa C quer é trabalho feito e pronto

Nuno Gomes: sim, a ETT3! A ETT3!

Rui: (08:22) basicamente

Nuno Gomes: estamos a falar da ETT3

Rui: (08:26) basicamente a operação e a gestão é da ETT3, eles quando falam em represálias falam por parte da ETT3, mas é como eu já disse, não há que ter medo, há que enfrentar os problemas, as situações, os chefes e aliás mesmo na greve, qualquer direito independentemente da situação, da sua situação laboral e contratual a greve é um direito que assiste a todos. É claro que as formações que entram, não é não poderem fazer greve, não devem fazer, porque estão ainda em estágio ou formação, nós, agora as outras pessoas a greve é um direito que assiste a todos, portanto não há que ter medo

Nuno Gomes: sim mas a questão de irem ali para o plenário em que estão a ser pagas, não é e estão no plenário, portanto não estão a trabalhar e estão naquelas horas de plenário seja quantas horas for não é, não sei se há um mínimo de horas

Rui: (09:20) sim há, são 15 horas por lei que as pessoas têm direito

Nuno Gomes: pronto! E as pessoas devem receber alguma represália depois lá dentro, eu lembro-me do tempo de [cito um local em Lisboa] por exemplo quando eu tive lá e tinha, havia sempre problemas, sempre que as pessoas aderiam às greves ou não havia plenários naquela altura porque não havia lá nenhuma… [não se percebe, não transcrevi], mas havia sempre represálias depois dos supervisores

Rui: (09:43) sim mas atualmente já não existe tanto até porque antigamente mesmo nos tempos do plenário já eram descontados e neste caso o outro sindicato falou

com a entidade patronal até mesmo de lei e neste momento já não pode haver qualquer tipo de represálias até porque já nem pode haver listas com pessoas que vão para o plenário, já é totalmente ilegal, como também nos tempos de plenário atualmente são pagas, a pessoa não fica prejudicada por esse tempo. Portanto essas alterações, o que havia acho que deixou de existir em parte

Nuno Gomes: sim, em termos de emoções negativas, diz lá, esta é a pergunta difícil, porque é difícil

Rui: (10:24) em termos de emoções negativas é como eu disse a mim pessoalmente já não faz muita confusão, mas embora, por exemplo quando estamos em chamada, ou seja, a chamada termina, mudamos o estado da consola para terminarmos o que estávamos a fazer da chamada anterior, ou mesmo porque será por cansaço ou qualquer outra razão, ainda esta semana me aconteceu, terminei uma chamada, a chamada foi complicada quando eu estava ao telefone… [não se percebe, não transcrevi] no primeiro ou no segundo minuto a seguir já estavam a dizer: "estás, põe em disponível, põe em disponível, põe em disponível!", Torna-se, torna-se cansativo mesmo. É difícil às vezes gerir ao fim de quase um dia de trabalho, torna-se cansativo, considero isso uma das emoções negativas, porque a cabeça já está estafada, o trabalhador já quase está sem voz, já só pede que o dia termine e ainda estão a dizer: "disponível, disponível, disponível!" – É complicado! Mas pronto, não se pode fazer nada!"

Nuno Gomes: isto porque as chamadas são interruptas e não há um momento de pausa entre as chamadas

Rui: (11:35) Isto porque as chamadas são interruptas, isto porque as pausas só quando se pede e atualmente a situação das pausas na empresa C está um pouco complicada, mas isso é uma outra questão porque as pessoas pedem pausa têm, têm que aguardar que seja aprovada e depois vão. Chegam a estar uma hora e meia, duas, e às vezes duas horas e meia à espera que lhe aprovem, ás vezes até se diz: "é pá cancela lá

o pedido de pausa e vai, acabou". Atualmente está um bocado complicado. Agora, pausa entre chamadas, isso não existe! Quer dizer, existe, não é uma questão de não existir, não é permitido, portanto a chamada acaba e tem de se atender outra, se, se o telefone tocar. Agora a questão é que pode haver ou não tempos mortos, conforme, conforme o serviço que temos, mas não havendo tempos mortos, é uma a seguir à outra… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim!

Rui: (12:35) quem já está habituado pronto, agora quem não está habituado é extremamente cansativo

Nuno Gomes: sim porque há este paralelo entre quem por exemplo nunca trabalhou em call-center

Rui: () certo!

Nuno Gomes: e chega ali e que encara as situações como, como sofrimento, não é, uma série de conjuntos de situações que são humilhantes e que são desesperantes, não é, para quem nunca fez, e depois há a outra situação das pessoas que já estão acostumadas e que já têm formas de mais ou menos lidar com a situação, já não é tão angustiante a forma

Rui: (13:13) eu por exemplo agora que tenho também lá [um familiar] a trabalhar, entrou agora recentemente, já está com, ainda com contrato a tempo indeterminado, a termo incerto, não está efetiva ainda no trabalho, mas também já está cansada daquilo, já está ali há, há pouco mais de 6 meses, já está estafada, já nem aguenta aquilo. Eu avisei, mas pronto!

Nuno Gomes: olha tens de perguntar a ela se quer gravar entrevista comigo

Rui: () sim pode, posso perguntar

Nuno Gomes: eu preciso destas entrevistas de pessoas recentes que estão a começar esta onda de trabalho, não é, porque elas são as pessoas que mais vivenciam, porque nós, nós já temos anos disto, não é

Rui: () pois!

Nuno Gomes: e quem já tem anos disto, já sabe mais ou menos o que é que a casa gasta e portanto as coisas já não nos ofendem tanto, não é

Rui: () claro!

Nuno Gomes: e são coisas que não deviam acontecer, não é, imensas coisas que acontecem no nosso trabalho que não devia acontecer, mas que nós já passamos por cima e não se liga, não é

Rui: () claro!

Nuno Gomes: porque já são muitos anos de trabalho em call-center não é

Rui: (14:11) se ela quiser posso dar os teus contatos, telefone

Nuno Gomes: sim, sim! Envia o meu email, dá-lhe o meu email que eu depois envio-lhe aquele email meu standard, está bem

Rui: () está bem!

Nuno Gomes: e depois eu marco com ela depois essa situação.

Rui: () sim!

Nuno Gomes: de alguma situação que tenhas visto lá de emoções negativas que possas mencionar

Rui: (14:31) tipo, basicamente essa, essa questão desta semana devido às chamadas, tive aqui há tempos a tal situação que assisti de assédio moral, onde falei com o trabalhador, de seguida comentou com a chefe, a chefe depois é que veio falar comigo, considerei isso uma situação uma emoção negativa e também uma situação de assédio

Nuno Gomes: e o que é que aconteceu, o que é que aconteceu em concreto?

Rui: (14:51) basicamente parece que, acho que, ela, a chefe não sei se lhe estava a dar uma avaliação, uma auditoria, não sei bem o que é, sei que lhe estava a falar de uma chamada qualquer que ele tinha atendido, não sei bem, pronto, eu considerei aquilo, não considerei a forma de abordagem mais correta porque via-se mesmo que estava a dar em cima da cabeça do trabalhador, não considerei aquilo a forma mais correta de agir

Nuno Gomes: mas ela estava a falar como? Estava a falar

Rui: (15:25) basicamente a dizer que tinha que melhorar, não podia continuar assim, não sei quê, não sei que mais, aliás por acaso já não era a primeira, a primeira

vez que eu tinha assistido a uma situação destas, daquela, com aquele colega, mas pronto agora daquela vez eu fui entrevir e se calhar não fiz bem, mas também não liguei porque já conheço aquela chefe há algum tempo, já nem ligo

Nuno Gomes: mas ela estava a trata-lo mal, ou estava a falar bruscamente?

Rui: (15:57) não estava a falar bruscamente, mas, se calhar estava, acho que estava, na minha opinião estava a abordar o colega, não era a falar de uma forma brusca, mas a abordar o colega se calhar com palavras que não devia, não estava a abordar o colega da forma correta

Nuno Gomes: pronto e tu aí agistes

Rui: (16:19) agi e fui falar com o colega não só como, como trabalhador, mas mais como membro de um sindicato. Mas o colega se calhar também não… [não se percebe, não transcrevi] muito bem a… [não se percebe, não transcrevi] e depois foi falar com a chefe, águas passadas!

Nuno Gomes: e depois a chefe depois foi falar contigo? O que é que ela depois disse?

Rui: (16:39) a chefe, ela depois falou comigo, ou seja, aquilo não foi digamos um assunto dela, aquilo veio na sequência de um assunto que veio à face, não era bem aquela situação mas depois com o desenrolar da conversa falou-se naquilo e já nem falei mais nada, ela ia continuar o dia todo, já nem falei mais nada para não entrar em conflito

Nuno Gomes: mas o que é que a chefe falou contigo que

Rui: (17:10) que estava a fazer o seu trabalho e não era bem, não era considerado assédio moral, que nunca tinha aas abordagens que fazem, ou que ela faz neste caso aos colegas, são abordagens perfeitamente normais, não como forma de dar na cabeça, mas como forma de alertar os colega para isto ou para aquilo, basicamente foi aquilo o que ela me disse, pronto, pronto, não considero aquilo daquela forma, mas cada um tem a sua opinião

Nuno Gomes: sim. No plenário que houve agora, houve ali uma coisa que eu fiquei sem perceber – quem são os trabalhadores da Venezuela, foram esses que foram despedidos?

Rui: (17:49) os trabalhadores da Venezuela são trabalhadores que estão noutro departamento, neste caso no primeiro piso do edifício [em Lisboa]

Nuno Gomes: há ali

Rui: (17:57) na HAC

Nuno Gomes: na [cito um local em Lisboa]?

Rui: (17:58) na [cita um local em Lisboa], sim na HAC, no 1º piso, são cerca de, ela falou de 70 trabalhadores, são cerca de 80, não chegam a 80, eles basicamente, eles ali, ali não tratam nada, apenas encaminham situações para Espanha, porque é uma linha que dá seguimento a situações em Espanha.

Nuno Gomes: sim

Rui: (18:23) pronto esses colegas é que, aqui há tempos reivindicaram de alguma forma o seu salário e conseguiram, porque uniram-se todos naquele dia,

ninguém, ninguém trabalhou e agora aconteceu isso. Portanto mas são essas colegas que vieram da Venezuela, pelo país não está totalmente bom, tiveram que fugir para ver se conseguiam melhor estabilidade em Portugal e agora vêem-se nesta situação

Nuno Gomes: então eles agora estão, vão ser despedidos, não é

Rui: (18:54) parece que a empresa já falou com eles, não sei quando vão mas pelo que se sabe, vão ser despedidos

Nuno Gomes: vão ser despedidos para abrirem o call-center em Elvas?

Rui: (19:01) sim para abrirem um call-center em Elvas também para uma linha espanhola, pelo que sei. Aliás por acaso tive a consultar e já vi informação sobre esse tema

Nuno Gomes: então e será, e será que o despedimento que vai haver destes 70 colaboradores não foi porque eles exigiram o aumento de salário? Eles também estão pela ETT3?

Rui: (19:23) eles também estão pela ETT3 sim

Nuno Gomes: sim, e será

Rui: (19:28) só que como é outro departamento, para uma outra língua e se calhar como tem uma outra função, embora também estejam na primeira linha, não sei, não sei realmente qual, qual é o tipo de contrato que existe ali naquela, naquele departamento entre as empresas, mas se a empresa, se a entidade patronal os aumentou é porque tinham, tinham possibilidade para, para o fazer

Nuno Gomes: sim, sim. Eu por acaso vou comunicar isso com o Governo pela parte do Bloco de Esquerda, não é, que é com quem eu tenho mais

Rui: () ah sim!

Nuno Gomes: com quem eu tenho mais intimidade e só comentar esta questão, não é, de eles estarem a despedir o pessoal… [não se percebe, não transcrevi] trabalhadores da Venezuela, não é, porque foram chamados pela empresa C, foi a empresa C que arranjou só uma linha da Venezuela a trabalhar ali

Rui: (20:22) foi a empresa C que arranjou uma linha, sim, mas devem ter sido chamados pela ETT3, não pela empresa C

Nuno Gomes: e agora vão ser despedidos porque vão abrir um call-center em Elvas

Rui: (20:31) parece que sim, para compensar, ou seja, para compensar a abertura do call-center de Elvas

Nuno Gomes: despedem

Rui: (20:35) despedem esta gente

Nuno Gomes: ok, ok! Vou mandar essa comunicação para lá, para ver o que é que isto vai dar, para ver o que

Rui: () sim pronto!

Nuno Gomes: ok, olha Rui, ficamos assim, está bem, porque isto já ajuda, com a outra entrevista, depois mais esta entrevista já me ajuda depois naquilo que eu, que eu vou precisar, está bem?

Rui: () ok, se for preciso mais alguma coisa é só dares um toque

Nuno Gomes: fala com [indico um familiar], não é

Rui: () sim

Nuno Gomes: [indico um familiar]?

Rui: () sim [indica o familiar]. Também já falei aqui com [indica outro familiar] mas ela não me parece muito recetiva a estas entrevistas

Nuno Gomes: então mas

Rui: () para falares com ela

Nuno Gomes: a [indico o familiar] é isso?

Rui: () sim!

Nuno Gomes: mas podes falar com [indico o familiar]

Rui: () sim!

Nuno Gomes: que não fica o nome, nem se quer o nome empresa C vai entrar

Rui: () sim, claro, claro, claro!

Nuno Gomes: Até, até a vossa idade também não vai entrar, vai entrar a vossa idade vai entrar numa escala

Rui: () claro!

Nuno Gomes: vai dizer dos 30 aos 40 anos ou dos 20 aos 30, percebes, portanto não há nada que vos vai identificar, nem mesmo o nome empresa C

Rui: () sim

Nuno Gomes: vai aparecer a empresa x, a empresa y

Rui: () tudo bem

Nuno Gomes: nem sequer vou dizer que é uma empresa de energia [há várias empresas], porque então toda a gente sabia que era a empresa C, não é

Rui: () ok

Nuno Gomes: pronto, está bem. Pronto se ela depois quiser falar das emoções negativas, das coisas que ela sentiu a nível de sofrimento ou que tenha assistido ou visto, está bem

Rui: () está bem, está bem!

14.2.15 E15, Maria

2ª Entrevista com Maria

(16-10-2017 - 29:30)

Nuno Gomes: portanto eu estou aqui reunido com a

Maria: Maria

Nuno Gomes: Maria exatamente, Maria, não é?

Maria: (00:13) [indica o apelido], exatamente

Nuno Gomes: e para gravar uma entrevista com a tua autorização, ok?

Maria: toda!

Nuno Gomes: ok eu tou a fazer a minha tese de mestrado como tu sabes, porque esta é já a nossa segunda entrevista, não é, sobre as representações de sofrimento nos call-centers em Portugal. E agora com a orientação dos meus novos orientadores, de tentar focar a entrevista nas emoções que tu possas ter sentido, que possas ter, a tua experiência, quer que já tenhas tido no call-center, quer tenhas agora, quer tenhas presenciado colegas que já tiveram ou que tiveram agora não é, a nível destas emoções, não é. Claro que estaremos a falar de emoções negativas, não estamos a falar de emoções positivas, porque infelizmente os call-centers não proporcionam muitas dessas emoções, mas também se te proporcionarem também estamos abertos a ouvir, a ouvir não é, porque às vezes podem haver dados novos. Só perguntar a tua idade novamente?

Maria: (01:09) [40 aos 49].

Nuno Gomes: [40 aos 49]. E a tua escolaridade?

Maria: (01:13) sou licenciada em línguas e literaturas modernas Francês e Inglês.

Nuno Gomes: e depois fizeste uma pós-graduação que eu também já passei lá na entrevista

Maria: (01:19) sim, fiz duas.

Nuno Gomes: ok! Ok! Pronto. Então eu vou deixar-te falar

Maria: (01:25) É assim, tavas a falar se havia alguma emoção positiva, a única que eu aponto é a relação com os colegas, que de facto é boa. De resto, realmente é muito difícil encontra-las. Para já existe uma que está presente durante todo o tempo ou uma parte do tempo que é realmente o facto de teres contratos tão precários que do momento para o outro tu podes- te ver sem o teu sustento. Porque podes ser despedido, porque o teu contrato acaba, porque eles decidem por alguma razão não o renovar e isso é um medo permanente muito forte. Porque os contratos são muito curtos. Eu trabalhei um ano inteiro com contratos mensais portanto, todos os meses estava na cena suspensa de será que para o mês que vem eu tenho trabalho? E isto é muito angustiante.

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Maria: (02:26) Depois passou 6 meses, passou 10, agora já estou efetiva. Não que dizer que não nos despeçam na mesma, pronto já tenho que dar outras voltas para

isso. Depois, a humilhação é assim as coisas mais, mais esmagadoras que há para uma pessoa e os call-centers são pródigos em ter disto todos os dias. Eu quando estou, quando estava a fazer linha francesa, a humilhação que advinha das pessoas que eu tinha ao telefone que eram franceses era permanente. Permanente!

Nuno Gomes: Porque aqui há duas variações, deixa-me só te interromper. Eu tenho estado a passar a tua entrevista e estava a lembrar disto que é, e há aqui dois tipos de sofrimento que a minha tese aborda, apesar de a minha tese tem estado a abordar mais o sofrimento em termos do ambiente de trabalho, dos supervisores connosco, por exemplo. E não tanto a parte do cliente, ainda que é um dado que tem vindo a aparecer, não é, e que obviamente eu vou ter que incluir que é outra vertente de sofrimento. Quer dizer, não só o sofrimento com a forma do trabalho em si, como também como da parte do cliente

Maria: (03:51) mas é que isso está tudo interligado,

Nuno Gomes: e está ligado e depois é horrível, ouvirmos mal do cliente e depois ainda ouvimos mal do supervisor

Maria: (03:58) porque aquilo que depois nos é exigido é o "aguenta", ou seja, nós já estamos com os cabelinhos todos em pé, porque temos o idiota do outro lado da linha que não para de berrar nas nossas orelhas, já levámos com quinze minutos de berros, de humilhação, de chamarem-nos nomes, de tudo. E quando tu pedes socorro, quando tu pedes a alguém que te dê uma luz seja do que for, a resposta que tu tens é "aguenta!", aguenta porque o cliente tem sempre razão. Tu aguentas!

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (04:35) Ou seja, uma parte não se pode dissociar da outra porque essa, essa humilhação, essa pressão que vem da parte dos superiores e atenção eu nem tou a

falar do meu supervisor direto, porque esse felizmente sempre foi muito bom, mas quando ele não estava, porque quando eu entrei logo ele não estava, ou estava de baixa e esteve muito tempo de baixa ainda antes de realmente vir a assumir digamos assim, a equipa dele, que já era a equipa dele, mas pronto… [não se percebe, não transcrevi] Era outro supervisor que lá estava e esse fazia questão de nos dizer: "não interessa, aguentas! Aguenta! Aguenta!" E tu a ver que não aguentavas mais. Quer dizer. E portanto isso é uma coisa que está intimamente ligada a uma coisa como outra. É a pressão que há da parte dos call-centers para que os agentes aguentem de facto e suportem o máximo possível as humilhações, os gritos, as acusações dos clientes, com o mínimo de reação possível, porque temos que manter os clientes felizes e satisfeitos. Eu cheguei a uma altura que disse: "não aturo mais, quem gritar comigo eu desligo a chamada!" E tive a sorte entretanto de depois vir o meu supervisor, a quem eu disse, se começarem aos gritos eu dou um aviso, dou dois avisos, à terceira desligo a chamada, porque eu não tou para tar a suportar aquilo que já suportei para trás, que é deixa-nos sem respiração, deixa-nos sem conseguir pensar, é horrível! É horrível!

Nuno Gomes: e então atendes logo outra chamada a seguir.

Maria: (6:28) Depois atendo outra chamada logo a seguir e se for preciso é outra situação semelhante.

Nuno Gomes: como é que tu fazes esta gestão emocional de, porque eu por exemplo eu como sou um ser humano com carne em osso, não é, porque há quem pense que quem trabalha em call center deve ser algum super-homem, o que não é verdade, não é! E depois nós temos os supervisores que normalmente dizem essas coisas: "aguenta! Aguenta! Aguenta!" como se nós conseguíssemos logo na chamada a seguir conseguir atender com um sorriso nos lábios e com as emoções todas controladas, não é, é uma situação muito difícil. Como é que tu geres após teres uma chamada dessas, por exemplo, em que o cliente tá aos gritos, em que os supervisores não te ajudam, não está a colaborar contigo, como é que tu consegues depois atender outra chamada?

Maria: (7:02) basicamente,

Nuno Gomes: Porque nós vamos ganhando estruturas, não é, nós com os anos, nós já temos anos disto, não é

Maria: (07:07) sim! Ao princípio eu simplesmente punha-me em indisponível e ia dar uma volta, porque não dava para lidar com outra situação logo a seguir, até porque uma pessoa quando fica naquele estado não vai ouvir forçosamente aquilo que a outra pessoa lhe está a dizer. Portanto, mesmo que não esteja irritado, vai acabar por acabar por ficar irritado porque nós não estamos a dar a resposta conveniente. Agora, neste momento já é um bocadinho diferente, porque eu obviamente que eu já nunca permito que as coisas escalem a esse nível.

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (07:38) Quando eu vejo que há um cliente que está nervoso, das duas uma: ou vejo que há alguma hipótese, de alguma forma de o acalmar. Se for uma coisa, por exemplo que eu sei que tem solução, digo: "ah! Não se preocupe que nós resolvemos isto mais facilmente" ai há um acalmar do cliente e tal

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (07:57) Ou se vir que que há uma situação em que, eu já sei que e ainda vai pô-lo pior a situação que eu lhe tenho para lhe contar (pausa) Ai (grande pausa) é difícil a pessoa tenta, mas muitas vezes (pausa) é complicado.

Nuno Gomes: que emoções?

Maria: (08:30) Não dá assim para controlar! Depois vem, vem, é o medo, é a raiva, é a frustração, é, tudo isso, são emoções que te vão ao mesmo tempo, ou seja, tu não divides, numa altura estás com uma coisa, noutra com outra.

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Maria: (08:44) Vem-te uma … [não se percebe, não transcrevi] de emoções muito, muito pesadas!

Nuno Gomes: a nível de lidar lá dentro com, com as exigências que são feitas ou com as avaliações, ou com os parâmetros, com os objetivos que às vezes as empresas têm, tens alguma emoção negativa desse âmbito?

Maria: (9:05) tenho todas, porque para já os objetivos são feitos de propósito para a gente não os atingir. Logo aí vem-te toda aquela raiva, todo aquela (pausa), o sentires-te enganado, eu sei que me estão a lixar, porque eu sei que aquilo não vai ser atingido. E então quem já está há quanto tempo num sítio e que conhece o funcionamento da coisa já consegue perceber isso assim de estalo. Ou seja, assim que lhe dizem um número a pessoa já …

Nuno Gomes: tu na entrevista anterior por exemplo disseste que chegaste a ter dois períodos de baixa, tiveste uns vinte dias num ano, depois noutro ano tiveste mais dez dias de baixa

Maria: (9:47) exatamente, exatamente

Nuno Gomes: porque fazias

Maria: (09:49) Todo um acumulado de pressões, de tudo isso, resultou num burnout em que eu não aguentava mesmo, já não aguentava

Nuno Gomes: mas já não aguentavas por parte dos clientes ou por parte lá do ambiente de trabalho, do local de trabalho?

Maria: (10:08) é assim, dos dois lados! Eu já não consigo dissociar um e outro, porque lá está, uma leva a outra.

Nuno Gomes: mas existem por exemplo, gritos dos supervisores lá ou que assistas lá em relação aos teus colegas?

Maria: (10:21) do meu não, mas á assisti em relação a muitos colegas. Do meu não! Mas é o que eu digo. Eu tenho um que deve ser a exceção…[não se percebe, não transcrevi] Mas eu já assisti a cenas muito feias de supervisores, perfeitamente aos gritos com,

Nuno Gomes: Com as pessoas?

Maria: (10:44) e a humilhar completamente os seus, os seus agentes e não só os seus agentes. Ou seja, ainda hoje eu soube de um caso de uma supervisora que resolveu sem mais nem para quê, desatar aos gritos com uma colega minha que não é da equipa dela, que é da minha, não é, mas ela, sem mais nem para quê desatou aos gritos. A minha colega resolveu fazer uma queixa contra ela por exatamente por desrespeito. Ou seja, aquilo é o que nós chamamos mais tecnicamente como assédio moral

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (11:16) pela maneira como ela falou com ela. Porque sem ter a razão nenhuma, sem haver uma situação que o justificasse, porque o que aconteceu foi simplesmente que a minha colega estava a tentar pôr em ordem o seu local de trabalho e desviou um bocadinho para a mesa do lado que tava vazia, o ecrã do monitor do, do

Nuno Gomes: do computador

Maria: (11:41) do computador para ajeitar, até porque aquilo tem os fios por trás e ela desviou um pouquinho. A outra, vem de lá não se sabe bem como nem porquê, desata aos gritos com a minha colega e mais, quando a minha colega não reagiu, ou seja disse só "tá bem, tá bem", do estilo: "ok!", Não vou dar corda a isto, ela ainda ficou mais irritada. E fez-lhe uma ameaça. Porque ela quando viu que a minha colega não estava a reagir, ela disse: "não penses que isto vai ficar assim!" E a minha colega é que diz que não vai com certeza, porque ela vai apresentar queixa contra, porque ela não tinha qualquer tipo de razão.

Nuno Gomes: para agir assim!

Maria: (12:31) Para já para vir a interferir com ela porque não é da equipa dela e porque não estava a fazer nada

Nuno Gomes: e como é que vocês sentem por exemplo quando assistem a essas coisas e não, e ficam de certa forma impedidos de, de agir. Não é que a gente seja impedidos de agir, mas há uma coação que funciona

Maria: (12:51) há uma coação sim!

Nuno Gomes: matemática, matematicamente ali nos call-centers, não é,

Maria: (12:53) Claro que sim, claro que sim! É assim eu não assisti

Nuno Gomes: que nos impede de tomar quase uma ação.

Maria: (12:57) eu não assisti, porque isso foi numa hora a que eu não estava, mas eu não sei, se tivesse assistido se não teria intervindo mesmo, porque a verdade quando uma pessoa, quando passa a efetivo já sente um pouco mais de segurança de dizer algumas coisas e eu penso que seria possível eu ter tido alguma interferência. Não posso garantir porque eu não estava lá.

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (13:19) Agora, que dá vontade, dá! Dá vontade dá! Agora também óbvio que existe todo ou outro lado, de uma pessoa que tá lá com um contrato de seis meses, é uma superior ou outra pessoa, se eu me meter eu vou apanhar com os respingos da situação, da situação. Portanto, as pessoas têm um bocado de tendência mais para deixar muito mal o que está a passar, mas têm mais tendência se calhar para se calar do que para falar

Nuno Gomes: sim porque os contratos também são precários, depois há uns contratos que são efetivos outros contratos são precários, a pessoa sempre pode, eles arranjam sempre maneiras de mandar a pessoa embora, isso é quase impossível a pessoa conseguir. Basta só não irem com a nossa cara e pronto e é uma guerra total, não é?

Maria: (14:04) Ah! Sim eles quando querem, a coisa, a coisa, faz-se.

Nuno Gomes: tu assististe assim a muitos despedimentos lá no local de trabalho?

Maria: (14:19) É assim, nós nunca assistimos aos despedimentos.

Nuno Gomes: as pessoas só deixam de aparecer.

Maria: (14:13) exatamente. Ou seja, um dia tu dás conta que "A" não está, no dia a seguir o "A" continua a não estar. No terceiro dia tu achas estranho e vais perguntar se o colega "A" está doente, quando dizem: "ah, não", ou foi que não lhe renovaram o contrato. Que até, o despedimento lá não é muito comum. Despedirem mesmo no sentido de assim a meio do contrato.

Nuno Gomes: Sim! Sim! É mais o não renovar o contrato!

Maria: (14:43) É mais a não renovação do contrato. Portanto, a pessoa deixa de aparecer.

Nuno Gomes: e são contratos mensais? semestrais?

Maria: (15:50) depende, depende! Há vários tipos de contrato, porque os meus contratos mensais nem eram da empresa F, eram da ETT8

Nuno Gomes: Sim, sim!

Maria: (14:58) que era a empresa fantasma da empresa F

Nuno Gomes: Sim

Maria: (15:02) para fazer esse tipo de coisa e já teve alguma publicidade por ai, enquanto tal, ou seja, o lucro, É mais

Nuno Gomes: Agora já tens um contrato com a empresa F? A empresa F

Maria: (15:14): Agora já tenho um contrato com a empresa F.

Nuno Gomes: Sim!

Maria: (15:17) Ou seja a gente não assiste aos despedimentos, nós simplesmente ficamos a saber depois. O que as pessoas dizem: "o meu contrato não foi renovado" ou então nós acabamos por perceber que a pessoa deixa de aparecer. Depois, também há aqueles casos das pessoas que ficam num tal estado que nem querem saber de rescindir, nem nada, simplesmente deixam de aparecer de um dia para o outro, deixam de aparecer. Ficam incontatáveis, desaparecem com as coisas do apartamento onde estavam

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (15:53) simplesmente desaparecem!

Nuno Gomes: claro! Tu também me falaste que tu também tiveste estes episódios de depressão, quando foi o burnout

Maria: (16:01) sim!

Nuno Gomes: e depois o médico até te aconselhou que passasses a part-time em vez de fazer full-time.

Maria: (16:04) exato!

Nuno Gomes: E que isso até podia ter problemas por causa do teu contrato agora de efetivo. Porque eles tavam a querer dispensar, não é, de certa forma, por teres part-time e não full-time, sem sequer terem proposto.

Maria: (16:15) Exato! Eu só fiquei porque aceitei alterar a minha disponibilidade para full-time e os horários que eu recebi para Novembro já me colocam em full-time. Porque eles precisam de mais pessoas para a linha portuguesa, mas eles não querem contratar mais pessoas. Portanto aquilo que eles querem basicamente é que as pessoas que la estão ou façam mais horas como eu, que já faço só a linha portuguesa, mas que só faziam um horário limitado ou que façam o resto do tempo, ou então, pessoas que estão na linha francesa mas que eles sabem que falam português digamos corrente que atendam nas duas línguas.

Nuno Gomes: Sim!

Maria: (17:01) Ou seja, basicamente, isto é forçar as pessoas a fazer o trabalho das agentes. O deles enquanto agentes de língua francesa e o trabalho que também será deles enquanto agentes de língua portuguesa, porque era preciso mais pessoas para a língua portuguesa, mas eles não querem contratar.

Nuno Gomes: sim como nós por exemplo, nós como eu te tinha dito, nós fazemos frontoffice e backoffice em simultâneo

Maria: (17:28) pois!

Nuno Gomes: e para não contratarem pessoas e como nós damos muita vazão ao trabalho porque nós eramos, nós entrámos, éramos para aí quase uns trinta, hoje somos três ou quatro têm part-time, o resto é full-time, só para tu veres, mas só como a equipa como morre de medo de ser despedida, trabalhamos que nem uns malucos.

Maria: (17:51) pois!

Nuno Gomes: Então, conseguimos dar vazão áquilo que não era conseguido dar, não conseguíamos fazer, agora conseguimos porque fazemos, estamos a atendar chamadas e tamos a responder a um e-mail.

Maria: (18:02) Ali o, eu também faço isso. Eu também faço isso! Eu no intervalo das chamadas respondo aos e-mails.

Nuno Gomes: mas nós não fazemos no intervalo das chamadas, nós fazemos nas chamadas. Porque se fizermos no intervalo das chamadas

Maria: (18:15) não, eu isso recusei-me!

Nuno Gomes: não dá! Não dá, porque depois acumula, acumula, acumula e fica ali trabalho que nunca mais acaba

Maria: (18:19) Eu recusei! Eu disse: "eu faço, mas atenção eu até sou agente de telefone, não sou agente de e-mail, portanto eu atendo telefones. No meio respondo ao que houver a responder!"

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (18:38) E o que o que eu conseguir responder dentro das horas.

Nuno Gomes: Porque é complicado às vezes gerir

Maria: (18:52) é! É! Não se consegue!

Nuno Gomes: as duas funções em simultâneo!

Maria: (18:52) não se consegue! Eu pelo menos não consigo conciliar, estar a fazer um e-mail ao mesmo tempo que estou a atender a um cliente. Até porque normalmente isso até… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: porque eu às vezes, um cliente vai buscar, vai buscar o contribuinte ou vai não sei quê, já respondi a dois emails, já estou a tratar de outro, a pessoa vai dizendo o número eu já estou a fazer outra coisa, quer dizer, bom é esgotante, às vezes

Maria: (19:17) é esgotante!

Nuno Gomes: eu chego ao fim do dia às vezes e estou esgotado, estou mesmo esgotado, mesmo cansado

Maria: (19:22) eu estou sempre! Eu estou sempre! Eu ai já não avario, já estou sempre! Mas em relação a estes problemas do front, de fazer as duas coisas e essas coisas (pausa), eles por exemplo em relação à linha portuguesa passa-se esta situação, esta situação, em relação aos e-mails franceses, existe uma equipa para responder aos e-mails franceses. Mas, essa equipa não dá vazão a tanta coisa. Aquilo normalmente tem sempre um backlog [quando ficam emails por responder do doa anterior]

Nuno Gomes: Enorme, sim!

Maria: (20:02) porque o mercado é muito grande e a equipa é relativamente pequena. Então aquilo tem sempre backlog [quando ficam emails por responder do doa

anterior], e então o que é que eles fazem? Quando veem que aquilo já começa a ficar muito atrasado, contratar mais gente? Não! Vamos propor aos que já cá estão um voucherzinho extra caso façam mais x e-mails, que venham cá num sábado fazê-lo, no dia da folga ou como calhar, mas, como extra. Um extra que não entra nos descontos, nem da empresa e nem do trabalhador. O que significa que por um lado sabe bem entre aspas até teres um dinheiro extra do qual não vais pagar imposto. Um dia que tu precises de um subsídio qualquer,

Nuno Gomes: Claro! Não é contabilizado

Maria: (20:51) o montante acautelado aquilo não é contabilizado, mas tu trabalhaste. Tás a perceber? Tu trabalhaste mais lá não sei quantas horas a fazer não sei quantos e-mails. Porque cada agente de e-mail tem que responder a 40 e-mails em 8 horas e eu digo-te o que é que é que isso dá, é que ninguém responde ou são raros os casos é que as coisas realmente ficam respondidas. Porquê? Porque basicamente dão umas resposta assim a safar. Ou seja, ou quando há muito backlog, recebem aquilo tipo de indicação que é para mandar tudo para o telefone. Ou seja qual for a questão mesmo que não possa ser resolvida ao telefone, é para mandar o cliente telefonar para a linha de apoio. Claro que isso depois sobrecarrega as linhas do telefone, então aquilo é uma pescadinha de rabo na boca. Os colegas chegam ao telefone, o colega do telefone como não pode resolver aquilo, volta a reencaminhar.

Nuno Gomes: reencaminha para lá

Maria: (21:48) Isto porque a empresa tem que apresentar é os resultados. Porque de facto, é para apresentar os números, porque casos que fiquem resolvidos, não quer dizer que eles não resolvam os casos.

Nuno Gomes: Sim, eles dizem sempre que receberam não sei quantos emails, que responderam não sei quantos emails que é para contatar a linha de apoio e alinha

de apoio recebeu não sei quantas chamadas, que afinal, acabam por encaminhar por email e aquilo acaba por ser só números.

Maria: (22:17) exatamente!

Nuno Gomes: São números que não, tem muito a ver com a orgânica com a forma de organização, não é

Maria: (22:22) Porque ali, ali, porque se fosse mesmo para as pessoas dos e-mails pegarem em cada caso, verem com cuidado e realmente resolver o problema ao cliente, eles não faziam 40 e-mails por dia, nem pensar. Eles precisavam ter no mínimo quatro vezes mais pessoas a trabalhar nos e-mails do que ao que têm e as pessoas faziam no máximo uns 15 por dia, porque há casos bastante complicados depois. O que é que acontece? Acontece que esses casos depois normalmente arrastam-se meses.

Nuno Gomes: a nível da tristeza. Alguma vez?

Maria: (22:58) é todos os dias, quando desperta o computador: Ahh! Eu tenho que ir para lá, mas é o que eu digo a única alegria que há é sabermos os colegas que lá temos. O resto, realmente

Nuno Gomes: não existe competitividade por exemplo, entre os colegas. Não notas por exemplo, nós somos um grupo pequeno não é, e assistimos muitas vezes as pessoas a serem despedidas, porque elas são realmente despedidas. São despedidas por causa do TMA/tempo medio de atendimento. Não conseguirem cumprir. Temos um relatório que eu já tinha dito, onde estão as pessoas a verde e com as pessoas a vermelho. Há as pessoas que estão sempre a vermelho, sempre a vermelho, não conseguem atingir aquele TMA e depois dia menos dia são despedidas. E então sempre assistimos pessoas sempre a esta rotatividade de pessoas. E depois, isto gera uma certa competitividade entre nós. Eu por exemplo, sou amigo de toda a gente, porque eu gosto do ser humano

por minha própria natureza, a minha própria formação e, mas depois é engraçado gostar de pessoas que sei que me estão a tentar fazer mal não é, que é muito engraçado e pronto. Mas gera, porque as empresas de trabalho temporário apesar de que tu aqui neste caso tu não estar por empresa de trabalho temporário, tu estas mesmo a trabalhar mesmo para a empresa mãe que é a empresa F que presta serviço a um cliente.

Maria: (24:14) que também é uma ETT. Funciona como uma ETT

Nuno Gomes: Sim, funciona como uma ETT, sim! Porque eles prestam serviço para um cliente, não é? Não é?

Maria: (24:21) há competitividade, mas de uma forma diferente. Eu acho que pela própria natureza do serviço. Eu acho que o que há mais é às vezes as pessoas passarem-se assim um bocado porque depois encontram documentação malfeita de um colega, e depois não percebem o que lá está. E depois vão ter com o colega: "ouve lá, que raio é que cá meteste que eu não percebo nada do que se passou afinal, o que é que se passou depois." E depois o colega que entretanto teve não sei quantos diz: "eu sei lá, lembro lá agora disso."

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (24:56) "Então mas isto está mal explicado",

"então não tenho tempo para fazer mais, desenrasca-te."

É mais nesse sentido do que haver aquela

Nuno Gomes: sim! Sim!

Maria: (25:04) É mais o atrito que às vezes causa o facto de que, pronto porque lá está como se quer números, ou seja quando tavas a falar do TMA, uma pessoa para

cumprir aqueles minutos que estão estabelecidos e fazer a documentação e que tudo o que isso implica faz aquilo muitas vezes a despachar. Eu por acaso sou um bocado contra isso. Sou contra as pessoas fazerem mesmo com exigência do TMA por uma coisa, é que faz-me confusão eu lixar o vizinho do lado que vai apanhar o fulano ou a fulana que telefonou a seguir. Na linha francesa era certinho eu não ter as horas produtivas que devia ter exatamente porque eu punha me indisponível para pôr tudo nos dossiers como deve de ser. Obviamente que eu nunca chegava a receber prémio nenhum por que eu fazia. Mas isso era uma decisão minha

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (26:08) que eu tomava. Mas também, obviamente (pausa) eu entendo o lado dos colegas que sabem que a chamada tem que durar 7 min, não pode durar mais do que 7 min. Já se gastaram no mínimo 6 ou 6 e meio com o cliente ao telefone, ou mais, dependendo da gravidade da situação.

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (26:39) Depois vamos passar outros mais 10 min a fazer o dossiê?? Não! As pessoas vão lá meter o mais breve resumo que forem capazes

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (26:52) e é claro que não vai ficar completo, é claro que um dia a seguir ou ali por umas horas que o cliente vai telefonar, alguém não vai entender na totalidade aquilo que se passou. E isso é mais uma das coisas que gera bastante ansiedade, bastante mau estar, quando estás a trabalhar, é porque vais à procura da documentação e não está lá, estás a perceber. E tu começas a pensar quem foi o filho da mãezinha que me fez uma porcaria de um dossier que eu não consigo perceber absolutamente nada

daquilo que se passou. Mas quer dizer, não foi uma coisa que não haja toda gente que faz.

Nuno Gomes: claro! Claro! Isso tem a ver muito com a nossa forma de trabalhar. Vamos aqui só focar numa última coisa que é muito importante. Doenças. Algumas doenças fazem do tipo de trabalho

Maria: (27:47) há muitas!

Nuno Gomes: Ou que tenhas visto colegas

Maria: (27:47) Começa no burnout, os esgotamentos, os nervos em franja. Tudo isso é recorrentíssimo. As doenças dos olhos. Eu ainda agora fui ao oftalmologista. Vou trocar novamente de lentes porque o esforço e isso tudo já obriga a que haja outra, outra graduação. Há os problemas nas costas porque as cadeiras são péssimas. Eu se tivesse esta cadeirinha lá ficava toda satisfeita. Aquilo é tudo bamboliante, aquelas cadeiras. O ar condicionado é uma desgraça. Toda a gente, eu tenho uma colega com broncopneumonia em casa.

Nuno Gomes: Claro!

Maria: (28:32) Ela ficou de baixa isto porquê? Porque tá la sempre frio. Eles não, nós reclamamos mas eles fazem poucochinho das nossas queixas. Eles até, como aquilo para funcionar como deve teria que levar um concerto, uma adaptação bastante grande e bastante dispendiosa, eles acham que é muito melhor continuar a deixar os agentes ficarem doentes do que estar a gastar dinheiro nisso

Nuno Gomes: quando falas em agentes, falas dos atendedores, não é?

Maria: (29.03) sim.

Nuno Gomes: As pessoas que estão a atender

Maria: (29:05) sim as pessoas que estão a atender. E os supervisores também, que os supervisores também, sobretudo que as vezes faz questão de os puxar pelo bracinho e dizer anda cá estar sentado para tu veres como é que isto está e eles sentem que de facto está frio.

Nuno Gomes: claro, claro!

Maria: (29:23) na sala

Nuno Gomes: Está bem. Pronto, acho que tratámos aqui o essencial, está bem?

Maria: (29:29) está bem, certo.

14.2.16 E16, Marco

Entrevista com Marco

(45:46 - 18-10-2017)

Nuno Gomes: Então é assim, eu estou a fazer uma tese de mestrado aqui nesta faculdade sobre "representações de sofrimento nos call-centers em Portugal", ok? E tenho estado a recolher entrevistas com pessoas que trabalham agora ou que já trabalharam em call-center e a ideia é as pessoas me descreverem as situações de sofrimento que passaram nos call-centers. Os call-centers têm muitas situações de humilhação. Principalmente o que eu estou a recolher é também é no quadro das emoções, ou seja, que emoções é que as pessoas experimentaram no call-center quando lá trabalharam, não é. Normalmente as pessoas não descrevem emoções positivas, não é alegria, estamos num quadro de precariedade

Marco: (00:47) … [não se percebe, não transcrevi] só quando chega a hora de sair (riu-se),

Nuno Gomes: exato só quando chega a hora de sair! (ri-me)

Marco: (00:50) e de se despedir

Nuno Gomes: e pronto. Aqui eu vou manter apesar de tu ires te identificar, eu vou manter o teu anonimato, portanto o teu nome não vai aparecer na minha tese, vais aparecer com outro nome, as empresas que falares também vai ser a empresa x, a empresa y, infelizmente, mas pronto é assim, são as regras do jogo, está bem? Pronto será assim nesse sentido. Como é que te chamas?

Marco: (01:10) Marco

Nuno Gomes: Marco! E a tua idade?

Marco: (01:14) [30 aos 39] anos

Nuno Gomes: [30 aos 39]! E escolaridade?

Marco: (01:17) Licenciatura

Nuno Gomes: ok Licenciatura. Trabalhaste já em call-center

Marco: Trabalhei!

Nuno Gomes: Viemos agora aqui de uma reunião aqui do STCC, aqui na faculdade há 3 anos não é?

Marco: (01:29) Portanto tive lá de Agosto de 2013 a Outubro de 2014

Nuno Gomes: sim! E como foi a tua experiência, foi na empresa F?

Marco: Foi na empresa F!

Nuno Gomes: Aonde aqui em [indico um local em Lisboa]?

Marco: foi aqui em Lisboa, foi na, foi na [indica um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ok!

Marco: (01:44) Foi na [indica um local em Lisboa]. Era uma empresa de telecomunicações, Empresa A3, uma empresa Suíça e o trabalho que eu fazia era de, não era chamar, não era que chamava os clientes eram os clientes que chamavam para nós [inbound] para qualquer, para assuntos de faturação, pagamentos, apoio técnico, alguma venda também, mas isso partia de nós, alguma venda de telemóveis ou produtos, não é, tinha a ver com apoio ao cliente basicamente com apoio ao cliente, obviamente que isso mesmo no apoio ao cliente e técnico à sempre uma parte comercial, não é, portanto de vender,

Nuno Gomes: Sim!

Marco: (02:14) de tentar impingir coisas aos clientes. Portanto trabalhava num horário que era das seis à uma da manhã, portanto a ideia era eu trabalhar, fui convidado a trabalhar num, nos meus trabalhos de Turismo de dia e depois trabalhar à noite, com uma hora, com 15 minutos de pausa e uma hora de jantar que normalmente das 9 até às 10, e portanto, basicamente foi, era, foi esse o período que eu estive lá

Nuno Gomes: e trabalhaste quanto tempo mais ou menos? Disseste

Marco: (02:45) de Agosto de 2014, início de Agosto de 2014, quando começa a formação… [não se percebe, não transcrevi] até Outubro, Agosto de 2013 até Outubro de 2014

Nuno Gomes: ok então foi mais ou menos 1 ano

Marco: (02:58) mais ou menos 1 ano, sim 1 ano e 2 meses. Trabalhava ao fim de semana, portanto os horários, as folgas eram rotativas

Nuno Gomes: ok!

Marco: (03:06) trabalhava ao fim de semana, às vezes tinha folgas à semana portanto

Nuno Gomes: situações de humilhação e emoções que tu experimentaste lá dentro

Marco: (03:14) situações de humilhação: uma coisa que eles me faziam muito e que eles faziam muito era a avaliação dos trabalhadores por parte dos clientes, ou seja, aquele testinho no final da chamada, não é, por parte dos clientes e também eles faziam às nossas chamadas, ou seja, no meu caso era muito interessante porque nós começávamos, eu começava sempre o mês com ótimas avaliações, era o meu supervisor que me dizia e chegava ao fim do mês mesmo nos piores trabalhadores, entre aspas, os piores avaliados do call-center, o que era bastante curioso, o que é que acontecia muitas vezes com esta, esta, com esta avaliação? É que nós estávamos entre a espada e a parede porque havia colegas meus que não estavam para se chatear, ou seja, davam…[não se percebe, não transcrevi] faziam o que o cliente queria: perdoavam dividas, davam, faziam favores ao cliente, não é, ou seja, não seguiam o procedimento que nos, que nos era exigido. Eu era muito… [não se percebe, não transcrevi] com medo de ser despedido então era muito restrito com as regras, ou seja…[não se percebe, não transcrevi] fazia com que o cliente ficasse zangado comigo e zangado com a empresa, eu não tinha culpa nenhuma, só estava a seguir o que me pediam para fazer

Nuno Gomes: claro!

Marco: (04:15) e depois a avaliação, que na verdade é uma avaliação do serviço da qualidade da empresa que era péssima, diga-se de passagem, havia lá coisas incríveis que a empresa fazia, como a mudança do sistema informática a meio, a meio do ano…[não se percebe, não transcrevi] que foi uma coisa desastrosa: faturas atrasadas, trocadas, enganadas, ou seja o cliente para castigar a empresa, a verdade é que a nota que ele dava não era para mim, não era para o meu trabalho, era para, era avaliar o mau serviço da empresa, e então o que é que acontecia muitas vezes, eu acho que também as notas eram manipuladas, ou seja, sancionavam exatamente as notas contavam para a avaliação final, não é, lá na Suiça, não aqui em Portugal, lá na Suiça, portanto a empresa F é apenas o executor, as regras são colocadas pela empresa cliente, não é, depois a cliente é a empresa F

Nuno Gomes: Sim!

Marco: (04:55) e portanto, o que é que acontecia é que ao fim do mês eu tinha resultados horríveis e eu tinha uma, uma conversa banal…[não se percebe, não transcrevi] banal com o meu, o meu supervisor que era ao fim do mês aquela ideia de que, o supervisor até…[não se percebe, não transcrevi] um bocadinho embaraçado, realmente não gostava muito daquele papel: "olha tens de ter cuidado, vais ser despedido, não sei quanto tempo vais ficar aqui…[não se percebe, não transcrevi] para a semana já cá não estás"… [não se percebe, não transcrevi] a ameaça

Nuno Gomes: contratos mensais

Marco: mensais

Nuno Gomes: renováveis automaticamente

Marco: (05:23) exatamente! Portanto "podes, podes ser despedido para a semana, tem cuidado" eu vivia sempre naquela coisa entre, quem me dera ser

despedido, porque se eu for despedido a culpa não é minha, eu fiz tudo o que me pediram, sou um bom trabalhador, tenho consciência que respeitei as regras,

Nuno Gomes: claro!

Marco: (05:37) nunca fiz nada de errado, não é, quem me dera ser despedido, porque realmente eu não me queria despedir, sentia-me culpado por estar a despedir-me de um trabalho, não é,

Nuno Gomes: sim! sim!

Marco: (05:44) é sempre aquela ambivalência, eu não quero estar aqui, mas eu dou o que há em mim sendo que tenho que estar aqui a trabalhar, não é, portanto eu tenho que estar aqui a trabalhar não é… [não se percebe, não transcrevi] responsabilidades, ao mesmo tempo eu pensava: "quem me dera que esta empresa fosse à falência, quem me dera que o trabalho, quem me dera que eles me despedissem, assim eu sentia-me quase como um peso livre das costas, ou seja,

Nuno Gomes: claro!

Marco: (06:00) era sempre aquela ambivalência entre querer estar ali, não querer estar ali e saber que, como qualquer comum mortal tinha de fato de me agarrar aquele emprego não havia hipótese, e portanto era isto dia a dia. Depois eu sou uma pessoa relativamente tímida, ou seja, com pessoas que eu não conheço muito bem, digamos entre aspas, um bocado, um bocado…[não se percebe, não transcrevi] tenho uns amigos não sou, não sou, não sou um…[não se percebe, não transcrevi] social nesse sentido mas não entro muitas vezes naquela brincadeira de grupo, aquela, aquela piada dizer mal de mandar piropo aquela rapariga, aquela piada porca, eu não fazia, não entrava muito nesses jogos, então era um bocado nerd, um bocado…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: isso trazia por exemplo problemas entre os colegas

Marco: às vezes

Nuno Gomes: ou entres seres considerado

Marco: um nerd basicamente

Nuno Gomes: considerado assim pelos supervisores, porque os supervisores também têm os seus queridos

Marco: (06:52) sim isso era verdade, isso era verdade, isso era verdade. Havia gente lá que não era nada competente e que fazia literalmente merda, haviam lá várias regras e não lhes acontecia nada.

Nuno Gomes: claro!

Marco: (07:04) não lhes acontecia nada. Portanto eles jogam muito, eles jogam muito com as personalidades das pessoas não é

Nuno Gomes: sim! Podemos ir só aqui para cima… [fomos para outro local porque estava ali muito barulho]

Marco: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: ok, já estamos a continuar o som é melhor

Marco: (07:14) onde é que eu ia

Nuno Gomes: ok!

Marco: (07:16) ok estava a falar que eles muitas vezes, eles jogam com as personalidades das pessoas não é, portanto nesse sentido, sou uma pessoa muito fácil de oprimir nesse sentido

Nuno Gomes: como é que eles jogam com a personalidade?

Marco: (07:27) eu vou-te dar um exemplo e já viste muitas vezes, qualquer pessoa que seja gay, ou no caso de uma pessoa que seja lgbt, em que muitos call-centers eu sei, sei que isso acontece, em muitos call-centers isso é usado contra o trabalhador, portanto é sentida uma opressão do trabalhador até por parte de outros colegas não é, portanto nós sabemos que isso acontece, não é, eu no meu caso não sou lgbt, mas é muito fácil adivinhar que muitas vezes quando se percebe que aquele trabalhador se calhar é mais tímido, mais vulnerável politicamente não é, é muito fácil pegar e fazer dele, e fazer dele gato-sapato, nesse sentido, e eu notei isso acontecer muitas vezes, não só comigo mas com outros colegas também no call-center, portanto eles jogam também com a própria personalidade das pessoas, não é, e portanto com a própria insegurança das pessoas, no meu caso, eu jogava muito com isso, não sou uma pessoa, sou uma pessoa às vezes um bocado insegura é verdade e então jogavam muito com isso, jogavam muito com essa forma de me atacar, ou seja, de me

Nuno Gomes: Pelo fato por exemplo de tu não, não, pronto de teres a tua forma, não mandares piropos

Marco: sim

Nuno Gomes: ou não entrares nesse clima, pronto que existe

Marco: mais…[não se percebe, não transcrevi] e tal

Nuno Gomes: que existe nos call-centers

Marco: sim

Nuno Gomes: isso criava-te, sentias que havia uma certa discriminação logo ali

Marco: (08:41) sentia que eles percebiam isso, percebiam

Nuno Gomes: eras tipo estigmatizado

Marco: (08:46) com os colegas, não todos, não todos, tinha os meus colegas que eu considerava amigos ali, portanto pessoas com quem me dava muito bem, mas eles percebiam que a simpatia não era generalizada para comigo ali na, na, naquele platô. Portanto isso acontecia muitas vezes, percebi que isso, que havia muitas vezes situações dessas

Nuno Gomes: e então notavas que havia um, porque é normal nos call-centers, apesar de haver uma certa camaradagem

Marco: um bocadinho

Nuno Gomes: há também muita competitividade

Marco: (09:11) um bocadinho, um bocadinho de mobbing sim portanto, sim é verdade existe, existe mobbing, existe muitas vezes mobbing para com certas pessoas, isso não tenho dúvida, isso não tenho duvida, então ali naquele local é selva autêntica não é, literalmente o último classificado vai à vida não é portanto

Nuno Gomes: ou seja os colegas sabem as avaliações de uns dos outros?

Marco: (09:31) sabem, sabiam, sabiam. Havia um quadro

Nuno Gomes: sim!

Marco: (09:34) havia um quadro que era de afixar coisas, mas com as avaliações de toda a gente da empresa,

Nuno Gomes: consideras isso de certa forma humilhatório essa exposição

Marco: é profundamente cruel é profundamente cruel porque o desempenho de um trabalhador é entre o trabalhador e o seu patrão.

Nuno Gomes: Dizes que é profundamente quê [não conseguia perceber que estava a dizer "cruel"]?

Marco: (09:51) Cruel!

Nuno Gomes: cruel sim!

Marco: (09:52) Acho que é cruel, acho que é cruel, parece que voltámos há, há escolinha não é, onde tu, figurativa, figurativamente és um miúdo que está no cantinho com as orelhas de burro não é portanto é um bocado isso

Nuno Gomes: vocês tinham assim penalizações por causa, porque normalmente essas avaliações são por causa dos prémios de

Marco: penalizações não

Nuno Gomes: produtividade

Marco: (10:15) sim haviam prémios de produtividade isso é verdade, muitas vezes eles não eram dados

Nuno Gomes: claro eles têm estas estratégias montadas para que as pessoas não atinjam os prémios

Marco: sim! Sim! Sim! Sim! Sim!

(10:21) mas não era tanto penalização no sentido de fazer ainda mais difícil no sentido de há uma cadeira mais confortável, não chegava a esse ponto, mas de fato havia essa pressão todos os meses e dizerem então "estás em cima da corda bamba". Houve um momento que eu curiosamente eu cheguei a ser retirado da campanha onde eu estava, presente pelas minhas más notas, recambiarem para outra campanha, a outra campanha era [cita um local também em Lisboa, uma empresa de videojogos, o qual eu não percebia absolutamente nada, eu disse isso: "eu não percebo nada de videojogos".

Nuno Gomes: também pela empresa F?

Marco: (10:52) Também pela empresa F. “Vais aprender e tal” eu tentei ir à formação, eu não escondo nada como eu trabalho de dia, portanto eu sempre entrei às 6 horas, a formação começava às 5, e muitas vezes não conseguia estar às 5 na formação, e então chegava, eu tinha-os avisado disso, eu chegava atrasado à formação. Entretanto passado uma, duas semanas, o formador que ia ser um dos supervisores da campanha veio me dizer: “olha desculpa lá nada contra ti mas vais ter que voltar à, vais ter que voltar à, à, empresa A3, a empresa, a campanha onde eu estava, porquê, porque eu não posso, não posso te deixar trabalhar aqui, tanto a faltar à formação pelo menos 1 hora por dia, e eu sei perfeitamente que avisaste que não podias, que não, que ias mesmo faltar” não é uma questão de dinheiro, não podia ir, tinha outros compromissos laborais e portanto o que eles fizeram recambiaram-me então até à outra campanha, então andei entre duas campanhas, eu até brincava às vezes com os meus colegas com que eu me dava bem, eu era um bocado o Gasparzinho da empresa A3 – fantasma, não era suposto estar ali mas era a sombra estava ali o platô, portanto… [não se percebe, não transcrevi] mas sim chegou a este ponto de tentarem recambiar para outra campanha onde ia de certeza correr muito mal, eu não percebia nada de videojogos, eu sou nerd, mas sou nerd de filmes, de séries

Nuno Gomes: e correu mal? E correu mal?

Marco: não chegou a correr mal, porque não passei da formação, e a formação foi só alguns dias

Nuno Gomes: claro e voltaste, e voltaste para o mesmo sítio onde estavas

Marco: (12:11) voltei! Imaginava precisamente o que é que ia acontecer, o que é que ia acontecer ali, eu na altura nem me dei conta disso, mas hoje, ou melhor passado uns tempos percebi o que é que ia acontecer, eles puseram-me lá, perceberam que eu não tinha nada a ver com jogos, não percebia nada de jogos disse isso no inicio que não percebia nada de videojogos, o que é que ia acontecer, iam-me dar muito de estar ali, ia-me dar muito de estar ali, ia ser despedido, ao fim de um mês

Nuno Gomes: e foste despedido?

Marco: (12:33) não fui despedido porque lá está voltei para a outra não é, eu saí da empresa F… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Então qual foi a ideia deles para te terem lá

Marco: Eu acho que foi isso, acho que foi um ambiente ainda mais difícil, mais complicado para mim do que seria um atendimento de apoio ao cliente em que atendes telemóvel, que era um atendimento de videojogos de quais não tinha nada a ver com aquilo e eles sabiam disso e… [não se percebe, não transcrevi] eu iria dar-me ali [já tirei a ideia para a tese]

Nuno Gomes: e ias-te embora

Marco: ou ia-me embora ao fim do mês porque não tinha resultados, tinha resultados péssimos

Nuno Gomes: e não chegas-te a concluir a formação e voltaste

Marco: (13:00) e voltei para lá, voltei para lá

Nuno Gomes: não conseguiste estar no horário certo

Marco: na formação

Nuno Gomes: para fazer a formação

Marco: (13:04) exatamente, exatamente. Voltei para lá, voltei para lá.

Nuno Gomes: Acabaste por voltar, sim!

Marco: (13:06) voltei para lá. Entretanto, eu sai de lá pelo meu próprio pé [despediu-se], eu precisei de um

Nuno Gomes: acabaste por sai por ti mesmo?

Marco: (13:12) sim! Precisei de 15 dias de férias antes de sair, porque de facto eu estava com a cabeça em água, ou seja, aquela sensação de saíres de lá e sentires-te incompetente, sentires mesmo muito mal contigo próprio, porque fizeste, fizeste, estiveste num mau dia, não soubeste responder ao cliente, ou o cliente não ficou contente, às vezes fora do teu controle não é, e dá aquela sensação de fúria indefinida, não é em relação ao cliente, não é em relação bem a ti, mas é fúria, é fúria, chegou o momento em que dou comigo a dar, a sair literalmente do call-center e dar com um murro na parede, isto, batia literalmente nas paredes com as mãos, de raiva: "isto não pode continuar assim"

Nuno Gomes: a raiva era por, porque há muitas situações de raiva e na minha tese agora tem suscitado estas coisas porque os entrevistados às vezes vão falando de outras situações e eu vou acrescentando na tese, apesar de eu também sou trabalhador de call-center, atenção, eu trabalho para o Estado, para o Serviço B

Marco: sim

Nuno Gomes: O Serviço B, que tem uma empresa de trabalho temporário a gerir o call-center na própria, no [indico o edifício onde trabalho] e que tem lá os trabalhadores da [indico outra empresa do Estado] que trabalham num call-center por uma empresa de trabalho temporário, e nós trabalhamos para o Serviço B através de uma empresa de trabalho temporário e também sofremos coisas que ninguém, que não pensam a ninguém. Então é assim, agora perdi-me naquilo que ia a dizer, já me lembro da raiva, estávamos a falar da raiva, que é assim: tu sentias raiva porque não conseguias lidar com os clientes, nas chamadas ou porque às vezes a gente atende um cliente e aquilo é horrível ou por causa da raiva por causa da forma da organização lá dentro, ou seja, porque há sofrimento no trabalho dos call-centers por causa dos clientes que ligam para a linha e há sofrimento no call-center por causa da forma de organização, ou seja, os gritos dos supervisores, os supervisores que nos tratam mal, ou essas situações

Marco: (15:08) ai está os supervisores não gritavam connosco, era uma coisa muito mais subtil como disse… [não se percebe, não transcrevi] quase tão letal como ter um grito à nossa frente, mas aquela conversinha do espada dá-me o que está em cima da tua cabeça, não é… [não se percebe, não transcrevi] mas era uma sensação de incompetência, ou seja de pouco amor-próprio, às vezes sentia que, às vezes é difícil, muitos colegas diziam-me isso: "tu tens que não deixar de cair isso sobre ti próprio", mas era aquela sensação de que

Nuno Gomes: É uma violência desfaçada, porque é uma violência que não é verbal

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: não é, mas eles fazem com que tu te sintas culpado

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: com o trabalho que fazes

Marco: (15:46) eu sinto-me incompetente, e depois à distância percebo os mecanismos todos para controlar as pessoas para que aquilo que exerciam

Nuno Gomes: sim! Sim

Marco: (15:54) mas eu sinto-me incompetente comigo próprio, quer dizer não sou capaz de, ou seja, lembro-me de ter tido um colega que, que, que recebeu um prémio e disse: "eu não percebo as tuas notas, eu não percebo as tuas notas, to fazes tudo *by the book,* ai ninguém te pode atacar em nada, fazes tudo *by the book,* mas depois há qualquer coisa entre ti e os clientes que faz isto", faz isto no sentido, faz aquelas notas não é

Nuno Gomes: sim

Marco: (16:20) e eu nunca fui uma pessoa de ralhar aos clientes, mais do que

Nuno Gomes: então tu cumprias as regras tal e qual como elas eram

Marco: by the book, eu era *by the book*

Nuno Gomes: para cumprir os procedimentos

Marco: *by the book*

Nuno Gomes: a 100% para teres a melhor qualificação que era seguir as regras

Marco: (16:31) *by the book*, para não ser apanhado, não ser apanhado também

Nuno Gomes: e para nas avaliações não seres penalizado

Marco: exatamente

Nuno Gomes: e fazias tudo que eles quisessem

Marco: (16:37) exatamente! E aquelas avaliações que eu tinha em que estava alguém da qualidade pelo qual ouvia o telefone raramente, raramente… [não se percebe, não transcrevi] nunca foram negativas, uma outra coisa que eles podiam apontar, mas nunca tive uma avaliação que eles dissessem: "olha esta chamada aqui o que é que tu andaste a fazer nesta chamada, o que é que é este trabalho aqui?"

Nuno Gomes: claro!

Marco: (16:54) isto nunca aconteceu, nunca ninguém me pôde apontar um momento de negligência, de desonestidade [Marco apenas era penalizado pela avaliação que era feita pelo cliente no fim da chamada].

Nuno Gomes: tu cumprias à regra e à risca

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: os procedimentos

Marco: (17:02) exatamente!

Nuno Gomes: de atender uma chamada

Marco: (17:05) agora quando o meu colega me diz isso, eu não acredito que ele me tenha dito isso de facto, embora ele não fosse muito boa pessoa, mas não acredito que ele me tenha dito de facto isso com, com má-fé naquele caso. Mas ele dizia-me e eu achava, era, concordar com ele. "Tu falaste *by the book*, tu ai ninguém te pode apontar nada, tu és muito *by the book*, mas eu não percebo o que é que se passa em ti, os clientes não gostam de ti, há qualquer coisa que acontece na avaliação que eles não gostam de ti

Nuno Gomes: há já sei, então depois no fim da chamada vocês tinham um inquérito de satisfação dos clientes

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: e os clientes avaliavam-te negativamente

Marco: (17:35) exatamente, e esse inquérito então é que me causava aqueles problemas todos, me causava aquela ameaça constante,

Nuno Gomes: já percebi! Já percebi!

Marco: aquela ameaça de ser despedido

Nuno Gomes: sim mas isso é normal, como é normal que uma pessoa que segue as regras à risca da empresa

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: e que faz tudo à certinha, que depois no fim o cliente não gosta

Marco: exatamente

Nuno Gomes: porque nós não podemos favorecer o cliente

Marco: (17:51) mas ai está nós estamos aqui numa espada de damaso, se ao mesmo tempo eu faço as coisas mal posso ser, posso ser penalizado, posso ser despedido, até posso não perceber… [não se percebe, não transcrevi] se eu fizer as coisas tudo *by the book*, o que é que acontece, sou penalizado pelos clientes e neste caso estamos a lidar com uma empresa que é muito, muito má para os clientes, muito, muito má, não estou a falar de serviço mau, serviço de atendimento, mas estou a falar

Nuno Gomes: das regras e dos procedimentos

Marco: (18:16) das regras dos procedimentos

Nuno Gomes: da própria empresa

Marco: (18:18) das falcatruas, como disse, como te disse ali no meio do ano quando lá estive entre 2004, a mudança do sistema informático foi um fracasso total, correu muito mal, causou muitos problemas, nós fomos, aí nós tivemos um stress, todos nós porque, eles fizeram basicamente no call-center os prestadores beta daquela,

Nuno Gomes: não batas aí [estava a bater na mesa mesmo ao lado do telemóvel que estava a gravar]

Marco: (18:38) desculpa, daquela treta, portanto nós tivemos basicamente, não fomos nós, nós quase que fazíamos relatórios a explicar o que é que estava a correr mal no sistema operativo, no sistema informático deles, qual era o bug, cada vez que havia um bug, a gente mandava um email para o BO para dizer bug aqui, bug acolá, e isto acolá, às vezes nós tínhamos faturas que eram completamente incompreensíveis porque tinha acontecido alguma coisa muito mal na fatura, e a pessoa via que o cliente tinha razão de facto, aquela fatura tinha algumas imprecisões que custavam muito dinheiro, e portanto nós apanhámos com aquilo em cima, eu ainda sai, portanto isto foi em, em Abril, não é, e em Outubro quando eu sai eles ainda estavam a braços com

Nuno Gomes: com esse problema, por causa desse problema

Marco: e isso agravou tudo ainda

Nuno Gomes: diz-me o seguinte: problemas das idas à casa de banho, havia problemas das idas à casa de banho? Eles proibiam as pessoas de ir à casa de banho?

Marco: (19:27) que eu tenha reparado, não!

Nuno Gomes: ou controlavam as idas à casa de banho?

Marco: (19:30) Controlavam! Mas que eu tenha reparado não!

Nuno Gomes: mas controlavam como?

Marco: (19:35) a pausa, tinhas que ir à pausa, não é, ou se fizesses a pausa mais cedo era para ir à casa de banho portanto fizeste a pausa para ir à casa de banho

Nuno Gomes: mas não podias ir à casa de banho se não fosse na pausa?

Marco: (19:44) não!

Nuno Gomes: então e se tivesses necessidade de ir à casa de banho?

Marco: (19:48) que eu tenha reparado isso nunca tinha acontecido

Nuno Gomes: mas podiam ir à casa de banho sem ser no momento da pausa?

Marco: (19:52) não! Não!

Nuno Gomes: então como é que faziam?

Marco: (19:54) eles diziam: "aguenta mais um bocadinho e vai à casa de banho daqui a um bocadinho está bem? Aguenta-te um bocadinho! Aguenta-te um bocadinho!" Eu por acaso nunca tive nenhum problema nenhum, porque pronto do ponto de vista das necessidades, eu sou muito certinho e tal

Nuno Gomes: ok! Ok!

Marco: (20:04) nunca tive essa necessidade de ir à casa de banho, portanto, mas de facto eles tinham essa coisa que era: "espera mais um bocadinho está bem, vai à pausa daqui a um bocadinho" ou então "vai agora à pausa e já vais à casa de banho", portanto eles pegavam sempre na pausa, 15 minutos para quem fazia 4 horas

Nuno Gomes: nunca viste nenhum colega que

Marco: não!

Nuno Gomes: que se chateasse com essa situação

Marco: não!

Nuno Gomes: as pessoas normalmente aceitam isso de ânimo leve?

Marco: sim!

Nuno Gomes: e aceitam plenamente?

Marco: sim!

Nuno Gomes: que só façam as suas necessidades fisiológicas

Marco: sim!

Nuno Gomes: quando lhe dizem

Marco: (20:29) quando é para ir à pausa, exatamente!

Nuno Gomes: e diz-me outra coisa: chamadas ininterruptas – eram chamadas ininterruptas ou havia pausa entre chamadas?

Marco: (20:36) não havia, havia pausas entre chamadas

Nuno Gomes: isso também tem a ver com o fluxo de chamadas não é?

Marco: (20:39) sim! Tem a ver com o fluxo de chamadas, eu no meu caso não era muito complicado porque eu trabalhava à noite, então o fluxo de chamadas

Nuno Gomes: era menor

Marco: no turno das 06 e as 09 horas, depois a partir das 10 horas quando eu voltava do jantar, a coisa era realmente calma não é

Nuno Gomes: mais calmo

Marco: (20:53) excetuando aos fins-de-semana, mas, nem era nem aquela chamada, o auto-ansewer, isso não acontecia

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marco: (21:03) mas ao mesmo tempo nós tínhamos um, nós tínhamos… [não se percebe, não transcrevi] nós estávamos a fazer o wrap-up, ou seja o escrito do relatório das chamadas

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marco: (21:11) e tal, não é, tudo isso era medido, obviamente que se eu tinha um wrap-up, tempo gigantesco, ia ter problemas não é?! Ou seja não tinha

Nuno Gomes: ou seja vocês tinham wrap-up?

Marco: (21:19) tínhamos wrap-up sim!

Nuno Gomes: ou seja, vocês não podiam ter a chamada, tinham que fechar a chamada, no momento em que ela desligava vocês tinham que fechar a chamada

Marco: extamente!

Nuno Gomes: que é isso que significa o wrap-up

Marco: (21:28) extamente! Depois o wrap-up era escrever no, na ficha do cliente, o que é que tinha acontecido

Nuno Gomes: o que é que tinha acontecido. Tinham que fechar aquilo rapidamente?

Marco: (21:36) era contado, o tempo era contado,

Nuno Gomes: sim o wrap-up era contado sim

Marco: (21:39) não era ilimitado, ou seja, podia estar 2 minutos em wrap-up,

Nuno Gomes: ah ok! Ok!

Marco: (21:41) até porque às vezes haviam casos complicados em que de facto tinha de estar a escrever bastante

Nuno Gomes: por exemplo no meu trabalho [Serviço B] existe o wrap-up que conta no nosso TMA, é adicionado ao nosso TMA, que é o tempo médio de atendimento e que nos prejudica

Marco: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: pronto

Marco: (21:58) eles não contavam como tempo de atendimento da chamada mas contavam isso para o tempo que um trabalhador estava a trabalhar, ou seja, obviamente que havia casos, em que um certo caso era tão complicado que a gente tinha que estar ali 3 ou 4 minutos a tentar a escrever de forma

Nuno Gomes: escrever tudo o que tinha acontecido

Marco: (22:10) que tinha acontecido, às vezes

Nuno Gomes: para ficar no contato

Marco: (22:12) exatamente!

Nuno Gomes: tinham TMA, tempo médio de atendimento?

Marco: (22:15) sim tínhamos

Nuno Gomes: qual era o vosso tempo médio de atendimento?

Marco: (22:19) ai está, depende das chamadas, eles faziam uma média, eles faziam uma média, mas eles não se preocupavam tanto com o tempo médio de atendimento [TMA], porque nós eramos um serviço de apoio ao cliente, portanto, eu cheguei a ter chamadas de meia hora, eles não davam tanta ênfase ao tempo médio de atendimento, não é, davam mais ênfase à qualidade com todas aquelas

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim! Com as avaliações

Marco: aldrabices que eu te contei, mas eles não davam tanta ênfase ao atendimento. Obviamente se alguém tivesse passado 1h e 40 a fazer uma chamada: "alto ai, o que é que se passa ai"

Nuno Gomes: claro!

Marco: (22:47) ai era, mas não tinham tanto, tanto, tanta preocupação de que eu me lembro com tempo… [não se percebe, não transcrevi] porque isto também era uma chamada, não era uma chamada que havia problemas complexos muitas vezes

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Marco: (22:59) com temas variados, os telemóveis não funcionavam, era preciso vender isto… [não se percebe, não transcrevi] na fatura o que é que está aqui que não bate certo, porque é que o cliente está se a queixar? Depois o cliente também não sabia se explicar muito bem, depois olhar para a fatura, fazer contas

Nuno Gomes: sim! Sim! A nível de sofrimento? Ou num quadro de humilhações dentro do call-center onde trabalhas-te, se sentiste isso, não é, sentiste – foi por parte dos clientes ou foi por parte da organização lá dentro? Ou seja em relação aos supervisores

Marco: (23:31) era, era duas formas de humilhações diferentes, ou seja, o cliente às vezes era mais fácil ultrapassar, porque era alguém claramente de má índole, alguém frustrado e então era muito mais fácil tentar ultrapassar isso não é, então nunca ficava muito tempo na memória, não era tão insidiosa. Humilhação no local de trabalho, aquela reunião mensal que eu falava em que te diziam: "estás com a espada em cima da cabeça" essa é muito mais humilhante, era feita à frente de toda a gente.

Nuno Gomes: E como é que eles faziam isso?

Marco: (24:04) então chamavam "teem for one", que é teem for for one, teem for one, ou seja eles não faziam todos juntos

Nuno Gomes: espera ai como é que se escreve isso?

Marco: i, sou eu

Nuno Gomes: i, sim

Marco: t4i

Nuno Gomes: ok t for i, e o t como é que se escreve?

Marco: desculpa?

Nuno Gomes: como é que se escreve o ti?

Marco: (24:28) t era t, 4, t4i

Nuno Gomes: ok! Ok!

Marco: (24:35) e então ela não acontecia muitas vezes, a reunião não acontecia muitas vezes com todos juntos, era muito raro, não é, mas acontecia à vista de todos

Nuno Gomes: então e o ti four i, é assim? T four i

Marco: sim team four i, team

Nuno Gomes: mas o que é que isso significava?

Marco: (24:48) a equipa para mim

Nuno Gomes: sim

Marco: ou seja, um bocado tipo estás aqui, és membro de uma equipa, tu e eu, supervisor e eu

Nuno Gomes: ok,

Marco: vamos falar

Nuno Gomes: é tipo uma reunião

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: uma reunião em privado

Marco: fazia isto, fazia com todos os supervisores

Nuno Gomes: pronto, para uns é ir para a salinha, pronto há vários tipos de

Marco: (25:02) sim, mas nós não íamos para a salinha

Nuno Gomes: sim, sim

Marco: (25:04) nós não íamos para a salinha, nós tínhamos o platô, não é, e tinhas as mesas dos supervisores, eles tinham… [não se percebe, não transcrevi] todos numa fila em frente à janela

Nuno Gomes: sim

Marco: (25:12) não é

Nuno Gomes: sim

Marco: (25:13) aqui então as mesas e depois o resto das mesas dos trabalhadores aqui à volta e portanto nós eramos chamados à mesa dos supervisores

Nuno Gomes: daquelas mesas. Nós estamos a falar de um espaço de quantas pessoas mais ou menos?

Marco: (25:27) dependia dos dias, porque ai está, como eu tinha um horário bastante diferente dos outros

Nuno Gomes: diferente

Marco: (25:32) nem sempre estava aquilo muito cheio

Nuno Gomes: sim

Marco: (25:38) no tempo em que eu tive há experiência, ou seja, nas primeiras duas semanas, em que eu fiz um horário

Nuno Gomes: normal

Marco: (25:42) normal

Nuno Gomes: de trabalho 09h00-18h00 ou

Marco: (25:44) exatamente

Nuno Gomes: sim, normalmente a formação é nesses horários

Marco: (25:48) umas 200 ou 300 pessoas

Nuno Gomes: ok, ok, então e tu eras chamado ali à frente dos supervisores e depois

Marco: (25:51) e depois ele falava comigo à frente, à frente dos trabalhadores, os trabalhadores estavam a trabalhar mas estaria a ter uma conversa que não era resguardada, não era um escritório, era ali com ele, não é…

Nuno Gomes: e humilhava-te? Falava o que não devia?

Marco: (26:06) depende!

Nuno Gomes: porque às vezes eles aproveitam-se desses momentos para falar em voz alta em vez de chamar à parte que é o que deveriam fazer pela educação, às vezes fazem isso para se aproveitar

Marco: (26:16) dependia dos, dos supervisores, isto é como tudo

Nuno Gomes: se ele fosse com a tua cara falava-te bem, se não fosse com a tua cara falava-te mal

Marco: (26:23) sim mas no caso do meu supervisor que era o [cita o nome], que era um [indica a nacionalidade], ele era uma pessoa relativamente descontraída, muito sisuda sem dúvida, nunca me tratou mal, nunca me insultou, mas tinha sempre aquela, era uma pessoa muito…[não se percebe, não transcrevi] nesse sentido, mas tinha sempre aquela conversa, às vezes até parecia que ele estava, que ele estava às vezes um bocadinho constrangido

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marco: (26:45) lá vinha a conversa do "tás aqui por um fio basicamente"

Nuno Gomes: e havia insultos? Alguma vez assististes a insultos?

Marco: (26:51) a mim pessoalmente?

Nuno Gomes: não necessariamente, pode ser a outros colegas, porque tu também podes ser servir aqui neste momento como um informante alguém que assistiu alguém

Marco: (26:59) não foram, não foram, se foram não foram muitos. Havia uma supervisora

Nuno Gomes: ou agressões verbais por exemplo

Marco: (27:06) agressões verbais. Havia uma supervisora, haviam duas supervisoras que eram complicadas, uma era uma miúda relativamente nova mas era mais uma questão

Nuno Gomes: com que idade?

Marco: (27:15) era mais uma questão de ela ser…[não se percebe, não transcrevi] com temperamento não vou dizer difícil mas pelo menos mais, mais tempestivo, era mais tempestivo, portanto facilmente entrava em discussão com outros colegas

Nuno Gomes: em conflito

Marco: (27:27) com os, ou com os trabalhadores, embora comigo pessoalmente

Nuno Gomes: ela era supervisora?

Marco: (27:32) era supervisora!

Nuno Gomes: e tinha mais ou menos que idade?

Marco: (27:34) 27 anos talvez

Nuno Gomes: ok está bem!

Marco: (27:37) comigo pessoalmente ela nunca… [não se percebe, não transcrevi] comigo pessoalmente nunca foi, nunca foi desagradável, mas notava que ela era a pessoa mais…[não se percebe, não transcrevi] havia outra que era a pessoa de má índole, má índole,

Nuno Gomes: com que idade?

Marco: (27:52) ela teria cerca de 30 anos, portanto. Há um episódio caricato, que eu lembro-me perfeitamente, eu estava, numa altura que eu estava ainda na semana da experiência, nas duas semanas

Nuno Gomes: da formação sim!

Marco: (28:05) e então a zona francesa digamos…[não se percebe, não transcrevi] estava cheia de gente e eu não tinha lá espaço, eu entrei numa hora em que aquilo já estava tudo cheio de gente, então eu pus-me na zona dos alemães, havia lá pessoas nos alemães que eu me dava bem e tal, houve lá uma miúda que me ajudou bastante, eu ficava ali e não ia saindo, não ia saindo, ficava ali, entretanto essa supervisora que não é supervisora, mas quando levantávamos a mão ela podia vir-nos ajudar, não é…[não se percebe, não transcrevi] eu tinha uma dúvida, algum problema, levantava a mão e podia ser o meu, podia ser qualquer outro…[não se percebe, não transcrevi] e eu levantei a mão e ela veio ter comigo e veio-me dizer: "o que é que estás a fazer aqui? Que é que estás a fazer aqui no lugar dos alemães? Porque é que eu tenho que vir para aqui atravessar a sala para vir falar contigo? Levanta-te ai" e obrigou-me a ir para junto dos franceses. Havia 4 computadores vazios, mas estavam vazios por uma razão, é que eles não funcionavam, então o que ela faz é pôr-me num computador desligado porque não funciona, não consigo fazer login…[não se percebe, não transcrevi] e ao fim de um quarto ela desesperada: "vai-te embora daqui, volta lá para os alemães", na altura ri-me, mas era tipo que ela fazia, era um tipo de coisa que ela fazia, ela era odiada por todos

Nuno Gomes: como é que sentiste por exemplo, isto também tem tudo muito a ver com a nossa própria tendência de reagir

Marco: (29:23) é assim, tive de rir, tive de rir, mas eu aprendi a lição, cada vez, enquanto eu fiquei naquele sitio, não é, enquanto eu fiquei naquele sitio dos alemães não é, portanto na semana da experiência, o que é que acontecia, cada vez que a via passar, se eu precisava de alguma ajuda, levantava o braço se ela ia passar, esperava que ela passasse, se ela estivesse de costas levantava o braço para alguém me ajudar para que ela, não me vir ajudar ela

Nuno Gomes: claro

Marco: (29:48) não ia me ajudar, e depois ela era odiada por todos os colegas, todos os supervisandos dela digamos (riu-se), mas a parte mais caricata foi num jantar de natal da empresa F, eles fazem muito, é aquela ideia de que esta é uma empresa divertida damos jantar, festas na praia, até fizemos uma festa no Cristo Rei… [não se percebe, não transcrevi] festa de natal, uma empresa muito cool, muito aquela cultura Erasmos, venham de… [não se percebe, não transcrevi], França

Nuno Gomes: sim porque eles têm muitos call-centers para alemães, franceses

Marco: (30:17) exatamente, portanto eles vão buscar muita gente lá fora não é

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Marco: (30:21) eles pagam melhor, claro que já em Portugal. Tinha uma festa de natal e então fizeram uma eleição da melhor supervisora da empresa F e essa supervisora que era odiada por todos nós… [não se percebe, não transcrevi] foi vencedora

Nuno Gomes: foi ela

Marco: (30:40) foi ela, e ela de facto é uma pessoa que não percebia de informática, não estava ali a fazer nada, tinha vindo de outra campanha há pouco tempo

Nuno Gomes: como é que ela ganhou?

Marco: (30:51) não sabemos! Se calhar porque ela de facto, a capataz ali da, do sítio não é, podia não ter o conhecimento e a competência mas tinha a atitude certa que era cair em cima dos trabalhadores

Nuno Gomes: a massacrar os trabalhadores

Marco: (31:05) exatamente! Eu achei isso sintomático

Nuno Gomes: às vezes as empresas querem uma pessoa assim, não é?

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: quanto menos humana for se calhar o melhor é

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: melhor, melhor seria não é?

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: é quase uma contradição

Marco: sim ai está

Nuno Gomes: humana

Marco: (31:18) aquela velha máxima, as pessoas normalmente são promovidas pela sua incompetência, não é, portanto e foi isso que aconteceu com ela, nesse sentido, ela venceu, nós quando me disseram isto no dia seguinte, ela não estava lá, estava de folga rimo-nos tanto, tanto, tanto, tanto, tanto e houve um colega que passou por nós

percebeu a conversa, olhou para nós sorriu tipo eu percebo o que é que vocês estão a falar também me estou a rir um bocadinho do que aconteceu, portanto

Nuno Gomes: diz-me outra coisa, emoções negativas?

Marco: (31:48) frustração

Nuno Gomes: por?

Marco: (31:50) pela incompetência, pela suposta incompetência que eu tinha demonstrado ao longo do meu dia de trabalho

Nuno Gomes: que era isso que eles faziam passar não é

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: era a mensagem não é?

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: não era por falta de formação, era porque tu sabias tudo, tinhas o know-how, sabias atender um cliente

Marco: sim!

Nuno Gomes: do princípio ao fim, mas no fim o cliente não ia com a tua cara, ou não ia com o teu discurso, ou porque não fizeste as vontades do cliente e penalizava-te

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: (32:11) e os outros colegas não, faziam coisas que não se deviam fazer, porque eram contra os procedimentos e o cliente no fim dava o avale, correto?

Marco: (32:18) exatamente! Exatamente! Exatamente! Frustração porque a culpa não era minha nesse sentido. Desespero porque eu tive muito medo que a minha vida fosse aquilo, ou seja, aquilo de facto eu acabasse a vida inteira, havia pessoas que estavam lá, pessoas 40, 50, 60 anos estavam lá a trabalhar

Nuno Gomes: exatamente, devido ao quadro da precariedade, não é

Marco: exatamente

Nuno Gomes: porque ainda hoje tivemos aqui na reunião da precariedade aqui na Faculdade

Marco: exatamente! Eu por acaso na altura sai de lá [despediu-se]

Nuno Gomes: porque as pessoas

Marco: (32:48) descobri uma empresa em Lisboa de visitas guiadas, vi que era bom naquilo, podia fazer dinheiro naquilo com as gorjetas e com as visitas e portanto

percebi que isto é que é o caminho e é ai que de facto eu posso, é ai que eu posso fazer dinheiro e não ter que ficar naquele call-center

Nuno Gomes: e saíste por tua própria iniciativa?

Marco: exatamente! Eu sai

Nuno Gomes: mas também porque já estavas cansado já estavas farto?

Marco: (33:05) já estava cansado, é como eu digo eu sai literalmente, e depois o horário, o horário que eu tinha era um bocado frustrante, porque eu chegava, saia à uma da manhã, ou seja, em termos de transporte era péssimo, eu só chegava a casa tinha que apanhar um elétrico e um autocarro, portanto o autocarro era só há uma e meia no [indica um local em Lisboa], portanto na [indica um local em Lisboa], tinha que apanhar o elétrico e o autocarro, portanto eu só chegava a casa às duas horas e depois com aquela, com aquele turno de 6 horas, tu não consegues

Nuno Gomes:… [não se percebe, não transcrevi]

Marco: (33:38) …[não se percebe, não transcrevi] sim ainda está o efeito do ecrã em ti, e portanto, tu para adormecer ainda levas mais ou menos cerca de uma, ou duas horas, então o que é que acontecia, quando eu trabalhava no turismo, dormia 5 horas, era o que acontecia, dormia 5 horas quando eu trabalhava, quando não tinha trabalho, porque não era todos os dias, quando não tinha trabalho de dia, o que é que acontecia, eu dormia 8, 9 horas acordava às 13, 14, 15 horas e o dia passava-se nisso

Nuno Gomes: pois!

Marco: (34:11) ou seja, não havia, eram assim os dias de folga, não havia propriamente um dia para além de dormir

Nuno Gomes: sim!

Marco: (34:18) e trabalho no call-center. Esse horário noturno dá cabo de uma pessoa nesse sentido

Nuno Gomes: sim claro! Os horários fazem isso! Á bocado ali falaste na, ali na reunião do STCC que atingiste de certa forma o burnout, não é?

Marco: (34:31) sim! Na altura não sabia o que é que isso era

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marco: (34:34) depois mais tarde, lendo mais sobre o assunto é que eu percebi o que é que isto é, na altura era isto que eu estava a ter

Nuno Gomes: mas mais por causa desta questão do cliente e

Marco: sim

Nuno Gomes: depois esforças, esforças, esforças e depois aquilo não dá em nada

Marco: (34:45) sim! Sim! Aquela constante pressão de "este é o teu último dia" aquela ambivalência entre querer estar aqui, não querer estar aqui e querer que me despeçam que é o sentido de responsabilidade e de dever não é, que é, tens um emprego

Nuno Gomes: que despeçam no sentido pelo menos de poderes ter direito ao subsídio desemprego

Marco: (35:04) sim, e ao mesmo tempo não, mesmo que não leve subsídio desemprego, era o quê fui despedido mas não fui culpa minha, não fui eu que desisti

Nuno Gomes: sim!

Marco: não é

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marco: (35:09) não fui eu que desisti disto. Então havia aquela ambivalência entre eu não quero estar aqui, eu não quero fazer isto, e a parte adulta de mim que diz não: meu amigo tens um trabalho, sê adulto, não vais sair do teu trabalho, tens que ficar aqui a trabalhar

Nuno Gomes: claro!

Marco: (35:22) e chegava a ver que a empresa ia falir por causa das confusões todas que eles tinham armado

Nuno Gomes: sim, sim

Marco: (35:28) então às vezes pensava, oxalá eles vão à falência e assim eu sou vejo-me livre disso, então não me sinto culpado por ter-me livre disso

Nuno Gomes: sim claro!

Marco: (35:37) portanto aconteceu para além do meu controlo, e esta ambivalência era terrível, é não querer lá estar mas ao mesmo tempo, como somos adultos e temos contas a pagar, somos responsáveis ao mesmo tempo era aquela ideia de que, eu tenho que aqui estar, sou uma pessoa crescida tenho sentido de dever, é aqui que eu tenho que estar e é aqui que eu tenho que estar a trabalhar e não saio daqui, não sai daqui a menos que eles me tirem, a não ser que eles me tirem daqui à força

Nuno Gomes: mas acabaste por ir por tua própria iniciativa

Marco: (36:06) sim porque arranjei outro trabalho e percebi que aquilo estava a fazer-me muito mal à saúde, tinha tido depressão durante muitos anos que me saiu muito caro portanto tive muita terapia com outros assuntos que não tinham a ver com o trabalho e senti que se ficasse ali muito mais tempo ia voltar a, ia desgastar o que ganhei em contas de psiquiatra e de psicólogo e de antidepressivos

Nuno Gomes: claro!

Marco: (36:29) a partir do momento em que tu sais de um call-center e a tua primeira reação é bater com um punho na parede, pá chegaste, chegaste lá em baixo

Nuno Gomes: diz-me uma coisa lá na empresa F chegaste a ouvir ou sabes, ou tens a certeza que é assim, porque eu tive denúncias por exemplo de pessoas que dizem que tu podes denunciar o teu colega se ele mexer no telemóvel, não sei se no teu departamento isso havia? Eu sei que há um departamento

Marco: (36:56) então é assim

Nuno Gomes: da empresa F que eles tratam com dados bancários, foi mais ou menos assim que

Marco: (37:01) a nossa, a nossa, a nossa, a nossa campanha era relativamente relaxada em relação a isso, não foi sempre, mas

Nuno Gomes: qual era o vosso produto? O que é que vocês trabalhavam?

Marco: (37:15) nós eramos empresa A3 era empresa V [tipo empresa V], era uma empresa V [tipo empresa V], era tipo uma Tele, uma [cita uma empresa de Telecomunicações]

Nuno Gomes: ok, mas para outro país?

Marco: (37:22) mas para outro país, para a Suíça, nós falávamos com suíços

Nuno Gomes: ok! Ok!

Marco: (37:25) nós falávamos com suíços.

Nuno Gomes: ok! Ok! Está bem. A empresa F trabalha muito com esta questão das nacionalidades

Marco: exatamente, deslocalizado, portanto o call-center é aqui mas o cliente

Nuno Gomes: o cliente não está em Portugal mas está na suíça

Marco: (37:37) exatamente! O cliente não é cliente porque nos liga, o cliente é o cliente, é a empresa para o qual se presta o serviço não é, usa a nós para prestar o serviço, então eu estava, estava te a dizer das linhas segurança, não havia se quer hipótese, não tinhas tempo para estar a mexer no telemóvel, as chamadas caiam umas atrás das outras… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: mas podias estar com o telemóvel na mão? Porque eu sei de departamentos da empresa F que a pessoa tem de pôr o telemóvel lá na caixinha e não pode mexer

Marco: sim os estudos bancários, nós não chegou a acontecer, nós não chegou a acontecer disso, não chegou a esse ponto, sei que nos videojogos por exemplo isso ia acontecer

Nuno Gomes: não podiam ter o telemóvel?

Marco: (38:13) exatamente! Nosso caso era relativamente, era relativamente relaxado em relação a isso especialmente à noite

Nuno Gomes: sim também é diferente, porque é um outro tipo de ambiente de trabalho, são menos pessoas

Marco: (38:24) não havia muita gente, não havia muita gente à noite… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: então pode ter sido noutro ângulo porque atualmente na empresa F existe uma linha de denúncia pronto existe algumas entrevistas já falaram sobre isso, talvez ou por causa do horário ou por ser já há anos atrás [os dados das entrevistas

devem ser confidenciais, faltou-me aqui na altura, a leitura do livro obrigatório da Laurence Bardin sobre a "Análise de Conteúdo"].

Marco: (38:46) é possível naquela altura já eram relaxados

Nuno Gomes: por ser diferente

Marco: (38:51) relaxados com isso, eu chegava a trazer livros para ler, nos intervalos das chamadas à noite portanto, quando havia períodos de seca, chegava a estudar para visitas guiadas, quando havia de facto, eles ai à noite eram um bocadinho mais relaxados connosco. De dia nem se quer havia tempo, nem se quer havia possibilidade de sacar o que é que fosse da mochila, fosse um livro, fosse um telemóvel

Nuno Gomes: ok!

Marco: isso não podia acontecer

Nuno Gomes: diz-me só aqui outras coisas, que é: autorizas, eu não sei se isto foi gravado ou não, autorizas que eu que eu vá transcrever parte daqui da nossa entrevista para a Tese, conforme eu falei

Marco: sim

Nuno Gomes: eu vou manter o teu anonimato

Marco: sim!

Nuno Gomes: está bem. Outra coisa que eu queria saber que é, que eu percebi ali na reunião, que tu falaste, não é, fizeste a tua intervenção ficou gravada também, do foste do STCC?

Marco: fui

Nuno Gomes: do sindicato?

Marco: (39:37) sim!

Nuno Gomes: sim. Já não és do STCC?

Marco: (39:40) porque já não trabalho num call-center, sim!

Nuno Gomes: há já não trabalhas em call-center

Marco: (39:42) sim eu estive na fundação [do STCC]

Nuno Gomes: mas já não estás então sindicalizado em nenhum call-center, portanto já não trabalhas em call-center

Marco: (39:48) sim! Sim! Mas estive, tive

Nuno Gomes: na fundação do STCC

Marco: (39:49) na fundação sim. Tive nas primeiras reuniões, cheguei a fazer os primeiros testes do "Estás Logado", portanto tive de certa forma, não fui a pessoa

mais, mais ativa nessa fundação mas dei o meu pequeno contributo para a fundação do STCC, e fui um dos sindicalizados da primeira hora, de facto, hoje já não estou porque de facto já

Nuno Gomes: já não trabalhas em call-center

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: já não faz sentido

Marco: (40:12) já não faz sentido

Nuno Gomes: agora só faz sentido é denunciar a nível da precariedade que existe

Marco: exatamente! Exatamente!

Nuno Gomes: e por isso é que estavas cá hoje nesta reunião

Marco: exatamente!

Nuno Gomes: pronto está bem. Vamos fazer assim, eu vou só pedir aqui, vou já cortar aqui, eu vou deixar aqui porque às vezes surgem outras coisas na conversa, porque é assim, vou pedir o teu email e telefone, está bem

Marco: sim, sim

Nuno Gomes: porque depois eu poderei necessitar depois de falar contigo

Marco: portanto é o, o telefone é o xxx [disse 3 dígitos]

Nuno Gomes: xxx [disse os 3 dígitos]

Marco: xxx [disse mais 3 dígitos]

Nuno Gomes: xxx [repeti os 3 dígitos]

Marco: xxx [mais 3 dígitos]

Nuno Gomes: [repeti os 3 dígitos]. E o email?

Marco: [disse o email], tudo junto [soletrou]

Nuno Gomes: ou seja, eu vou-te enviar, vou-te enviar apenas um email

Marco: sim

Nuno Gomes: com a estrutura daquilo que eu estou a recolher

Marco: sim! Sim!

Nuno Gomes: está bem, tu depois ao receberes o email, se quiseres acrescentar mais alguma coisa por escrito, isso depois para mim vai ser fundamental, porque vais ver mais ou menos o teor e os tópicos daquilo que eu estou a recolher está bem

Marco: sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: porque eu também nunca fui político, eu costumo dizer que era apolítico, apolítico não sei bem se é uma boa expressão ou não, mas, e esta minha tese levou-me a ir ao parlamento e falar com, mais o Bloco de Esquerda foi o partido que vi mais recetivo a estas situações, já estive reunido duas vezes com a Catarina Martins, já tive com o José Soeiro, Luís Monteiro, já estive 3 vezes com a Isabel Pires, já tive com o Francisco Louçã, pronto tenho estado, já estive na CGTP com entrevista também e com outros sindicatos, ou seja, isto tem, tem me, eu tenho ficado um bocado amante de política, nunca fui, identifiquei-me bastante contigo porque tu disseste que só ao fim de quantos anos é que de repente despertou te a política não é, e então foi precisamente isso que aconteceu comigo também, porque eu como sou trabalhador de call-center já há muitos anos e agora trabalhando na função pública, vendo o assédio moral que existe mesmo com trabalhadores que trabalham para a função pública, não é, acabei por a tese também acabou por me levar a ir junto dos deputados expor as várias situações que estão a acontecer atualmente nos call-centers em Portugal, não é, e querer ouvir da parte deles o que é que eles têm a dizer sobre isso e o que é que eles iam fazer sobre isso, não é, portanto o meu email vai também nesse sentido, vai-te enquadrar naquilo que eu já tenho concebido

Marco: (42:42) eu tenho aqui um contato

Nuno Gomes: muito bem

Marco: (42:44) deixa ver se eu encontro aqui, só um bocadinho, que é de um camarada meu do MAS[36], ele é uma das forças, ele é uma das pessoas que

[36] MAS - Movimento Alternativa Socialista, antes Ruptura/FER, é uma organização política trotskista portuguesa e é o resultado da fusão entre a Frente de Esquerda Revolucionária, e os jovens activistas do movimento estudantil (https://pt.wikipedia.org/wiki/Movimento_Alternativa_Socialista).

Nuno Gomes: então vamos fazer antes de forma diferente, eu como te vou enviar este email

Marco: ok sim

Nuno Gomes: ok, tu depois podes encaminhar este meu email, o email vai te explicar o que é que é a minha tese, quais são os dados que eu estou a recolher

Marco: sim

Nuno Gomes: ok, vai também uma descrição histórica de quantas vezes é que eu estive com a Catarina Martins o que é que eu fiz, o que é que foi recolhido, é um email pequenino não é um email assim grande

Marco: sim!

Nuno Gomes: é bem sucinto e depois tu se tiveres pessoas por exemplo que trabalhem em call-center ou que trabalharam

Marco: conheço bastantes

Nuno Gomes: ou que estejam de certa forma relacionadas com esta situação, não é, porque eu por exemplo estive na CGTP, ela não está relacionada com o call-center, mas como está ligada à situação de precariedade, aos contratos mensais renovados automaticamente e coisas afins foi muito importante, e é importante para a minha tese, estás a perceber, portanto, eu encaminho-te o email depois tu podes fazer chegar o email às pessoas, vai os meus contatos todos que eu tenho e as pessoas depois podem entrar em contato comigo e a coisa desenvolve-se assim

Marco: (43:49) … [não se percebe, não transcrevi] nós temos vários camaradas de call-center portanto do MAS, que estiveram na fundação do STCC, portanto

Nuno Gomes: pois agora há este novo Partido que é o MAS, que é um Partido Político mais esquerda mais esquerda é isso?

Marco: (44:02) exatamente!

Nuno Gomes: eu também soube do MAS agora há muito pouco tempo por causa do Henrique que mais ou menos me despertou a atenção

Marco: (44:09) era esse camarada que eu te iria falar

Nuno Gomes: há o Henrique, eu gravei entrevista com ele agora na, Sábado

Marco: então pronto… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: porque eu já o conhecia, eu também, como eu comecei esta tese o ano passado, o ano passado quando eu fui, eu vou a todas as reuniões do STCC sempre que eles fazem eu estou lá presente

Marco: sim! Sim!

Nuno Gomes: pronto, normalmente então já conhecia o Henrique mas ainda não o tinha entrevistado só consegui entrevistar agora no Sábado que entrevistei um associado de lá e entrevistei o Henrique e pronto, mas pronto eu vou-te fazer chegar o material está bem e tu pessoas que conheças de call-center que possam explicar quais

são as situações de humilhação que passam não é, porque quando a gente fala destas coisas de call-center às pessoas, as pessoas não acreditam

Marco: eu sei!

Nuno Gomes: as pessoas não acreditam que há proibições das idas à casa de banho

Marco: eu sei!

Nuno Gomes: as pessoas não acreditam que as pessoas só podem ir à casa de banho no tempo da pausa. Eu próprio fiz uma queixa no Ministério Público numa empresa que eu trabalhei que era a empresa Q, imagina e que eu tinha que pedir ir à casa de banho, mas tinha que projetar a minha voz lá para o fundo para perguntar se podia ir à casa de banho e podia não me ser autorizado e pior conforme tu disseste aqui, às vezes me era autorizado mas para ir no momento da minha pausa, estás a ver e claro e depois para o Ministério Público fui ao ACT, ao Ministério Público mas pronto, está bem.

14.2.18 E17, Catarina

Entrevista com Catarina

(30-10-2017 - 01:42:33)

Nuno Gomes: Ora bem, conforme eu estava a dizer isto vai ficar gravado não é, os dados vão servir para a minha tese de mestrado, depois doutoramento, na área dos call-centers, do email que tu recebeste, não é,

Catarina: (ela acena com a cabeça e diz que sim): mmm

Nuno Gomes: Tem a ver com representações de sofrimento nos call-centers em Portugal

Catarina: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: O que vai ficar aqui gravado, apesar de tu te ires identificar, na minha tese vais aparecer com outro nome, a empresa vai ser a empresa x, portanto não vai ser sequer identificada a empresa C, apesar de agora estares na empresa I

Catarina: na empresa I

Nuno Gomes: já tínhamos falado sobre isso, por mail

Catarina: sim! Sim!

Nuno Gomes: e portanto não há nada que te irá identificar, a idade também vai ficar numa escala etária, portanto também não te vão identificar com nada.

Catarina: ok! Ok!... [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: eu depois apenas vou-te dizer: "olha ficaste registada com o nome x"

Catarina: ok!

Nuno Gomes: Se quiseres depois ver o que é que ficou registado

Catarina: Ah ok! Ok!

Nuno Gomes: mas isso eu depois também isso vou encaminhar para ti!

Catarina: Ok!

Nuno Gomes: Está bem?

Catarina: Está bem!

Nuno Gomes: Então o teu nome?

Catarina: Catarina

Nuno Gomes: Ok! E a tua idade?

Catarina: (01:02) [50 aos 59]

Nuno Gomes: E qual é a tua escolaridade?

Catarina: (01:05) Sou licenciada em direito

Nuno Gomes: e trabalhas-te, trabalhas para a empresa C?

Catarina: Sim! Sim!

Nuno Gomes: Ou trabalhavas para a empresa C

Catarina: (01:15) Sim estava na empresa C, no backoffice no [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (01:20) há 3 anos passei por um processo complicado de bulling mesmo, assim um bocadinho puro e duro, foi um bocadinho a baixo, que era o que eles pretendiam, eu cedi, não foram eles que conseguiram, fui eu que não permiti, eu permiti que eles me fizessem, foi assim, eles queriam afastar-me da, da, da, portanto do cargo de chefia que eu tenho, tinha, tenho no contrato e no recibo há mais de 20 anos, há 20 e qualquer coisa. Passou por lá [na empresa C] uma coordenadora que por acaso agora está na empresa I, não sei se é coincidência se não, está na empresa I.

(01:54) Ela passou por lá uns anos e entrou lá para a área da qualidade, curiosamente a primeira equipa para onde ela foi, foi para a minha, não sei se foi

coincidência ou não, depois ela foi da qualidade para coordenadora, para coordenadora, era uma das coordenadoras, não era no topo, mas era uma coordenadora, esteve lá dois, três anos, fez lá a vida negra a algumas pessoas [na empresa C], já vinha a fazer isso lá na empresa I, porque houve pessoas que foram da empresa I para lá [para a empresa C], tipo supervisores.

Um tinha estado 4 meses de baixa, tudo coisas assim pronto, relatos que eles falaram pronto de situações que a senhora provocava depois a senhora foi-se embora e voltou para a empresa I, já para outro cargo, para outro cargo ainda a cima do que ela tinha. Agora ela está ali mas eu nunca a encontrei porque ela está de licença de maternidade, não sei propriamente mas se a encontrar [agora estão ambas na empresa I] não vou minimamente permitir porque eu agora pronto estou, consegui recuperar

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (02:54) psicologicamente, etc., não vou permitir um terço. Mas pronto esperamos que isso não, não, não aconteça

Nuno Gomes: vamos só centrar as coisas que é assim. Tu já trabalhavas há 20 e tal anos para a empresa C?

Catarina: (03:14) Eu trabalho desde 1992 na empresa C, entrei em 15 de Dezembro de 1992

Nuno Gomes: ok! E depois?

Catarina: (03:15) Fui atendedora dois anos e depois passei

Nuno Gomes: Tiveste lá em [indico um local em Lisboa] e depois passaste

Catarina: e também em [indica outro local em Lisboa]

Nuno Gomes: para a [cito um local em Lisboa]

Catarina: [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: Foi onde eu te conheci

Catarina: Sim, [cita um local em Lisboa]. E depois fui para. Em [cita um local em Lisboa] estive no atendimento e depois em 2006 em Julho começou o backoffice, eram só 27 pessoas e eu mais dois chefes iniciámos esse backoffice.

(03:39) Depois daí a empresa faliu, fomos para a [cita um local em Lisboa], o backoffice passou para a [cita um local em Lisboa] 6 meses, ao fim de 6 meses a empresa, a ETT2 faliu [era a empresa que prestava serviço para a empresa C].

Nuno Gomes: A ETT2 faliu

Catarina: (03:49) E a ETT3 ganhou o concurso e a ETT3 é uma multinacional muito diferente do que era a ETT2

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (03:57) Diferente em muita coisa e são peritos mesmo em *bulling* e em pressão psicológica. Eles gostam, são mesmo especialistas em, nesse tipo de coisas [a ETT3 que presta serviço para a empresa C].

(04:03) Depois, pronto aconteceu essa situação

Nuno Gomes: E tu já aí como chefe também?

Catarina: desde, eu estive só, fui operadora dois anos e tal

Nuno Gomes: Sim! E passaste logo para chefe e ficaste chefe

Catarina: houve um concurso e passei a chefe

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: Sempre fui chefe de equipa. E há chefes que não têm isso no contrato, pronto, mas o meu contrato tem essa categoria e o meu recibo tem essa categoria

Nuno Gomes: (04:24) Tu és sindicalizada?

Catarina: (04:25) Sou!

Nuno Gomes: Do SIESI?

Catarina: Sim!

Nuno Gomes: Ok! Está bem!

Catarina: (04:29) Sim! Sou sindicalizada pelo SIESI, mas nessa altura não pedi ajuda, eu até recebi uma mensagem da Laura a perguntar se queria ajuda porque, pronto o caso foi público, tornou-se público e era público, no dia-a-dia, mas não, eu respondi-

lhe realmente, eu isolei-me completamente, é um dos sintomas das pessoas quando estão, pronto em processos.

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (04:51) Eu isolei-me e respondi-lhe que se precisasse que, pronto, ela também já era conhecida pela minha equipa e etc

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: E eu pronto, disse-lhe que pronto

Nuno Gomes: depois passaste para a [cito um local em Lisboa] e depois da [cito um local em Lisboa] eles pegaram-te e puseram-te aqui na empresa I

Catarina: Não! Não! Não! Fomos para a [cita um local em Lisboa], nós entrámos na ETT3, a ETT3 ganhou aquilo em 1 de Abril, passou da ETT2 para

Nuno Gomes: a ETT3!

Catarina: a ETT3 a 1 de Abril de 2011, tivemos 2 anos na [cita um local em Lisboa] e em 2013 é que fomos para o [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ok!

Catarina: E eu estava como chefe de equipa na mesma, e em 2014, portanto de 2013 até 2014 eu continuei a exercer as minhas funções na minha equipa. Pronto, passei de dois mil e,

(05:40) no inicio de 2014 mais ou menos começou a terminar um processo um bocadinho mais estranho porque começamos a fazer um determinado tipo de trabalho de enviar ao cliente, que era pivot, um tipo de trabalho que só nós é que estávamos a fazer, a iniciar as quantidades que entravam porque a nossa, a minha equipa era de cobranças, era a equipa da dívida e de cobranças e começamos a fazer esse tipo de trabalho de pivot na minha equipa. Tínhamos de manhã eu sabia o que é que saía do sistema, à tarde, pronto, e depois havia um grupo de qualidade que passou a fazer isso e desse grupo de qualidade não tinha acessos, mas nós tínhamos que fazer isso.

(06:15) Um dia já as raparigas do grupo de qualidade, chegaram ao pé de mim pronto e entre muitas coisas disseram-me: "Catarina tens que me dar os teus acessos!" "os meus acessos são pessoais e intransmissíveis"

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (06:25) "ai eu vou dizer ao [cita o nome de uma pessoa] e não sei quê", com mínimas coisas

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (06:30) a rapariga que estava na ponta da fila, a primeira de um dos lados, sabes que aquilo são filas

Nuno Gomes: Sim! Sim! Sim!

Catarina: A organização é a mesma

Nuno Gomes: a organização é a mesma

Catarina: (06:40) Mais ou menos a mesma. E a rapariga diz: “oh Catarina só falta baterem-te”

Nuno Gomes: Claro com a forma como te falaram!

Catarina: (06:45) Claro! Pronto, e depois eu acabei por ceder porque naquela altura, pronto, hoje já posso não ter tanto medo, mas naquela altura, pronto, a pessoa é apanhada um bocadinho desprevenida [empresa C]

Nuno Gomes: desprevenido

Catarina: (06:56) pronto é um bocado por aí, e eu acabei por dar as minhas passwords e quando eu fazia aquilo estava tudo muito bem, quando elas começaram a fazer, começaram a dizer: “ah se calhar não tínhamos percebido que era bem assim, que era bem assado”, e as coisas começaram a não bater bem e a pôr em questão o meu trabalho, etc,

(07:14) mesmo essa coordenadora ligava-me para mim com o telefone dela, pá tipo com três pedras na mão, tipo a ver se eu me passava, tipo coisas desse género que são as coisas que eles utilizam para

Nuno Gomes: notas-te que era uma forma de ameaça

Catarina: Sim! Sim! Sim! Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: intimidarem-te

Catarina: Tu conheces-te a [cita o nome de uma supervisora]?

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Catarina: (07:28) Pronto inclusive ela, a [cita o nome dessa supervisora] ela era, passou também um bocadinho nas mãos dela dessa senhora que é a [cita o nome de uma coordenadora], não sei se já alguma vez, pronto não interessa se ouviste falar dessa senhora, e essa senhora, ela também passou um bocadinho, chegou a ponto que teve que mais ou menos ceder, tipo os comportamentos dela, porque depois foi dividido, elas eram as duas responsáveis, uma ficou com umas equipas outra ficou com outras, responsáveis da chefia,

(07:56) Inclusive houve um dia que me reuniram numa sala e disseram: "ah nós pedimos-te umas coisas e tu és a última a enviar as coisas que a gente pede, a gente pede não sei quê tu não sei que mais", tipo, uma séries de acusações.

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Catarina: (08:09) "Vamos lá ver uma coisa o trabalho de equipa, os objetivos são cumpridos ou não são cumpridos?" Quer dizer, numa altura em que eu estava bem eu consegui contrapor e "os objetivos são cumpridos ou não são cumpridos, as coisas", pronto e aquilo ficou por ali. Eu lembro-me perfeitamente no dia em que isso aconteceu, aquilo ficou por ali

(08:25) Houve um dia até que até chamei,… [não se percebe, não transcrevi] era só ela a responsável e eu chamei, fui ao pé dela num dia e pronto por causa de um outro assunto e disse-lhe, parece que está aqui uma coisa estranha, um clima estranho, uns comportamentos estranhos que pronto, que eu não estava habituada ao longo dos anos

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (08:46) parece que estão tipo a fazerem-me a cama e ela [a responsável] foi clara e disse: "não parece, estão mesmo! Não parece Catarina, estão mesmo!", pronto aquilo passou-se, uma pessoa houve aquilo mas às vezes penso, pronto parece que

Nuno Gomes: (09:03) Será que a ideia era mesmo que, será que a ideia que está montada é vocês irem embora?

Catarina: (09:04) É! Não é parece, é mesmo!

Nuno Gomes: (09:07) Espontaneamente vocês não aguentarem

Catarina: não é parece!

Nuno Gomes: E não terem direito a nada

Catarina: (09:10) não parece é mesmo. Isto está a acontecer não só comigo mas com vários outros colegas. Entretanto

Nuno Gomes: (09:17) e tu és chefia e ainda tás como chefia?

Catarina: (09:18) Eu tou, sim e não, eu tou a fazer tarefas de operador, agora na empresa I desde Agosto, desde 17 Agosto [2017], tivemos formação, pronto, mas estou a receber como o meu contrato

Nuno Gomes: de chefia!

Catarina: e não poderia ser de outra forma

Nuno Gomes: Sim claro!

Catarina: Porque o meu contrato, isto porque o meu contrato tem essa categoria porque se o meu contrato não tivesse, porque há muitos chefes lá que não têm essa categoria,

(09:42) mas não sei se o mesmo aconteceu com outros chefes, também não sei, acho que não, pronto

Nuno Gomes: (09:47) então saíste da empresa C e passaste para a empresa I

Catarina: (09:48) Eu vou-te , eu vou-te dizer como foi esse processo

Nuno Gomes: Sim, sim!

Catarina: (09:51) Entretanto eu tive um ano, uns meses numa equipa, saí, acabou e fui para [cita um local em Lisboa], mandaram-me para [cita um local em Lisboa] e um dia disse à [indica o nome da coordenadora] que é a Coordenadora da empresa C e uma responsável disse-lhes assim:

Catarina: "olha é assim"

Coordenadora: "ah não sei se é mais perto da tua casa se não é"

Catarina: (10:07) "não é" disse-lhes assim, nesse dia já estava psicologicamente mais forte atirei o barro à parede pensei eu que não fosse colar, mas eu disse-lhes assim: "olha vocês puseram-me numa prateleira porque não houve um processo escrito, não

houve um email, não houve um processo disciplinar, não houve uma avaliação" foi 31 de boca, elas atiraram o barro à parede e disseram:

Nuno Gomes: Sim

Catarina: (10:20) "a partir de hoje vais fazer aquilo" e eu feita tótó, fui. Basicamente foi isso, não houve tipo uma avaliação a dizer olha não cumpriste isto, não cumpriste aquilo, não houve um relatório, não houve email, tinha que ser por escrito, pronto, não houve nenhum procedimento legal para a situação

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (10:34) e depois chegaram-se num determinado dia, tinha sido muito fácil, eu ia ao ACT antes e dizia "olha meus amigos, passa-se isto", ou mesmo depois, ou antes e fazia uma participação e teria sido muito fácil

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (10:46) Nós estamos num estado psicológico mesmo mesmo mesmo, pá eu tive um mês sem dormir em Abril de 2014, no ano que isso aconteceu, porque não era só massacrada pela chefia acima, era massacrada pelos colegas do lado que eles estavam a arranjar coisas para fazer pronto

Nuno Gomes: (11:03) Como é que tu descreves a nível de emoções por exemplo, o que é que tu sentiste nessa altura?

Catarina: (11:06) Eu,

Nuno Gomes: Porque eu preciso

Catarina: (11:09) Eu arrastava-me para ir trabalhar, eu tive o mês de Abril quase todo, o mês de Abril de dois mil e 2014 foi que isso aconteceu, tanto há 3 anos eu não durmi uma única hora, eu arrastava-me para ir trabalhar…[não se percebe, não transcrevi] uma pessoa da empresa C a ver o que é que eu estava a fazer

Nuno Gomes: (11:20) Mas o que é que tu sentias? O que é que sentias a nível

Catarina: (11:22) Pá, sentia-me, eu sentia-me

Nuno Gomes: de emoções

Catarina: (11:23) eu sentia-me de rastos, sentia-me a pior, sentia-me que eu não prestava.

Nuno Gomes: (11:29) Sentias que a culpa era tua? Portanto era essa a ideia que eles passavam para

Catarina: (11:31) Pronto é assim eu não sentia que a culpa era minha, até determinado momento, eu sabia o meu valor, até determinado momento eu deixei, uma pessoa está tão psicologicamente, porque era a equipa

Nuno Gomes: (11:39) a pessoa fica confusa, chega a um momento

Catarina: (11:40) não, a pessoa fica frágil emocionalmente porque não dorme, não come, não, estás a compreender e chega a um ponto e acha que é um lixo, que é uma porcaria, que não vale nada

Nuno Gomes: (11:49) mas isso porque é o sentimento que eles passam

Catarina: Sim é!

Nuno Gomes: (11:51) de incapacidade

Catarina: (11:52) é aquilo que te, ou seja, é aquilo que tu deixas que te aconteça, no fundo nós somos responsáveis pelos nossos atos e pelas nossas comportamentos, mas aquilo que está à nossa volta, é tão, é

Nuno Gomes: (12:03) sim mas está tão bem montado que a pessoa

Catarina: (12:03) tá montado

Nuno Gomes: (12:04) a pessoa não consegue perceber

Catarina: (12:06) Se está montado só de cima, mas aquilo naquele, naquele momento que eu vivi aquilo eu tinha uma equipa muito complicada, todos eles queriam ser, todos eles estavam a algum tempo na empresa, todos eles sabiam muito fazer as coisas, todos eles, muitos deles queriam ser chefes, e então, oh pá era tipo uma virgulazinha que eles apanhassem, não era nada de mal, é porque faziam todos um complot era, eu era bombardeada da equipa dos chefes do lado faziam panelinha com os da minha equipa, e de cima, claro que o que mais me incomodava era de cima,

Nuno Gomes: claro!

Catarina: mas era tudo

Nuno Gomes: tudo!

Catarina: (12:33) eu não fui forte o suficiente para, quer dizer, eu até fui forte para aquilo tudo, porquê? Eu arrastava-me e não, eu fiquei de baixa, fiquei deprimida, fiquei com uma depressão mas sempre não tomei químicos nem nada, tentei, e pronto, depois quando aquilo aconteceu eu estava tão saturada de tudo que eu acho que aquilo foi a saturação daqueles meses todos de tanta coisa que, pá aquilo era um bombardear todos os dias, "isto não é assim! Isto não é assim! Isto não deveria ser assim!" Eles como tinham aquele feitio, aquela equipa era, foi escolhida a dedo também se calhar, foi escolhida a dedo, aquilo era uma saturação todos os dias que eu já ia para ali (e suspirou), mais um dia meu Deus, nem tinha forças às vezes, pensava: "pá! Se eu não for ainda é pior, se eu não for então está tudo perdido!"

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (13:18) Pois é assim, eu tinha medo de perder o posto de trabalho, aquelas coisas todas que uma pessoa vive no medo.

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (13:22) Por viver naquele medo é que as coisas acontecem, pronto, aquilo aconteceu eu fui para uma equipa que era de, de, de, de de MO, que era de, aquelas do, do, aquela equipa da, que depois acabou que era de, ai agora não me lembro de pá eu só estava a atender o telefone – agendamentos! Era de agendamentos, de, de, de, do da P16 pronto, aquilo depois acabou, ou seja eles perderam aquele, aquele concurso para a ETT9 que é uma empresa que também acho que…[não se percebe, não transcrevi] já nem está a fazer nada

Nuno Gomes: Eu conheço!

Catarina: (13:56) já não está a fazer nada, também já perdeu, entretanto foi quando elas me disseram: "olha agora vais ter que, a equipa foi toda para [cita um local em Lisboa], para a [cita um local em Lisboa], agora vais para a [cita um local em Lisboa]", e eu disse logo: "vocês puseram-me na prateleira e eu não me dava jeito nenhum ir para a [cita um local em Lisboa]…" e ali eu estava pronto, ali…[não se percebe, não transcrevi] eu ia de carro e essas coisas todas, já tou na porcaria ao menos vinha para aqui que é mais coiso. E eu disse assim: "vocês me puseram na prateleira, eu fico na prateleira, mas…[não se percebe, não transcrevi] eu não vou", foi assim tipo bum e elas ficaram caladas como sempre e eu pensei assim, realmente só lhes disse isto e elas ficaram tipo…[não se percebe, não transcrevi] "se esta se mexer", bem se eu mexer qualquer coisinha elas tremem

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (14:34) Porque elas não estavam muito seguras porque sabiam que tinham feito porcaria e no fundo

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (14:37) ou seja a porcaria que tinham feito não era nada legal nem, nem correto e eu continuei ali

Nuno Gomes: (14:42) e elas são coordenadoras da ETT3 já há mais tempo? Da ETT3

Catarina: (14:46) Uma delas também está lá

Nuno Gomes: (14:47) Então possivelmente elas recebem instruções para intimidarem-vos de certa forma a ver se vocês se vão embora?

Catarina: (14:52) Sim aquilo vem de cima, mesmo mais de cima da parte da, isso sem dúvida porque o que eu vou-te dizer agora que eu estou a passar agora é um bocadinho idêntico, porque a pessoa já tem um bocado de estofo e ganha estofo em tudo

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (15:02) Eu continuei, essa equipa acabou, fui para uma equipa que era de anomalias de leitura, não sei se já ouviste falar, equipa essa que eu comecei em 2006, não era aquela equipa, pronto aquelas pessoas mas aquele grupo, pá é assim como deves compreender, tu começas uma equipa com pessoas em 2006 e em 2015 vais fazer aquela tarefa, quer dizer

Nuno Gomes: (15:23) sim aquela tarefa, já me disseram que é aquela tarefa quem ninguém quer fazer

Catarina: (15:26) não é bem assim, não é bem aquela tarefa que ninguém quer, é uma tarefa que ali se considera básica

Nuno Gomes: Que é muito básico

Catarina: (15:30) não é assim tão básico

Nuno Gomes: Sim, sim, eu sei!

Catarina: Mas é uma tarefa que toda a gente

Nuno Gomes: Sim, sim eu sei!

Catarina: (15:33) [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: A Laura falou-me sobre isso que ela também foi colocada, não foi a Laura foi a Marta

Catarina: (15:37) Sim! Imagina que isto é

Nuno Gomes: A Marta até ficou

Catarina: Isto é mesmo

Nuno Gomes: É tipo este estilo entre parêntesis

Catarina: (15:44) isto é tipo, tu já aprendeste e da formação, montes de pessoas à noite, eles ganharam imenso dinheiro

Nuno Gomes: sim ir parar lá

Catarina: (15:50) mas ela também está lá nessa equipa, ela, ela também está nessa equipa, ela tá

Nuno Gomes: ela diz que quando foi, desatou a chorar, no momento em que foi [não deveria ter feito este comentário, Laurence Bardin diz que devemos manter tudo em anonimato, inclusive as entrevistas já realizadas, no livro: "Análise de Conteúdo].

Catarina: (15:58) sim foi castigo.

Nuno Gomes: que foi uma vergonha

Catarina: (16:02) Sim porque ela tinha muitas faltas devido ao trabalho sindical e puseram-na ali, mas ela mais tarde disse: "olha esqueçam que foi castigo… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: sim mas ela ficou sentida, qualquer pessoa fica sentida

Catarina: (16:10) Quando foi, ela ficou sentida tal qual eu fui

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (16:14) tipo a pessoa já não tem nada para

Nuno Gomes: a pessoa já fez tanta coisa difícil

Catarina: (16:15) Sim é assim, eu no meu caso eu ainda conheci aquela equipa

Nuno Gomes: Sim, sim, sim

Catarina: (16:20) Com as pessoas tivemos formação, depois não só as leituras, mas o cálculo e depois muitas outras coisas tipo, fraudes, tive cálculo, tive n, n coisas, a minha equipa foi a primeira que começou, o NL que tivemos formação, tipo eu cheguei a ter 70 pessoas [porque foi chefe], fazia horários de 70 pessoas, agora vem-nos dizer que uma pessoa que tem 70 pessoas, que faz horários de 70 pessoas todos os dias e que nunca há um erro, pá se vai sentir bem a fazer uma tarefazinha daquelas

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (16:43) isso é um choque como a Laura teve e como a Marta teve. Pá mas passado um ano quando tás lá posso dizer que até foram os melhores dois anos

Nuno Gomes: Claro estavas sossegada

Catarina: (16:55) Porque tu vais, tu vais ninguém te chateia

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (16:57) Faz o teu trabalho

Nuno Gomes: Tem os seus benefícios

Catarina: (16:59) Recebes o teu ordenado, claro, não te sentes profissionalmente realizado

Nuno Gomes: Claro! Claro!

Catarina: (17:03) é óbvio

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (17:04) os senhores começaram a perceber isso, "olha ela está melhor, os comportamentos dela, já não vem para aqui tipo zombi, já não se arrasta", porque eu ia mesmo tipo zombi que até uma rapariga que por acaso até está na empresa I, estava noutra equipa que era que ela foi devolvida lá em, na [cita um local em Lisboa], estava numa equipa ao lado e ela noutro dia até disse isso, eu até disse para a minha colega do lado, aquela rapariga qualquer dia cai para o lado, pá eu não me vou esquecer destas palavras, aquela rapariga que era eu, aquela rapariga qualquer dia cai para o lado, tipo "ela vem para aqui", pá imaginas o que é uma pessoa um mês sem dormir ter que fazer

Nuno Gomes: (17:35) mas tomavas alguma coisa?

Catarina: (17:36) não, só tomava coisas naturais, mas não conseguia dormir estava mesmo num estado de ansiedade, tinha pânico, tinha ataques de pânico, tive mesmo cheguei mesmo a estar num estado, mas não vou

Nuno Gomes: (17:46) os ataques de pânico derivados a estas situações

Catarina: (17:47) sim derivado a todas as situações do trabalho basicamente, eu achava que tinha ficado sem trabalho

Nuno Gomes: mas sentias logo ali o bulling, sentias

Catarina: (17:53) não, aquilo era nítido puro, pronto desde o momento que fui colocada naquela situação que era, o que é que eles pensaram "ela vai ser colocada nesta situação, ela não vai aguentar e vai-se embora, mas eu já estou lá há 3 anos, isto já passou 3 anos, eles, disto passou um ano, passaram 3 anos, eles pensaram "ela está

aqui muito comoda, ganha o ordenadinho dela está feliz da vida, divertem-se imenso naquela equipa, trabalham e divertem-se, temos que lhe fazer qualquer coisa", então o trabalho começou a diminuir o que é queles pensaram, chega agora a parte da empresa I, o que é que eles pensaram, "ela vai ser a primeira a ser colocada,

Nuno Gomes: a ser chamada

Catarina: a ser chamada para ir para a empresa I

Nuno Gomes: para ir para a empresa I

Catarina: (18:28) e foi

Nuno Gomes: porque a ETT3 pode manipular um pouco os contratos

Catarina: (18:32) porque nós somos funcionários da ETT3 efetivos e temos uma clausula no contrato que diz que

Nuno Gomes: podem ser destacados para um lado qualquer

Catarina: (18:38) se não houver, pronto, mas só que aqui, mais uma vez aqui eu fui pronto, um bocadinho, não sei como te vou dizer isto, eu pensei, ponderei, porque é assim, na minha categoria havia trabalho lá com o chefe que está lá naquela equipa era estagiário, mais uma vez eu não estivesse para me chatear, chatear ou não se eu chegasse e dissesse: "eu, amigos é assim qual é que é", a [citou o nome da coordenadora da empresa C] chamou-me, a coordenadora, a ETT3 chamou-me, a coordenadora lá do [cita um local em Lisboa] – "estamos a fazer uma reestruturação na tua equipa", apresentou-me uma carta e eu disse logo: "olha não vou assinar essa carta porque eu vou ver o meu contrato e depois é que eu vou assinar essa carta"

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (19:14) E ela [a coordenadora da ETT3] disse-me assim: “ah mas tu tens um contrato novo, não tens um contrato…[não se percebe, não transcrevi] tens um contrato novo mas com todas as regalias e com tudo o que vem do

Nuno Gomes: do contrato anterior

Catarina: (19:23) do contrato anterior, não era bem tudo, havia ali coisas que não foram bem mas, grande parte é, foram negociadas, foi negociado com o sindicato e, a antiguidade e pronto essas coisas, a categoria e essas coisas, eu só lhe disse: Eu tenho um contrato, mas tenho um contrato que vem da ETT2 e ela “ah” ficou um bocado assim coisa “eu não vou assinar”. Não levei a carta porque não assinei e depois recebi a carta em casa e falei com um rapaz que também que era chefe na empresa I e depois foi para a empresa C com um processo idêntico mas ao contrário, o rapaz também teve depressão que é o, não sei se já ouviste falar dele, que é o [cita o nome do colega], o rapaz também passou, o rapaz inclusive teve um processo da empresa contra ele, não sei o que é que ele fez, ele já me contou mesmo naquele dia, mas eu estava naquela fase olhei para ele, aquilo foi uma semana, foi uma semana, foi uma semana e disseram-me no dia 7 e era para ir no dia 17 portanto foi 10 dias e eu falei com ele “ai eu vou falar com o meu advogado, mas eu fui ao ACT e o ACT disse-me ”olhe eles, você têm um contrato assim, tem que, eles podem mudá-la” e falei com o Manuel José do Sindicato ele também me disse que, a Laura também me disse: “se fores, se falares, se disseres que tens uma categoria, se disseres que tens uma categoria que” e o Manuel José também me disse: “se invocar a sua categoria” ou seja, a qualquer momento posso ir ao ACT e eu tenho lá esse impresso porque há um ano, porque depois há um ano eu fui e fui ao sindicato e tudo,

(20:45) mas ainda não estava muito, propriamente muito bem psicologicamente, porque os senhores lá no sindicato não eram propriamente, houve um ou outro que a

gente não, houve um que me disse: “então mas se não está”, como é que ele me disse: “se não, se não se entende com a empresa porque é que, porque é que não se despede” e eu disse: “se eu não me quisesse despedir não estava aqui a falar com o senhor”

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: eu até disse à minha mãe, aqueles advogados acho que não… [não se percebe, não transcrevi] pronto!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: exato!

(21:13) e houve um que até eu chorei ali e pronto, houve um, houve um, eles disseram que foram 3, reunião com os 3 porque só o primeiro é que disse à Marta “que eu estava a precisar muito de ajuda, era uma pessoa que estava a precisar de muita ajuda” e pronto foi uma pessoa que compreendeu e pronto, pronto, depois eu pensei “não me vou meter nestas coisas…[não se percebe, não transcrevi] não vou ganhar coisíssima nenhuma, e não quero saber disto para nada”. Fui ao ACT e o senhor do ACT disse-me “olhe com este contrato só está a fazer as tarefas que está a fazer porque se quiser a sua empresa a qualquer momento você preenche isto, faz uma participação, e ta ta ta” e eu pus-me a pensar, levei aquilo e pensei é assim, neste momento não há, não vejo aqui nenhuma vaga, não vejo aqui nada, não sei quê, houve, tem duas hipóteses, continuo a fazer o que estou a fazer a ganhar o mesmo ordenado e fico aqui ou vou, eu ponho isto e

(22:04) depois arranjam-me uma equipa igual à outra tenho dores de cabeça, tenho chatices, fazem trinta por uma linha, pá, o que é que vou, ponderei o que é que eu vou fazer, mas vou continuar aqui e ver o que é que isto dá pronto e eu ao fim, e agora eu em Agosto, o que é que acontece, é que está tudo tão bem montado que em

Agosto nas férias da outra coordenadora que é a [cita o nome de uma coordenadora da empresa C] que nunca tive nenhum, nenhum pronto, nenhum problema

Nuno Gomes: [cito o nome da coordenadora]

Catarina: sim

Nuno Gomes: Ela até morava no meu prédio quando eu entrei na empresa C

Catarina: morava em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: morava em [cito o local em Lisboa], no mesmo prédio

Catarina: Ela morou, ela morou não sei onde ela morou mas ela morou lá sim.

Nuno Gomes: Ela agora mora um pouco mais à frente nas [cito um edifício em Lisboa]

Catarina: ok! Ela, ela, ela, ela conhecia-me lá da, da, da, lá da [cita um local em Lisboa] depois ela ficou lá, foi para a [cita um local em Lisboa] e depois é que foi para ali a substituir a [cita o nome de uma colega] depois é que eu falei e foi nas férias dela que tudo isto foi feito, ou seja, ela não teve voto na matéria.

(22:54) e foi propositado

Nuno Gomes: Sim que é para ela não poder intervir

Catarina: (22:57) Intervir por mim ou por outras pessoas, qualquer pessoa, escolher as pessoas e provavelmente ela pretendia pronto e depois pronto eu nem se quer cruzei com ela porque depois eu tinha já o dia 14 de Agosto e foi no dia 17 e 15 era feriado e eu pus o 16 [dia] de férias também para já não estar ali mesmo, para descansar a minha cabeça… [não se percebe, não transcrevi] para ali e o dia 17… [não se percebe, não transcrevi] na empresa I. No dia 17 tinha indicação… [não se percebe, não transcrevi] para lá, mandaram-nos para casa, pagaram-nos o dia, disseram que o dia estava pago, e eu disse: "olha perfeito" isto era a primeira vez

Nuno Gomes: Claro!

Catarina: (23:34) no outro dia começamos a formação e tudo lindamente, instalações… [não se percebe, não transcrevi] não sei se conheces [isto já na empresa I]

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Catarina: (23:39) as instalações, já tiveste lá… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Já!... [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (23:44) as instalações, as instalações são… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (23:48) a empresa I

Nuno Gomes: as instalações são boas

Catarina: (23:53) são boas, só que o que é que está a acontecer ali, aquilo ali eles são, ali então na empresa I, pronto são muito mais especialistas nisto em *bulling* do que na empresa C. Na empresa C começaram a ser, não quer dizer que não houvesse assim umas coisas pronto há em todo o lado tudo, um bocadinho de tudo, um bocadinho de tudo, é pá mas não eram nem de perto nem de longe comparativamente com o que se passa ali e ali está a acontecer a mesma coisa.

(24:17) Nós primeiro tivemos uma formação com um formador, não sei se conheces, [cita o nome do formador] qualquer coisa, [cita o nome]

Nuno Gomes: baixinho forte?

Catarina: Não! Assim careca, ele já tinha estado na empresa C

Nuno Gomes: Sim! Sim!

Catarina: Pá ele sabe daquilo, mas também tem a mania, um bocadinho que sabe muito daquilo, sabe

Nuno Gomes: sim

Catarina: (24:31) deu formação, não foi uma formação má, mas não foi uma formação, não foi uma formação completa para aquilo que as pessoas têm de fazer

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (24:36) ou seja a formação teórica não foi má, lá dos pacotes

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (24:39) mas quando

Nuno Gomes: na prática

Catarina: (24:42) quando se chega à parte das boxes aquilo não foi dado na formação porque tinha de se telefonar [estava na parte de backoffice], aquilo foi propositado, eu na altura pensei que está tudo de boa fé

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (24:49) Não houve tipo, eu compreendo que ali não houvesse telefones instalados, tipo, e não fosse possível, quer dizer se eles quisessem era possível… [não se percebe, não transcrevi] e ele fazer, eu ou alguém fazer uma chamada e eles ligarem, está tudo preparado para as pessoas não cumprirem os objetivos, tudo

(25:02) e depois, quando eu, quando eu, quando eu pronto, vi as pessoas que iam no meu grupo e as pessoas que estavam em [cita um local em Lisboa] que eu conheço há séculos que estavam lá que foram da [cita um local em Lisboa], de [cita um local em Lisboa], porque nunca tive na [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (25:12) pá eu pensei assim, "pá realmente mandaram os cromos todos, mandaram os cromos mesmo, nitidamente e, e o que é que eles querem que a gente se sinta um cromo[37] no meio dos cromos, portanto logo aí, aquilo

Nuno Gomes: se calhar a ideia mesmo é vocês se despedirem, vocês levarem porque não tem nada a ver com a empresa C

Catarina: sim

Nuno Gomes: com a empresa I, nada!

Catarina: (25:29) Nada por acaso ali, nada e depois é assim nós

Nuno Gomes: …. [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (25:31) ao fim de 25 anos

Nuno Gomes: uma pessoa que não está, que está habituada a lidar com energia, leituras, cobranças, faturas, contratação e de repente

Catarina: é assim

Nuno Gomes: apanha-se na empresa I com boxes, troca de boxes e sinal

Catarina: (25:44) eu, eu só sei o que é uma boxe que é uma coisinha pequena

[37] Diz-se de ou pessoa que tem um comportamento considerado estranho, excêntrico ou ridículo https://dicionario.priberam.org/cromo

Nuno Gomes: claro

Catarina: eu não percebo nada!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] para que seja propositado

Catarina: é propositado

Nuno Gomes: para que vocês

Catarina: é propositado, porque depois não é só

Nuno Gomes: todas as regalias que têm direito

Catarina: (25:55) não sei se, houve uma rapariga, não sei se já ouviste falar dela, que é a [cita o nome}, ela despediu-se logo, também tinha sido retirada de chefe, e ela despediu-se

Nuno Gomes: sim a [cito o nome]

Catarina: não estava para aí, não estava para aí virada, mas eu tenho 25 anos e não optei, para já não me apetece estar para aí virada, é quando eu tiver a minha vida organizada e quando eu quiser não é quando eles quiserem

Nuno Gomes: claro

Catarina: (26:10) nem que seja só para os moer, não é esse o objetivo, mas enquanto eu quiser

Nuno Gomes: mas tens os teus direitos, tu não podes despedir

Catarina: (26:17) pois não

Nuno Gomes: Podes, mas não deves!

Catarina: (26:19) não devo!

Nuno Gomes: despedir

Catarina: não devo

Nuno Gomes: porque, tu estás a ser, porque a ETT3 ganhou o concurso e teve que assumir vocês

Catarina: por isso mesmo

Nuno Gomes: que já eram, já eram contratados e já tinham um contrato

Catarina: exatamente

Nuno Gomes: contratos efetivos

Catarina: por isso mesmo eu acho que esta empresa

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] e agora não quer ter que pagar

Catarina: exatamente

Nuno Gomes: indeminizações

Catarina: exatamente

Nuno Gomes: sobre situações

Catarina: (26:37) eu acho que esta empresa está a fazer é precisamente isso de má-fé, é que eles, se não tinham capacidade de ficar com as pessoas não ficavam, não assumiam o concurso, o que eles estão a fazer, simplesmente é… [não se percebe, não transcrevi] concurso, fazer a vida negra às pessoas, eu tenho 25 anos de casa

Nuno Gomes: claro! Claro! É diferente

Catarina: (26:47) e como eu muitas [pessoas]

Nuno Gomes: e a idade que tu tens

Catarina: e a minha idade

Nuno Gomes: e tudo isso

Catarina: exatamente

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] diz-me só uma coisa, tu sabes conforme o email que eu te enviei, que eu tenho estado reunido lá no Parlamento com a Catarina Martins e o Bloco de Esquerda tem sido, eu não sou partidário, mas o Bloco de Esquerda tem sido o Partido mais recetivo ao ouvir as situações. Eu tenho levado as questões lá ao Bloco de Esquerda, à Catarina Martins, já estive com ela duas vezes, vou estar agora uma terceira vez, e já mandei um email para ela, só que ela, estou à espera da resposta dela para ver quando é que nos vamos reunir, e eu tenho estado a pedir a todos os entrevistados se me dão autorização de eu poder mostrar pequenos trechos… [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: … [não se percebe, não transcrevi] se quiseres dizer o meu nome, eu não tenho nada a perder percebes

Nuno Gomes: não! Não! Mas eu não, o anonimato vai-se manter de qualquer das formas

Catarina: (27:25) eu não tenho nada a perder

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] eu quero mostrar à Catarina

Catarina: eu não me importo

Nuno Gomes: as coisas que estão a acontecer, porque até a Isabel Pires que é deputada e o José Soeiro que também é deputado já têm levado estas questões ao Parlamento, precisamente deste assédio moral que está a ver através das empresas de trabalho temporário

Catarina: (27:38) eles podem ouvir do princípio ao fim

Nuno Gomes: ok! Ok!

Catarina: não tem qualquer problema, não tem qualquer problema

Nuno Gomes: é só para saber, autorizavas?

Catarina: (27:43) sim autorizo, eu autorizo e eu já disse, já disse à Marta se quiseres que um dia eu vá à televisão eu vou à televisão

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (27:48) eu já perdi tudo! E mais e mais agora depois do que eles me fizeram, mandaram-me para a empresa I, porque é assim se me dissessem assim não têm trabalho mesmo, o trabalho diminuiu, mas, o rapaz, o rapaz que estava chefe na minha equipa estava, até é estagiário, isto é o cúmulo dos cúmulos

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (28:03) mais uma vez eu fui burra literalmente com B grande porque se eu dissesse assim eu nem quis falar mais com eles, logo tu ficas num estado pá

Nuno Gomes: e preferias voltar para a empresa C?

Catarina: (28:13) não, não queria voltar para lado nenhum, o que eu quero mesmo, agora

Nuno Gomes: que passe isto

Catarina: (28:18) paz e sossego, não quero, também já não quero, sim, eu não sei se não quero, eles, amanhã eles podem pensar, porque

Nuno Gomes: Porque a Laura por exemplo também foi para a empresa I e depois disse "não! Eu vou voltar e falou depois lá com a empresa C"

Catarina: Não ela não chegou a estar na empresa I

Nuno Gomes: e ela, ela chegou a tar

Catarina: … [não se percebe, não transcrevi] ela teve noutro sítio qualquer

Nuno Gomes: um ano ou que é que foi

Catarina: … [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: na empresa I, teve na empresa O [Banco] que também era da ETT3

Catarina: … [não se percebe, não transcrevi] porque aquilo também pronto, não sei

Nuno Gomes: ela teve na empresa O, foi

Catarina: há foi na empresa O

Nuno Gomes: foi na empresa O

Catarina: foi na empresa O, sim

Nuno Gomes: não se deu bem e voltou

Catarina: ela voltou [para a empresa C]

Nuno Gomes: foi a empresa O, foi a empresa O

Catarina: (28:45) não, não, nunca pensei nisso, já pensei nisso, mas não, é assim

Nuno Gomes: Ou porque não entrar para a empresa C ali da [cito um local em Lisboa] por exemplo? Fica longe de ti, da tua casa

Catarina: Aquilo, nunca lá fui

Nuno Gomes: tem umas instalações tão boas

Catarina: tem! Nunca lá fui

Nuno Gomes: Fui lá a um Plenário

Catarina: nunca lá fui às instalações

Nuno Gomes: e de facto

Catarina: As pessoas que lá estão também na empresa I

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] problemas

Catarina: (29:02) não, há muito mais graves [problemas] segundo o que já ouvi dizer e ali [na empresa C] acho que as pessoas que estão lá dá da empresa I dizem que aquilo tinha muito mau ambiente e estavam no atendimento e quando mandam as pessoas, mandam as pessoas para o atendimento que ainda é pior, pior do que o backoffice, pronto, e o que é que está a acontecer ali, a gente teve uma semana de formação quando deveria ter sido se calhar um mês

Nuno Gomes: mais tempo claro,

Catarina: ou 15 dias, depois fomos na prática

Nuno Gomes: complexidade tem de ser maior

Catarina: na prática há a necessidade,

Nuno Gomes: mais tempo de formação

Catarina: (29:26) na prática começou aquela situação, enquanto foi aqueles pacotes simples pacífico embora o sistema demore 1 hora é lento

Nuno Gomes: eu sei!

Catarina: (29:34) é horrível! Mas enquanto foi aquela história nos primeiros dias, mudar só os pacotes aquilo pronto, ninguém é burro e as pessoas aprendem, embora

Nuno Gomes: transferências de morada

Catarina: embora…[não se percebe, não transcrevi] altura não seja, não sei se estás a ver 25 anos daquele trabalho que é um negócio completamente diferente, mas

Nuno Gomes: não tem nada a ver empresa C com empresa I, nada a ver

Catarina: (29:52) nada a ver. São empresas completamente diferentes. E quando começou aqueles pacotes das boxes e daquelas coisas, pá, eles não ajudam, o problema, eles não ajudam, aquela equipa pá, não ajudam, continuaram o mesmo gozo com as pessoas [na empresa I], a mesma, a mesma história

Nuno Gomes: e foste lá como operadora ou como chefe?

Catarina: (30:09) como operadora, como operadora. A mesma história!

Nuno Gomes: mas então ficaste com a mesma categoria profissional no contrato [ficou como chefe no contrato]

Catarina: sim! Sim!

Nuno Gomes: e foste como operadora

Catarina: (30:18) sim! Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: por opção ou foram eles que te puseram como operadora?

Catarina: (30:20) não foram eles, foram eles!

Nuno Gomes: então pronto lá está, a questão da intimidação

Catarina: foram eles!

Nuno Gomes: para ver se tu te despedes

Catarina: foram eles! Foram eles! e

Nuno Gomes: para fazeres uma coisa totalmente diferente

Catarina: (30:26) e eu na altura

Nuno Gomes: completamente diferente, nada a ver

Catarina: (30:29) mas eu não adaptei-me mal a não ser, aprendi, aprendi fiz lá aquilo tudo

Nuno Gomes: e estás lá há quanto tempo?

Catarina: (30:37) desde 17/08 [2017 na empresa I]

Nuno Gomes: deste ano?

Catarina: (30:39) aprendi. Deste ano! Aprendi, só que quando chegou aquela parte das boxes, que aparelhos é que tira e que põe e não sei quê, ai é que comecei a patinar até que houve um dia um dos chefes, aquela equipa das, dos retidos que eu estou na equipa dos retidos não sei se te diz alguma coisa, agora já não estou nessa equipa, mas quando fui estava nessa equipa dos retidos e um dos chefes chegou e pá, eles não ajudam: "ah tu estás 1 hora!" eu digo-te, eu pá estou intitulada de muita coisa, mesmo muita coisa

Nuno Gomes: o que queres dizer com muita coisa?

Catarina: (31:12) mas, muita coisa do estilo

Nuno Gomes: para ficar aqui registado

Catarina: (31:13) ela não analisa isto ela não sei quê, nho nho nho nho nho nho, pá muita coisa se calhar até burra não sei, andam sempre nas minhas costas eu não sei, mas tenho sido intitulada de muita coisa.

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (31:20) Mas jamais deixavam um operador estar 1 hora a fazer uma coisa e dizerem-lhe "passa a frente, passa a frente" sem que eu fizesse aquilo.

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (31:26) Eles não gozam só com as pessoas, o gozo ali continua. Eles não gozam só com as pessoas, eles gozam com o trabalho que é uma coisa que lá na empresa C não, nunca se viu

Nuno Gomes: não acontecia!

Catarina: (31:34) tás a entender, e aconteceu com aquela coordenadora pronto não é uma coisa que assim tão usual como, como, como pronto com o que ela fez

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (31:41) a [cita o nome de uma colega], a [cita outro nome], pá aconteceu, acontece, estava a acontecer com aquelas pessoas todas, mas eu mesmo agora ali pensei assim: "pá se calhar está só a acontecer comigo" porque as pessoas também não, as pessoas têm um problema não falam muito, não se unem, não estão unidas, mesmo quando estão nesta situação

Nuno Gomes: é difícil porque as pessoas estão numa situação precária

Catarina: (31:59) não é precária

Nuno Gomes: com medo

Catarina: (32:00) não pode ser precária, porquê? Porque eu trabalho a

Nuno Gomes: não, mas precária

Catarina: (32:03) desde 1992

Nuno Gomes: Eu sei!

Catarina: (32:04) numa empresa de prestação de serviços não é precária

Nuno Gomes: mas é precária no sentido destas represálias

Catarina: (32:08) é precária porque alguém

Nuno Gomes: porque eles ouvem, estes abusos

Catarina: mas eu acho que as pessoas se deviam

Nuno Gomes: pessoais

Catarina: (32:12) unir mais, não digo que não podem estar a falar ali, mas iam almoçar ou iam na hora de almoço ou nas pausas

Nuno Gomes: é tudo tão complicado! Porque normalmente até no local

Catarina: (32:20) não é complicado

Nuno Gomes: de trabalho

Catarina: (32:21) porque as pessoas fazem, as pessoas é que fazem as coisas complicadas. As coisas são complicadas

Nuno Gomes: sim, é possível

Catarina: (32:24) as pessoas têm, porque as pessoas

Nuno Gomes: é possível o que estás a dizer

Catarina: (32:25) porque as pessoas, porque as pessoas o permitem, eu permiti muita coisa por isso é que estou na situação que tou

Nuno Gomes: claro

Catarina: (32:30) se calhar eu até tenho a ganhar, no fundo, eu passei muito, mas se calhar eu até tenho a ganhar, eu até não tenho interesse… [não se percebe, não transcrevi] eu se calhar ainda ali vão chegar ao pé de mim e vão-me dizer aquilo, mas pensam que eu patino, mas eu não patino, eu já percebi, porque é assim há coisas, há coisas que são transversais a todos os negócios

Nuno Gomes: tu já percebeste o que é que se passa ali

Catarina: (32:45) não é isso. Eu já percebi o que é que se passa ali, há ali um jogo… [não se percebe, não transcrevi] eu já te… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (32:49) mas eu também já, é assim, eu não domino o negócio, mas aquilo comparado com a empresa C, e há coisas que são transversais, estás a perceber, há coisas que são e eles, estão anos de luz da empresa C

Nuno Gomes: da empresa C, da empresa C claro!

Catarina: (33:01) eles, eles, é só agora em Agosto de 2017 é que eles perceberam que um cliente é um contribuinte, eu acho que toda a vida na empresa C um cliente era um contribuinte

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (33:13) por isso eles estão anos de luz de, de, de chegarem a, ou seja, eles estão, são muito arcaicos a trabalhar em algumas coisas, se bem que tem algumas coisas muito mais à frente lá com a BDI [base dados da empresa] com a BDI virtual essas coisas

Nuno Gomes: sei! Sei!

Catarina: (33:27) estão um bocadinho mais à frente, pronto, têm algumas coisas mais mas ainda estão muito arcaicos, trabalham muito em ficheiros, não distribuem os trabalhos pelos users, pronto e depois acham-se

Nuno Gomes: superes!

Catarina: (33:39) superes, acham-se superes e são muito, muito, muito, muito, muito muito mais refinados e muito melhores no bulling do que as pessoas que qualquer pessoa na empresa C, eu vou-te explicar porquê? Porque e nesse dia que eu comecei, que comecei… [não se percebe, não transcrevi] aquela coisas que era já era diferente, já tinha, os agendamentos que é as mudanças das boxes

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (34:00) eu comecei a ter algumas dificuldades de coisas que a gente não aprendeu, uma coisa é ensinarem-te que há 1+1 é 2, outra coisa é darem-te aquilo e tu tens que decifrar

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (34:09) e mais a mais há mais boxes que eu só sei que aquela coisa está lá em casa que é uma boxe, mas eu não sei o que é que é aquelas outras porcarias

Nuno Gomes: claro

Catarina: (34:15) há pessoas que percebem daquilo não é, uma pessoa que entenda daquilo, mas aquilo bem, e começou

Nuno Gomes: uma parte técnica

Catarina: (34:20) uma parte técnica

Nuno Gomes: um negócio que é uma parte técnica

Catarina: (34:22) que

Nuno Gomes: que tem de se saber

Catarina: (34:23) tu podes ter uma cultura geral daquilo mas podes, eu pessoalmente só sabia que

Nuno Gomes: claro

Catarina: (34:27) era uma boxe que está lá, mas não sabia mais nada

Nuno Gomes: depois vai lá o técnico e a gente não quer saber o que é que ele vai montar

Catarina: exatamente!

Nuno Gomes: fique montado

Catarina: é exatamente isso

Nuno Gomes: não nos interessa o resto

Catarina: (34:33) então começou a cair aquele trabalho, ou seja, começamos a ter aqueles agendamentos e o pessoal começou a patinar e ninguém daquele grupo que ainda eram uns 15 ou 16 cumpria a, o, e depois todos os dias era: "quantos é que já fizeste?" de hora a hora: "quantos já fizeste?" pá isto ao fim de 15 dias

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi] sim,

Catarina: sim

Nuno Gomes: eu lembro-me que tinha de fazer agendamentos também pelo telefone, nós cumpríamos os objetivos

Catarina: tu eras dos retidos?

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: tu eras dos retidos!

Nuno Gomes: estávamos sempre a receber, tínhamos o [cito o nome de um Coordenador] que já não está lá acho eu e estava sempre a

Catarina: uma [cita o nome de uma coordenadora] loura

Nuno Gomes: e estava sempre a mandar mails

Catarina: e a [cita o nome de outra coordenadora], [cita o nome]

Nuno Gomes: mails desnecessários

Catarina: [cita o nome da coordenadora]

Nuno Gomes: de situações que nós cumpríamos

Catarina: (35:07) todos os dias uma pessoa assim, todos os dias

Nuno Gomes: e éramos massacrados

Catarina: (35:09) e no início, eu depois do que eu já passei, nós somos sempre muito, temos sempre boa fé e somos muito. Depois daquilo que era normal, que era eles

a puxarem por nós: “olha eles puxam pelas pessoas”, eu ainda pensava aquilo, mas houve um dia que eu, que eu, pá no início até levei as coisas na desportiva, disse olha: “vou experimentar, vou a primeira semana”

(35:34) depois passam-se coisas muito estranhas do estilo, vais com todas as regalias, vais com tudo, passas e vais com tudo igual, tudo igual incluindo horário tudo, depois um dia a coordenadora chamou-nos, ela até é acessível, chamou-nos, mas depois chamou as pessoas todas, mas o curioso é que sempre que nos chamou, ou foi coincidência ou aproveitou as minhas pausas e chamou-me sozinha, então chamou-me na altura por causa do horário, e como eu vinha da pausa:

“ah pensava que a gente se ia esquecer de si”,

“não não pensava nada, não pensei nada, “

“ah pronto, então dá-lhe jeito para a semana fazer o horário 09-18h?, até porque ainda não tem muita experiência, tem uma semana sim, e até depois tem outras tarefas depois para fazer outras coisas, tem outro trabalho e eu precisava de um horário” ela pensou para ela tens outro trabalho vais-te embora, trabalha lá, pronto mas foi o que eu pensei

Nuno Gomes: claro

Catarina: (36:25) pronto, e ela, e ela ah também, também pronto, mas foi difícil ali o horário, pronto então está bem, então está bem mas ainda não é um tema fechado, bem. Houve outra altura, depois houve uns enganos lá no fim do mês, não nos pagaram, a mim não pagaram o prémio, o complemento de função e o prémio de desempenho, e o prémio de desempenho que é, que é inerente à função, e a eles não pagaram o prémio de assiduidade, que é um prémio de 50€, mas aquelas alminhas não foram dizer que, e depois no recibo a seguir o primeiro recibo foi ainda na, na, na, no [cita um local em Lisboa], porque, foi ainda no [cita um local em Lisboa] porque foi metade do mês, metade do mês e como era transição, eles fizeram lá o obséquio

Nuno Gomes: claro

Catarina: (37:04) mas no mês a seguir ou seja, no último mês de setembro eles não pagaram, no fim do mês

Nuno Gomes: o prémio

Catarina: (37:10) o prémio e não pagaram, a mim não pagaram o complemento de função e o prémio de desemprenho que fazem parte da minha categoria, pá eu quando vi aquilo, pá fiquei

Nuno Gomes: claro

Catarina: (37:20) em pânico como deves compreender, e eu fui lá, falar com a senhora coordenadora, porque aquilo ali é assim, pá é muito estranho, muito estranho, está a coordenadora da empresa I que é uma senhora que tem uma azia desgraçada – [cita o nome da coordenadora]

Nuno Gomes: A [cito o nome da coordenadora]!

Catarina: (37:30) está a coordenadora, está a coordenadora da ETT3, a [cita o nome], não sei se era essa com quem trabalhavas e está assim de cabelo baixo, de cabelo curtinho assim branco meio cinzento, e está a rapariga dos recursos humanos, ou seja, não há um email para tu mandares um assunto pessoal, se tiveres um problema de saúde grave que queiras dizer que tens um problema, pá não mandas um email partilhado para toda a gente saber

Nuno Gomes: claro

Catarina: (37:53) e eu disse-lhe: “falta-me aqui não sei quê”

“Convinha tu mandares um email, para ficar registado”, pá vais mandar um email, chegas ao pé de um chefe:

“Olha preciso de um

“Olha aqui não há, aqui não há!” Aqui não há?! Eu deixei passar aquilo. Depois, quando me puseram o prémio de desempenho e o complemento de função, o complemento de função puseram como complemento de função, o prémio puseram “prémio”, e eu “prémio, prémios há muitos!” é tipo “chapéus há muitos”!

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (38:21) Agora põe prémio e eu na conversa com outros colegas que foram lá para uma linha, nessa linha tinha “então não ias rescindir o contrato” o rapaz ia rescindir mesmo. “Olha não vou rescindir mesmo, olhe vou ganhar mais 150€ que é um prémio” e eu 150€ que é um prémio era o valor daquele prémio, espera ai, mandam-me para aquela linha coincide com aquele prémio e depois fazem assim tipo com uma coisa, bem, não! Eu fui lá, não enviei email não quis saber, “quero falar com a coordenadora”, fui lá e disse logo: “olhe é assim eu pretendo, eu compreendo que neste mês possa ser um bocadinho difícil estar a anular um recibo e etc, para o mês que vem pretendo que este, este, esta designação seja igual ao que estava, nós viemos com todas as, ah um dia a coordenadora disse: “pois eu compreendo que a Catarina tenha medo que está a fazer uma função e retirem-lhe esse valor que lhe tirem isso” e eu disse: “não não tenho medo, porque eu já passei muita coisa e já não tenho idade para ter medo, já perdi todos os medos”!

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (39:10) disse-lhe, respondi-lhe mesmo assim!

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (39:11) Ah e antes tinha também, também lhe disse "então mas aquilo não está?" e ela, e eu pensei assim "se calhar estão a ver se cola e vão e querem-me colar o barro à parede" não sabia

Nuno Gomes: claro estavam a ver se não dizias mais nada

Catarina: se não dizia mais nada e aquilo ficava assim

(39:27) e porque eu não tinha percebido naquele momento e quando eu tinha lá ido que eles também não tinham aqueles 50€ e se calhar também me iria acontecer, chegava lá e aquilo ficava em águas de bacalhau, e eu fui lá e ela disse-me assim, e eu disse-lhe assim: "olhe não sei, não está aquilo assim e assim" e ela, e disse-lhe mesmo assim: "tem de perceber se houve algum erro ou se o que é que se passa, se não tenho que tomar outras medidas" e eu disse-lhe aquilo assim e ela: "ah a Catarina toma as medidas que achar convenientes", mas ela é uma pessoa educada e acessível e eu disse-lhe: "pois tenho que tomar outras medidas mesmo" porque eu tinha de ir ao ACT porque no ACT disseram-me que assim que não me pagassem eu tinha que logo ir lá, ir lá logo, mas depois eu percebi que aquilo tinha sido um erro geral, não era só comigo e tinha que dar um tempo, e depois elas disseram que como eles estavam a dizer que pagavam Segunda pagavam, e depois até pagaram antes, disseram que era Quarta e depois foi logo numa Terça e depois ela veio e passou nas filas e perguntou se o dinheiro já tinha sido reposto, eu disse-lhe: "olhe o dinheiro está, está reposto, mas a designação não está igual, o outro dizia eu não disse ali para eles

Nuno Gomes: sim

Catarina: (40:25) as pessoas não tinham nada que saber

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (40:27) o que a minha designação dizia

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (40:29) mas "não está igual" e ela, ela pensou assim: "não está igual, não está igual, ah tou a perceber", não sei o que é que ela quis dizer com aquilo, não está igual pronto. Aquilo nunca, ela teve uns dias e nunca mais me disse nada, passado dois dias eu perguntei-lhe "então mas já tem resposta sobre aquilo?"

e ela:

"sobre a situação

"ah já mandei um email, mas ainda não tenho resposta". Passado mais dois dias a rapariga dos Recursos humanos, lá chamam recursos humanos, a rapariga chamou.me a [cita o nome da pessoa] chamou-me e disse-me: ah pode abrir aqui, mandou-me fazer aquilo duas vezes, o que eu achei muito estranho, mas eu abri, não tem, não tem problema, não tive problemas nenhuns, porque ela estando lá tem acesso aos recibos, a ETT3 eles têm os recibos informatizados

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (41:08) eu abri, mas ela vasculhou tudo, vasculhou tudo porque fez lá os comentários de coisas que eu nem se quer estava a falar daquilo. "Então mas Catarina, diga-me lá uma coisa, mas o prémio está pago, porque é que"

"Porque é assim [cita o nome da pessoa], nós viemos para aqui com todas as condições, prémios há muitos, se aquele prémio diz prémio de desempenho e tem a ver com a minha função, tem que"

Nuno Gomes: claro

Catarina: (41:28) porque amanhã, a gente anda de um lado para o outro, mesmo assim dá-me a entender que, a gente anda de um lado para o outro

Nuno Gomes: claro

Catarina: (41:34)

Nuno Gomes: aquilo que está contratualizado

Catarina: (41:35) exatamente! Amanhã vão

Nuno Gomes: no recibo

Catarina: (41:37) "está pago mas está pago, mas a designação que vinha antes não era aquela portanto, "eu pretendo que venha igual"

"ah está bem está bem! Então se pretende que faz questão, eu vou pedir para corrigir"

Pronto eu naquele momento, ela não me disse se era aquilo ou se era o outro, anular um recibo e fazer outro eu percebi que pronto poderia ser difícil, mas não quis, pronto, coiso

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (41:59) Este mês já veio prémio desempenho, eles fizeram prémio depois anularam aquele valor como prémio desempenho e depois colocaram o valor, ou seja tem três valores, um a anular o outro, só tem um valor, aquele pronto

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (42:11) mas isto tudo, elas, chamou-me, isto tudo, para a outra que está ao lado a coordenadora sendo assim eu tenho de fazer o jogo dela e disse-me assim: "então mas se está no contrato?" e eu disse: "está, está no contrato, não está no contrato especificamente assim" eu não disse isto, mas está no contrato, quer dizer, ela chamou-me: "abra o recibo" a rapariga dos recursos humanos: "o recibo de Abril ou de Maio ou não sei o quê" e eu abri. E eu disse-lhe: "posso abrir todos para trás se quiser ver posso-lhe abrir todos para trás e como está prémio desempenho se quiser" e depois eu fechei a aplicação, "ah vamos fechar isto, temos isto aqui aberto, não podemos ver nada!" conversas deste estilo, conversas deste estilo! E eu, mas eu, conversas deste estilo são, não são delicadas, não são

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (42:59) pá são, não são, não são indelicadas

Nuno Gomes: mas notas que ali um jogo?

Catarina: (43:03) há um jogo! Nitidamente há um jogo, pronto! Há um jogo, isto passou, hoje aquilo saiu o recibo e está tudo direitinho, tudo direitinho pronto, eu não sei como é que está com os outros, não sei, há mas os outros não, pelo menos só ouvi ali na sala ou pronto, ela foi à sala falar com todas as pessoas e poderiam ter-lhe dito assim: "o meu prémio não é", porque eles … [não se percebe, não transcrevi] se as pessoas chegarem atrasadas, eles nem estão a ser bons, nem estão a ser bons para eles porque

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (43:31) Se é um prémio de assiduidade, vão lá poder descontar os atrasos

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (43:35) eles não perceberam qual é a função, acho um bocadinho básico

Nuno Gomes: mas eles não percebem, não têm noção da

Catarina: (43:39) eles, aquele prémio é de assiduidade e se eles chegarem uma hora atrasados e não compensarem, eles não vão poder descontar 1 hora, quer dizer, podem-no fazer mas, aquele, aquela rubrica que lá está não

Nuno Gomes: não diz respeito

Catarina: (43:50) não sabe o que é que diz

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (43:51) eles, no fundo eles se calhar ficaram, porque eles naquele caso se calhar têm a ganhar quer dizer, o prémio, um prémio só por si pode ser retirado pronto, sei que não ouvi ninguém não sei se falaram não há problemas o que acontece, o que é que aconteceu, passado mais para a frente, depois eu fui de férias de 11 a 22 de Setembro, eu pensei assim: "agora vou de férias, perco a prática, mas vou de férias, vou descansar" já estava assim a ficar um bocadinho, ah e nesse dia comecei a fazer aquelas boxes, aquelas coisas e pedi montes de vezes ajuda, "ah, passa a frente", porque aquilo é assim

(44:19) trabalhaste lá deves saber do que é que eu estou a falar, tu vais, vais, vais, vês que aquilo não, não dá! E tás ali no início meia, mas meia hora à vontade, cheguei a estar 1 hora

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (44:27) a colocar

Nuno Gomes: fazer uma ativação ou isso!

Catarina: (44:29) Sim, e chegas ao fim e pedes ajuda: “ah passa à frente!” ou pá isto para mim é impensável, impensável

Nuno Gomes: não dá! Não dá!

Catarina: (44:36) ao menos já que é uma coisa para fazer fazia ele

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (44:39) mas eles faziam isso no outro sistema e dois minutos mais para a frente, eu percebi, bem, aquilo passou e houve um dia, pá eu entretanto, é assim eu… [não se percebe, não transcrevi] mas eu tomo coisas naturais, coisas do Celeiro, coisas naturais e há uma coisa que eu costumo tomar que é o 072 que é tipo umas gotinhas, já estava a ficar assim um bocado stressada, porque isto, isto meche com as pessoas, não é, ainda que a gente queira

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (45:02) não estava mal como estava, mas, comecei a ficar assim um bocadinho

Nuno Gomes: claro! Porque é um acumular de coisas

Catarina: (45:07) um acumular de coisas! E nesse dia até tive de tomar umas gotinhas

Nuno Gomes: sistemático, várias coisas

Catarina: (45:10) e aquilo tomasse, podes ir ao Celeiro comprar aquilo, L72 aquilo é várias coisas homeopáticas, são L e cada um é para uma coisa, um é para a dor de barriga outro é para outra coisa, pronto

Nuno Gomes: Sim!

Catarina: (45:20) e então eu na altura da outra vez, quando não dormi fui a um osteopata e ele receitou-me aquilo e eu começo sempre, aquilo é só para tomar 30, só naquele dia é que eu dormi, foi assim que eu, que eu me tratei

Nuno Gomes: sim

Catarina: (45:30) E pronto com outro tipo de coisas, mas pronto, coisas naturais, e entretanto, eu naquele dia já tinha ido ao Celeiro, não fui logo, logo pronto, mas depois fui e já tinha tomado 30 gotinhas e naquele dia pá aquilo estava ali um jogo mas eu ainda não tinha percebido aquele jogo, é tão subtil que própria depois do que eu passei, portanto naquelas situações pá ainda estava assim um bocado tapada. O rapaz, o chefe veio ter comigo e eu disse-lhe: "então mas"

"passa à frente, passa à frente"

"então mas estou aqui 1 hora, amanhã depois e a produtividade, a responsabilidade da produtividade é minha não é tua!"

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (46:05) “ah passa à frente, não sei quê, passa à frente! Tás muito, tás muito nervosa! Tens que mudar de postura” aquilo irritou-me de maneira, desatei a chorar ali e ele assim, e ele assim, não foi o estar muito nervosa foi o estar foi o “tens que mudar de postura”

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (46:18) como se eu estivesse a ter uma postura incorreta!

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (46:19) incorreta!

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (46:20) A coordenadora veio logo saber porque é que eu estava a chorar e ele disse: “ah fui eu que disse que estava muito *stressada*”, não sei se foi stressada se foi nervosa, foi dar ao mesmo

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (46:28) E ela assim: “ai estes homens, estes homens não têm jeito nenhum para dizer as coisas às mulheres” e depois ela queria que eu saísse da sala, mas eu disse: “não não obrigada eu vou continuar” e depois eu continuei ali, mas num pranto a chorar porque já estava assim a ficar stressada se eu não fosse de férias

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (46:40) já estava assim a descompensar e depois ela chamou-me lá atrás e disse que era por causa de assinar uma coisa, mas não era, era para eu, para me ouvir, para me ouvir

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (46:49) para saber o que é que ia na minha alma

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (46:51) e eu, e ela "ah" mas eu falei, também não falei o que é que me ia na alma, também comecei a perceber, percebi que ali, comecei a fazer o meu jogo também. "Ah então mas o que é que se passa, mas foi só o que ele disse, não sei quê"

"pois eu compreendo que não quisesse que eu estivesse ali a chorar, está o cliente na sala" porque ali estão montes de pessoas da empresa I

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (47:08) "Ah o cliente não me diz, não me interessa, não me interessa" e eu disse: "pois eu compreendo"

"pois então, eu percebo", ela assim "eu sei que não está na sua área de conforto" e eu disse: "pois sabe é assim, isto é como um parente, como um parente próximo, quando a gente perde, quanto mais tempo passa, mais nos custa" foi assim que eu lhe respondi e pronto, e, e, e, ou seja, não era as respostas que ela queria ouvir

Nuno Gomes: sim! sim!

Catarina: (47:34) era uma realidade e aquilo passou, “ah mas vá tomar um bocadinho de ar, e não sei quê”

“está bem pronto eu vou tomar um bocadinho de ar” e depois fui para o lugar ou fui, e entretanto já tinha lá ido uma colega para me levar dali para fora, mas eu também disse à colega, que é como quem diz “eu também estou a sofrer continuar aqui tipo” a rapariga: “ah pronto vamos tomar ar, e não sei quê” ou seja

(47:56) todas as pessoas estavam assim neste estado assim de nervos e depois mais para a frente, eu fui de férias quando vim, continuei a gente tinha que fazer 30 e só fazia 10 por dia, mas eu vim de férias, a gente descansa 15 dias e pensei assim: “isto é apenas um trabalho! Colocaram-me aqui, têm que me dar formação”, a formação foi o que foi e depois, há entretanto eu pensei assim, eu há lá duas raparigas que já foram daquela minha equipa última que eu tive nas cobranças, depois elas foram para outros sítios e agora também foram para ali

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (48:22) duas delas e uma delas eu fui almoçar com ela um dia e falou, falou, falou e ela e pronto eu pensei assim: “estou outra vez a isolar-me não posso lá porque estamos todos no mesmo bolo” e pronto fui várias vezes ter com a rapariga e depois houve um plenário eu até era para não ir ao plenário, mas depois ela disse: “Catarina já te isolaste uma vez, tás-te a isolar e depois deu-me o exemplo dela, quando foi da empresa I, a rapariga, perderam o transporte [subsídio] porque se isolaram não sabiam que tinham direito.

Nuno Gomes: claro

Catarina: (48:52) eu disse logo: “mas ela tinha razão realmente, olha como é bom a gente não se isolar não sei quê” pá e eu fui ao plenário, não sei que mais, ta, ta, ta, ta, ta, ta

Nuno Gomes: Plenário lá na empresa I, foi?

Catarina: (48:59) sim! Da outra vez para perguntar a ver se nós, no fundo no fundo, não foi só para isso, mas foi também porque o sindicato nunca tinha conseguido entrar ali nem o outro sindicato que vai lá consegue, ali não há nenhuma força sindical

Nuno Gomes: que é o STCC? É isso?

Catarina: (49:13) o outro acho que sim, foram lá mas eu nem liguei para o papel que o senhor pôs lá, mas o SIESI, também foi para saber se nós estávamos com todas as regalias, com tudo, confortáveis, ta, ta, ta, mas também pronto sabes como é que é aproveitaram e aproveitaram bem porque as pessoas estão lá há 10 anos a ganhar o ordenado mínimo

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (49:33) a ganharem o ordenado mínimo e não são aumentadas, não sabem, houve um rapaz que está lá há dois anos é Licenciado em Informática ou uma coisa qualquer, o rapaz disse no plenário que tem um contrato que segundo o que ele disse, e a Laura disse que era ilegal, tem, é em termo incerto e depois tem uma data, tudo coisas assim, pronto e as pessoas não são esclarecidas, não, não nada, pronto depois eu fui de férias, descansei, mas também quando voltei já estava pronto, relaxada não é, e mas só que nenhuma pessoa daquele grupo, iam fazer mais um bocadinho, há porque naquele grupo haviam três pessoas que já lá estavam que uns foram da [cita um local em Lisboa] no dia 1, outros, nós do [cita um local em Lisboa] fomos dia 17 e os da [cita um local em Lisboa] estavam a fazer outra tarefa há mais tempo mas foram integrados na nossa formação para fazer os retidos, claro como já sabiam do outro sistema tinham prática faziam um bocadinho mais,

(50:18) mas está tudo montado, aquilo está tudo montado, na mesma

Nuno Gomes: sim, sim, um esquema, está tudo muito bem montado

Catarina: (50:20) é muito, mas agora, agora, agora

Nuno Gomes: é muito subtil

Catarina: (50:25) mas ali é muito subtil

Nuno Gomes: as pessoas para perceberem

Catarina: (50:27) muito subtil, eu só comecei a perceber depois daquele dia que e própria, pá eu deixei mesmo pá, eu digo-te depois daquilo aquele choro faz-nos bem à alma a gente pá descarrega é assim uma coisa, pronto, e só a partir dali é que eu percebi, é que eu percebi. Aquilo passou-se duas semanas e aquela tarefa até que se faz bem, aquilo passou, aquilo passou e passado, há e depois, há, passado duas semanas, foi mais duas semanas, passado duas semanas ela chamou-me a coordenadora chamou-me a mim disse aos chefes para me chamarem a mim e a mais duas raparigas e pôs-nos a fazer um trabalhinho ainda mais básico que aquele e eu pensei, mas nós nas cobranças não fazíamos assim um trabalho, que era para a Autoridade Tributária, eu pensei: "isto é um trabalho básico", eu pensei, eu encarei, eu pensei assim, aquilo no início, pá: "os trabalhos tem de se fazer, pá têm que se fazer" não era bem assim mas era um trabalho de 3 em 3 meses para as finanças e não sei quê, pronto, então aquele trabalhinho era, mas é, mas é muito menos coiso que o que eu estou a fazer agora, agora estou a fazer, agora uma seca que é, as segundas vias das faturas, mas eu já te conto, depois ela chamou-nos e disse: "pá isto tem de se fazer" que era, é tudo para ver as nossas reações.

Nuno Gomes: sim

Catarina: (51:41) mas desde aquele momento, que tava coiso e percebi aquele jogo pá comecei a fazer de conta que não estava a fazer nada mas a perceber o jogo desde o todo, a partir desse dia "ah isto tem que se fazer e não sei quê" e eu "pronto tudo bem", ela explicou lá, ou seja, aquilo tínhamos outra aplicação, que é as cópias dos contratos e depois é uma, uma, uma, é uma grelha que vem, a gente faz lá num sistema que é o QSI e coloca o local e vê o que é que o cliente, da parte do cliente o que é o que o cliente preenche, se é arrendatário, ta, ta, ta, ta, ta ta, o código postal e depois tem de assinalar na outra grelha, uma coisa mesmo básica, estar a assinalar na outra grelha, pronto

Nuno Gomes: sim

Catarina: (52:24) mas o que é que aquele, aquilo quando veio, aquilo tinha que ser, era para ontem, e o rapaz e o chefe vinha lá de hora a hora: "Catarina isto tem mesmo de ser assim" e a tarefa era 1 minuto, tínhamos que fazer aquilo num minuto, ou seja era 60 por hora, pá eu dei tanto ao dedo, tanto ao dedo que eu já, eu já não conseguia (e ria-se), e eu: "eu estou a dar o meu máximo, eu tou a dar o meu máximo" eu tou, claro que a primeira hora aquilo não, mas aquilo até tens prática de erros

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (52:54) a gente tem sempre de ver tudo pelo lado positivo, bem como a chefe, havia lá uma que, eramos 3, uma fazia mais rápido que eu, a rapariga pronto ela tem um problema de fibromialgia e ela nas tarefas que tem de pensar é muito lenta, mas naquelas assim, copy paste é muito rápida, então a rapariga adorava tarefas assim, eu tava no meio e a outra senhora, pronto é uma senhora, porque ela até é mais velha que eu já tem [indica a idade] anos, a outra senhora pá bufava por todos os lados não deve ter percebido o jogo, ela até deve perceber porque ela já lá esteve e foi e teve 5 anos na empresa C mas pronto, não percebia, mas ela bufava por todos os lados e na pausa dizia que não estava para se matar, fazia o ritmo dela, não estava para arranjar uma tendinite, pronto havia ali três tipos de coisas pronto. Aquela tarefa durou dois

dias, ah aquilo era para ser feito no dia que a gente, que nos deram aquela tarefa, aquilo era humanamente impossível mesmo fazendo os três a quatrocentos por dia

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (53:44) mas sempre "ah agora tem de tratar isso hoje" pá treta! Treta! Porque pronto, aquilo passou-se, aquilo passou-se e depois ele pôs aqueles gráficos da produtividade mas que tem pontos e houve um dia, ai depois aquilo acabou o ficheiro acabou e nós fomos fazer outro já não fomos para os retidos mas fomos fazer um que era só os pacotes, um também era básico mesmo que era ver se o pacote que o cliente tinha coincidia com os tarifários, porque alguns não coincidem, depois quando estão a fazer as análises era pôr para ver se coincidia, pronto e se não coincidisse não alterávamos mas púnhamos pacote diferente, mas era para ver isso, só alterávamos lá uma determinada coisa que fazia-se mais rápido essa tarefa pronto e houve um dia eu e essa rapariga a tal que fizemos o primeiro ficheiro a tal que tem esse problema de frimialgia ela veio no topo da produtividade e vim em segundo lugar, ela veio em primeiro e eu vim em segundo depois é que vieram as outras pessoas todas mesmo as que estão lá já há muito tempo, porque aquela tarefa era mais fácil. Isto foi numa sexta-feira, na segunda-feira a coordenadora chamou-me a mim e a ela e disse que chamou-nos lá a uma salinha que nós que ali naquele grupo de pessoas que veio da empresa C ninguém conseguia atingir a produtividade lá nos retidos mas uma das chefes já me tinha dito: "há não vais fazer mais aquela, não te quero mais naquela tarefa", eu: "mas não me queres mais naquela tarefa porquê?" falei eu com os meus botões, fiz alguma porcaria", eu não liguei nenhuma, e ela disse aquilo assim. "oh [citou o nome] desculpe lá a minha observação, mas é um pouco estranho porque eu e a Catarina ela veio em primeiro lugar e eu vim em segundo"

Nuno Gomes: pois!

Catarina: (55:23) porque a gente, até vinha nos verdes, pá eu dei tanto ao dedo a fazer aquilo que tu não estás mesmo a imaginar, mas eu fiz questão de ser rápida e pronto tinha que trabalhar, se me pagam é para trabalhar

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (55:31) e ela assim, e ela assim: "ah aqueles pacotes", aquela tarefa dos pacotes, aquilo chama-se pacotes de gestão, é mais fácil e aquela tarefa só há de vez em quando e eu disse: "está bem!" ah mas ali ninguém consegue a produtividade dos retidos que era a outra tarefa primeira, que a gente teve a formação inicial, "mas quando vocês as duas se esforçam queria vos dar uma oportunidade" e é uma equipa também que podia ir para a equipa do lado, "são só segundas vias", pá quando ela me falou em segundas vias, pareceu-me mesmo uma coisa muito básica, que é até a tarefa que ainda estou a fazer

Nuno Gomes: sim

Catarina: (56:09) mas há outras tarefas mais, contribuintes e não sei quê, mais, pronto diferentes

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (56:14) mas basicamente dá tudo um bocadinho no mesmo mas são um bocadinho diferentes, quando ela me falou em segundas vias disse assim: "esta gaja está a gozar com a minha cara e eu estou a ver", mas pronto disse, só lhe respondi assim: "olha [cita o nome da pessoa] eu estou aqui para trabalhar, só pretendo que a [cita o nome] me diga o que é que quer que eu faça?"

Nuno Gomes: Claro

Catarina: (56:29) O que é que eu podia responder? Bem aquilo continuou, mas eu pensei: "está mesmo" ah mas ela depois disse-me assim: "pois aquela tarefa tem mais a ver com a Catarina, mais a ver com a organização de ficheiros, tem a ver com a sua função

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (56:39) pensei assim: "eu não sei o que é que ela quer dizer com isto, qualquer dia vai-me pôr a fazer", ela se calhar estava-me a ouvir, tipo a experimentar, tipo: "ah se tiver ai alguma coisa para a minha função", mas eu mantive-me neutra em relação a esse assunto, neutra completamente, pronto só lhe respondi assim e a coisa continuou, ela, ela disse-me assim: "então amanhã, amanhã às 09horas, amanhã começa a ter formação", "tudo bem, tudo bem!" continuei para o lugar a fazer a mesma tarefa, mas enquanto fui para o lugar e não fui, primeiro era de manhã, depois no outro dia de manhã era às 9horas depois já era só depois de almoço e naquela manhã aconteceram mil e uma peripécias, o tal chefe foi lá, quer dizer, ela no dia anterior, eu disse-lhe logo: "olha" e depois eu disse: "olhe a produtividade de sexta-feira já não vai ser igual à do outro dia porque

Nuno Gomes: claro a tarefa era diferente!

Catarina: (57:23) era diferente mas dentro da tarefa há várias, há vários tipos de coisas e havia pacotes que não se dava para fazer porque tinha de ser no SIEBEL[38] que é um sistema que vai ser descontinuado

Nuno Gomes: sim!

[38] Programa informático

Catarina: (57:30) e ela até disse: “ah mas esse sistema vai ser descontinuado” é pá mas vai ser descontinuado “mas a gente tem ali dez ou vinte coisas que não fez”

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (57:38) eu disse-lhe aquilo, mas depois eu achei tudo muito estranho, foi, eu ia para a outra equipa mas nessa manhã vieram ensinar-me aquele sistema que vai ser descontinuado só porque, não sei porquê! Mas primeiro isso, foi o rapaz o chefe ensinar-me uma parte, depois veio a outra chefe falar com ele a dizer: “está aqui uma rapariguinha nova, está aqui uma rapariga nova, está aqui uma colega nova, nova colaboradora vamos ver o que é que vamos-lhe dar” e às páginas tantas diz-me: “olha Catarina, não posso estar aqui” e eu disse: “então ainda agora começaste a ensinar uma coisa, agora já não podes, então mas és o único chefe que tás aqui na sala” “não posso!” depois começou ele a safar-se: “não posso, não posso” tipo, para eu me exaltar também, e eu respondi logo assim: “olha meu amigo o meu ordenado não contempla subsídio de irritabilidade, se tens tempo para dar-me formação dás-me formação se não tens tempo olha eu vou fazer o que puder” depois eu pus no ficheiro: não tive formação, não tive formação, não tive formação!

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (58:24) Pá se é assim, e depois comecei pronto, depois ainda foi pior

Nuno Gomes: sim mas vai jogando com as coisas que vão acontecendo

Catarina: (58:31) é pá agora já percebi perfeitamente que o, que o, que o, na primeira semana ainda estava meio adormecida, pensei “estou num sitio novo a gente está a apalpar e não está mesmo”

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (58:40) se não estiver de boa-fé não está mesmo a pensar que está tudo ali para nos darem o tiro, não é, ó tudo assim coiso

Nuno Gomes: sim! Não a pessoa também não pensa que vai ali para aquele sítio e as pessoas estão

Catarina: (58:49) exatamente!

Nuno Gomes: querem fazer algum mal

Catarina: (58:51) para aprender

Nuno Gomes: por trás

Catarina: (58:52) exatamente!

Nuno Gomes: não pensamos nisso!

Catarina: (58:53) não pensamos nisso! E eu pelo menos

Nuno Gomes: nós pensamos em fazer o melhor

Catarina: (58:55) exatamente!

Nuno Gomes: para estar ali a perceber

Catarina: (58:56) exatamente! E eu nesse dia que ela me chamou

Nuno Gomes: um esquema por trás

Catarina: (58:58) eu disse-lhe: "olhe isto tudo porque também na formação a gente também não teve formação sobre aquilo", mas ela não quis saber porque já toda a gente tinha dito aquilo. Nas minhas férias a tal rapariga da minha equipa que eu fui almoçar à hora de almoço fomos lá a um sítio em cima que a gente, aquilo tem a copa em baixo, mas também tem outro sítio em cima, e ela disse-me logo, na sexta-feira passada, quando eu estava de férias, na sexta-feira passada chamaram-nos, disseram-nos que nós tínhamos uma produtividade muito baixa que não sei quê, que não sei que mais e nós explicámos que a formação não foi adequada, que não foi suficiente, que, que nas boxes toda a gente tem dúvidas, eu disse, logo no início era muito fácil, bastava, lá dentro não há telefones, pá não querem pôr telefones naqueles, telefones mesmo nos pc's

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (59:39) cá fora, bastava, se ela não queria telefonar, não telefonasse, bastava ele pôr uma pessoa cá fora e explicar o caso a dois

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (59:47) as pessoas começavam a apanhar

Nuno Gomes: claro! Sim!

Catarina: (59:47) não fazem porque não querem, é muito simples, eu nunca lhe disse isso na cara dela, também não vou dar-lhe os trunfos todos

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (59:54) vou fazer de conta que muita coisa não percebo, digo-lhe o essencial, não vou ficar sem resposta, jogo também e então ela apresentou-me aquela chefe disse-me: ”olha a Catarina a partir de amanhã vai integrar, vai para esta equipa” mas eu encarei aquilo naquele momento como uma coisa menos boa, tipo vou sair dali porque não produzo, foi assim, foi assim que na realidade foi assim que eu encarei aquilo, se calhar aquilo é capaz de não ser tanto assim, não sei bem como é que é, só que a primeira semana que tive naquela equipa, pá foi um terror, um terror mesmo, que isto foi há duas semanas, pá um terror, a rapariga tem aquela forma de falar, uma [indica o nome da chefe], não sei se conheces, a rapariga tem aquela forma de falar, não é má nem é boa, é a forma dela e eu achava que era pá é um assertivo quase barra agressivo, mas ela pá houve coisas ali que foram forçadas, mas é um bocado ela a falar um bocado assim, então pá digo-te eu nunca, eu digo-te, eu já tinha passado o que tinha passado, mas uma semana como aquela foi agonia (riu-se) eu nem sei como é que eu consigo aguentar, foi do estilo ela teve-me a ensinar, que aquilo é assim, eles são muita complicados, para enviar uma segunda via tu tens de fazer não sei quantos passos, depois tens de enviar uma mensagem que envias-te uma carta, depois tens que enviar a carta, depois não sei quê, depois ela explicou-me como é que eu ia à impressora, mas não me explicou que tinha que se carregar lá num, num coisinho do acesso, que se eu não carregasse naquele botãozinho as pessoas podiam vir atrás e tirar 50 cópias no meu user, foi lá o senhor da empresa I: “olhe aquilo imprimiu porquê?” porque primeiro teve a dar-me formação normalmente, assim um bocadinho coiso

Nuno Gomes: temos pormenores que tem que se fazer bem que é para

Catarina: (01:01:23) exatamente! E ela deu formação, mas é um processo complicado e aquilo é não sei quantas setinhas, não sei quantas coisas, que eu depois

copio as frases, “ah tem mesmo que ir ao processo”, tudo a complicar. Uma coisa muito básica, tudo a complicar, ou seja, aquela manhã pouco fiz, e aquela tarde tive na formação, pouco fiz e fui para o pé de uma rapariga, a rapariga explicou-me como é que era e não sei quantos. Depois é quando eu comecei, ela pronto a sempre, ah e depois houve um dia, houve um dia em que, coisas assim que eu percebi perfeitamente que ela estava a ver se me irritava, coisas muito, algumas já não eram assim tão subtis, houve um dia que eu disse-lhe logo: “[indica o nome de uma pessoa], ainda não tenho este acesso, acesso para pôr as segundas vias” e ela disse assim: “já lhe disse pela décima vez pá” e eu achei nitidamente

Nuno Gomes: que horror!

Catarina: (01:02:06) “eu já lhe disse pela décima vez” eu estava na equipa há 4 dias, era a segunda vez, nunca lhe tinha perguntado aquilo, ela

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:02:13) tinha dito um dia para eu deitar o sistema abaixo, ora se ela voltou a repetir, disse pela décima vez que aquilo ia demorar porque é que me disse para deitar tudo abaixo na hora de almoço pá. Nós começamos a perceber. “Eu já lhe disse” ela tem assim um ar de falar: “eu já lhe disse pela décima vez que está na equipa que isso vai demorar” e eu: “peço imensa desculpa pelo incómodo”, olha a partir daí, nunca mais ela me chateou foi uns dias bem que eu pensei: “eu não acredito, eu não acredito nisto!”. O que é que eu faço há minha vida, vou-me embora? Digo, tive vontade montes de dias pegar nas coisas e ir embora, mas disse: “Não! Estes gajos não vão levar a melhor deles!”. Agora é uma coisa que eu acho estranha que é, e um dia destes vai rebentar, que eu já percebi, é que,

(01:02:51) Com uma rapariga que lá está, que por acaso também já foi da minha equipa e também era desta equipa mas já foi da minha equipa pronto também noutras, noutras, coisas, não era das cobranças mas outras equipas antes, está sempre no pé dela:

“[cita o nome da pessoa] estás muito aquém da produtividade, [cita novamente o nome] eu estou a falar para ti para puxar por ti”, a mim só me disse uma vez que eu, que aquilo, que aqueles números, os números das produtividades, é pá uma pessoa nem respira, nem respira

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim! Sim! Sim!

Catarina: (01:03:15) nem respira

Nuno Gomes: é uma coação só para a pessoa

Catarina: (01:03:19) É! É!

Nuno Gomes: entrar

Catarina: (01:03:21) mas agora há estou a fazer ao meu ritmo, já não estou, a outra pronto era muito urgente, não sei quê, também aquilo era uma coisa básica, copy, past, pronto, agora faço, não faço devagar pronto, mas faço ao meu ritmo, ó pá, é um problema que é deles se puseram-me ali eles têm

Nuno Gomes: não podes esquecer que tens um contrato efetivo

Catarina: (01:03:37) Exato é isso!

Nuno Gomes: Estás a fazer o teu trabalho, fazes

Catarina: (01:03:39) Faço ao meu ritmo

Nuno Gomes: fazes o teu melhor

Catarina: (01:03:41) Eu faço, eu faço

Nuno Gomes: pronto, não vale apena

Catarina: (01:03:44) Bem eu já aprendi cumpro os procedimentos e faço bem, pá a partir daí

Nuno Gomes: depois tens que perceber que há ali depois todo um processo psicológico

Catarina: (01:03:49) Exatamente

Nuno Gomes: Para ver se te destabilizam

Catarina: (01:03:52) E ela como já percebeu, respondi assim, como ela, como ela, e houve ali um dia que eu ainda estava assim, um bocadinho que eu também fiquei assim, um bocadinho, aquelas mudanças, agora já, a partir daquele momento já não comecei a vê-las mas depois

Nuno Gomes: ou seja, já estás lá desde

Catarina: 17/08 [2017], do 8 de Agosto, porque foi 18 que eu fui para casa

Nuno Gomes: desde lá até aqui

Catarina: já fiz

Nuno Gomes: tu sentes que realmente existe esta pressão

Catarina: (01:04:11) Exato!

Nuno Gomes: psicológica assim muito anormal

Catarina: (01:04:13) ah e outra coisa. Não é normal nada, nada normal e outro dia foi há 2 dias, dois, três dias ou foi a sexta-feira passada, na quinta-feira passada a equipa toda teve uma formação com um formador, outro formador por acaso muito melhor que até é de cor o, como é que ele se chama, ai eu agora não me lembro o nome dele, o rapaz deu a tal formação dos números de contribuinte, ou seja, que é uma tarefa, que há naquela equipa, mas acho que até vai sair daquela equipa, mas que eu e a outra rapariga não fazemos, porque estamos lá há pouco tempo, e ela disse: "ai estou a sentir que vocês não estão tão confortáveis nessa tarefa", lá passaram um atestado de estupidez né, porque se não estás confortável a enviar uma segunda via ao cliente. O que ela quer dizer confortável provavelmente é fazer a quantidade que elas querem mas eu acho que nem nunca vou conseguir aquilo, porque aquilo é

Nuno Gomes: sim são objetivos que não se atingem

Catarina: (01:05:02) eu até acho que já disse à rapariga do lado, que está lá há 17 anos, "oh [cita o nome da pessoa] tu não achas que esta, esta produtividade", quando ela não estava lá, ela foi à pausa "Tu não achas que esta produtividade é para não respirar?" ela: "é um bocadinho por aí" e a rapariga é 5 estrelas, eu com os outros na outra equipa, não eram tanto assim, que ela, ensina, explica, pronto qualquer coisa, pá porque tens de fazer mil e um passos, quer dizer, imprimias uma segunda via, mandavas, quanto muito fazias um contato, pá aquilo era dois minutos. Pá tu ali tens

que ir não sei a onde, tens que não sei a onde, depois tens que anular uma coisa que gera uns 5€ depois tens que não sei quê, depois tens de ver há exceções, é pá fogo, grande confusão para mandar uma 2ª via, e aquela tarefa dá sono, ah, e depois estava a fazer essa tarefa e foi ai que eu acho que pronto, concluo mesmo, mandaram-me fazer a outra tal da Autoridade, chama-se mesmo da Autoridade Tributária

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:05:51) e ela vira-se para mim, vira-se: "catarina já fez?" ela fala assim tipo, é um ar assim é um bocadinho

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:05:57)

"Já fez aquela tarefa?"

e eu: "Já!"

"A tarefa era minha", a tarefa era minha ela assim para mim, "a tarefa era minha!"

"ah sim sim!"

Então ela deu-me um ficheiro para fazer que aquilo foi só uma manhã, só uma manhã, e depois há tarde fomos para a tal formação, e eu acho que aquele ficheiro já tinha sido feito, era só mesmo para ver a minha reação porque

Nuno Gomes: por acaso já estava feito!

Catarina: (01:06:19) não, não era isso, é que deve ter sido feito e apagado, aquilo foi mesmo só para inglês ver

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim

Catarina: (01:06:24) porque eles no fundo têm uma despesa acrescida porque tanto se lhes dá de fazer uma coisa quanto outra, porque, a meio, a meio da grelha tinha um x e uma data, que era uma das coisas que eu tinha de pôr, ali a meio da grelha há, alguém tinha passado naquela linha

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:06:37) e eu viro-me para ela e disse-lhe assim, não, não lhe disse diretamente, disse-lhe assim: "oh [cita o nome da pessoa] desculpe lá eu acho que" eu trato-a por você que é para

Nuno Gomes: sim criar as distâncias essenciais

Catarina: (01:06:47) necessárias, essenciais, e ela trata por você também, porque ela foi muito parva e muito estúpida e eu não lhe dei confiança

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:06:55) até falo bem com as outras pessoas, a rapariga do lado também veio da [cita um local em Lisboa], a outra eu também já a conheço há anos, há 10 anos que ela está lá, nunca foi da minha equipa mas eu conheço-a, e o rapaz da frente que sabe umas coisas daquilo, mas depois fez lá uma coisa que mandou um email com o conhecimento das pessoas todas, que ela ficou furibunda, que depois foi embora e começou a dizer à pessoa da frente: "ah se fosse a depender de mim não ficava assim pronto", deve ter ido não sei para onde e não sei quê e a gente até, a outra rapariga está interessados para o ajudar e eu também, mas nunca lhe ofereci nenhum rebuçado, pá

faço o meu jogo também, eu estou ali a aprender um jogo, que se calhar nunca tinha aprendido, se calhar é importante eu aprender aquele jogo

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:07:30) pá é um jogo parvo mas é pá para ela, e então sempre fui correta para ela mas super fria tipo nunca, ah primeiro, na outra, nos primeiros dias e eu dizia, ia à pausa e eu dizia, que ia a pausa e não sei quê, houve um dia que eu ia dizer que ia à pausa, e eu disse: "[cita o nome da pessoa]" e ela estava a falar com esse tal rapaz do lado, mas a pessoa se tem que dizer que vai á pausa não vai ficar ali à espera que ela, meia hora a falar, estava ali meia hora à espera

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:07:55) que pessoa, não é, era só ela olha para o lado e dizer: "vou à pausa" e ela não dizer nada e ela continuava

Nuno Gomes: claro

Catarina: (01:07:58) e o rapaz disse logo e ela: "eu tou a falar contigo não tou?", Nitidamente foi a prova dos 9 que eu vi que

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:08:04) a partir daí eu nunca mais lhe disse que ia à pausa até hoje. Nunca ela me disse para eu lhe dizer, portanto eu não estou a infringir coisíssima nenhuma, não estou a ser desobediente

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:08:11) nunca mais! Ela apercebeu-se nitidamente que eu percebi o jogo dela

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:08:13) Nitidamente! Nitidamente! E agora até é ligeiramente simpática, até está assim tipo ligeiramente simpática, só que, eu não sou antipática com ela, nem simpática, simplesmente, eu falo de trabalho, ela foi extremamente indelicada e eu pá, ah e às vezes mandava assim algumas bocas que não era diretamente para mim mas se calhar devido à situação, mandava, distribuía as tarefas e as pessoas diziam: "então não sei quê [cita o nome da pessoa], ah pá não me apetece nada fazer isto", "olhe também eu tenho bombocas para fazer e não me apetece! Também tenho umas bombocas e também não me apetece muito!", tipo coisas assim, e eu fiz de conta sempre, pá tem de ser assim

Nuno Gomes: Claro! Claro! Tu em termos de bullying sentiste mais bullying aqui na empresa I ou lá na empresa C, quando começou a acontecer

Catarina: (01:08:54) é assim foi pior aquilo lá porque foi o processo que culminou com eu estar na situação, que eu deixei ficar nesta situação, ali estou há pouco tempo, lá na empresa I

Nuno Gomes: Claro, sim na empresa I tem muito pouco tempo

Catarina: (01:09:05) tem pouco tempo

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (01:09:06) E este é mais eles a verem a nossa reação

Nuno Gomes: na empresa C foi mais quando passaste para as leituras tiveste de sair de chefe?

Catarina: (01:09:15) não foi quando, foi quando saí daquela equipa de chefe, pronto foi nesse período

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:09:17) que ela, pá com aquela, com aquela responsável, ela até aos meus, até aos meus briefings ela foi assistir, não ia assistir aos briefings de ninguém, mas aos meus briefings ela foi assistir para ver como é que eu fazia o briefing com a equipa só mesmo para me chatear [na empresa C]

Nuno Gomes: ai tu notaste mais

Catarina: (01:09:34) sim! Sim houve uma reunião de, com a empresa C, que aquilo foi tudo planeado, aquilo foi um jogo planeado para, para não correr bem para o meu lado e para o lado do Diretor da empresa C, porque havia pessoas, não sei se já ouviste falar, ouviste falar do Dr. [cita o nome do senhor] que era um Diretor que lá, que lá estava. Ela depois até mandaram-no para a pré-reforma e não sei quê

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:09:58) havia lá uns tais da, nessa altura na equipa da dívida, da cobrança de dívida empresarial, que era onde ela tava, que queriam o lugar dele, tanto

que o que acontecia deste lado acontecia do outro e aquilo era uma grande rebaldaria, por todo o lado, e essa reunião

Nuno Gomes: ele já não está lá?

Catarina: (01:10:13) não! Há uns anos, porque pouco tempo desde essa altura ele, ele acho que foi convidado a ir para a pré-reforma. Ele era uma pessoa, tinha um curso comercial, estás a perceber, era assim um bocadinho, chamavam-lhe labrego, tipo, vinha da horta, achava, subiu naquela altura com curso comercial e pronto

Nuno Gomes: claro

Catarina: (01:10:31) ela até tentava acompanhar, tentava, tentava acompanhar a, o tempo, a época, só que pronto, haviam lá outros fulanos novos que sabes como é em todo o lado há este tipo

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:10:40) Este tipo, este tipo

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:10:41) tipo de coisas pronto e então havia um jogo do outro lado e havia um jogo montado deste lado, aquilo era uma armadilha grande e

Nuno Gomes: tu sabes se por exemplo houve pessoas efetivas que por exemplo já foram embora, que conheças que já tenham ido embora?

Catarina: (01:10:55) aquela rapariga era efetiva, a [cita o nome da chefe da empresa C], ainda agora foi embora uma rapariga com 20 anos que se despediu que foi para a [cita um local em Lisboa] a [cita o nome de outra colega], tinha 20 anos de casa e foi

Nuno Gomes: A [cito o nome da colega] aquela fortinha?

Catarina: (01:11:04) não! Não, uma loura, uma loura, [cita o nome da colega], esteve nas Lojas

Nuno Gomes: era forte, era do tempo lá da [cita um local em Lisboa]

Catarina: (01:11:13) [cita o nome] forte, era operadora?

Nuno Gomes: não, chefe!

Catarina: (01:11:15) [cita o nome da pessoa] forte

Nuno Gomes: agora lembrei-me da [cito o nome]

Catarina: (01:11:20) não, não conheço nenhuma chefe [cita o nome], que esteve sempre, estava na [cita um local em Lisboa]?

Nuno Gomes: Teve sempre na [cita um local em Lisboa]

Catarina: (01:11:25) Baixa, baixa?

Nuno Gomes: baixinha!

Catarina: (01:11:27) Essa ainda lá está acho eu. Não, não era essa, não! Não, era uma rapariga que estava na, que já esteve nas lojas do cidadão, loura de cabelo assim, que esteve nas lojas depois foi para o backoffice, as lojas depois acabaram, perderam o concurso das lojas

Nuno Gomes: sim! sim!

Catarina: (01:11:42) e foi para o backoffice, agora

Nuno Gomes: a [cito o nome de uma chefe] ainda está lá?

Catarina: (01:11:45) A [cita o nome dela] já não está lá há muito tempo, nem está em Portugal

Nuno Gomes: ah não sabia!

Catarina: (01:11:49) foi para a Galp, não! Ah aconteceram lá coisas muito estranhas também, a [cita o nome de outra chefe] também passa horrores, conheces a [cita o nome dessa chefe]?

Nuno Gomes: a [cito o nome da chefe], era aquela [cito o nome] que eu estava a querer dizer

Catarina: (01:11:59) não, a [cita o nome dessa chefe] está, mas a [cita o nome] também passa horrores e está metida num 31, mete lá outra coisa que aconteceu com outra chefe, pronto, não vamos falar disso, não é uma coisa que me diz respeito, não

vamos estar a misturar mas ela também passa assim, pá não digo bullying mas assim uma perseguição, porque a [cita o nome dessa chefe] é uma enciclopédia, sabe tudo e pronto essas pessoas são sempre alvos, as pessoas diferentes ou boas ou más

Nuno Gomes: e a [cito o nome de uma coordenadora] também está lá?

Catarina: (01:12:24) oh a [cita o nome dessa coordenadora] está mas acho que no atendimento, mas a [cita o nome dela] é

Nuno Gomes: a [cito o nome dessa coordenadora] sempre fez terror, sempre foi a minha, infelizmente ficou, fiquei marcado,

Catarina: (01:12:35) É!

Nuno Gomes: a gente fica a relembrar as situações que nunca mais esquece

Catarina: (01:12:36) Olha, vou-te dizer, o que me fez vir para aqui [para a empresa I], foi pensar que ia mudar, era

Nuno Gomes: sim mudar o

Catarina: (01:12:45) de uma determinada forma foi mudar, mudar, mudar

Nuno Gomes: passar uma página

Catarina: (01:12:50) tu se calhar, não queres, não queres, não queres mudar por ti, então aproveitar a mudança, eu refleti sobre uma semana

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:12:56) vi, vi, vi, vi a palhaçada que eles estavam a fazer, vi que mais uma vez estavam a ser injustos [na empresa C, quando a mandaram para a empresa I]

Nuno Gomes: sair de lá

Catarina: (01:13:03) pensei assim pá, porque tu ali, já viste o que é passaste por o que passaste e estás ao lado de pessoas que já foste chefe deles [na empresa I] e estás num ambiente de, e estava também um bocadinho pesado, embora não fosse como eles falam na [cita um local em Lisboa] o, pronto, mas assim tava tudo muito, pronto, também um bocadinho e pronto, não foi, não fiquei satisfeita, não porque, não é nada para uma pessoa ficar satisfeita nem contente, mas pensei olha pronto, no inicio fiquei um bocadinho, pronto aquilo, aquilo deixa sempre algumas marcas e algumas, pronto alguns constrangimentos, não é, porque pá, no início pensei: fogo vão-me mandar para um sítio que eu não sei mesmo nada.

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:13:36) Se tu ali podes a qualquer momento reivindicar o teu posto o que é que eu vou reivindicar num sítio que não sei nada, nem sei para mim, quanto mais para ensinar os outros.

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:13:41) ou seja, cada vez, fui apanhada na curva

Nuno Gomes: mas que… [não se percebe, não transcrevi] bem

Catarina: (01:13:47) que eu não me desse bem, mas eu não sei ficar mal, porque eu aprendo tudo, não sou burra

Nuno Gomes: claro! Claro! Claro! Claro!

Catarina: (01:13:51) aprendo tudo e agora ali a senhora pôs-me ali, também para ver a minha reação, pá eu não faço muito, não faço, mas eu aprendi e aquilo não tem nada que saber, eu segui aqueles passos e pronto, pá não consigo é, é, até acho que deveria conseguir fazer mais porque aquilo até, nem devia, mas aquilo o sistema é lento aquilo, é que mil e uma coisa, é pá

Nuno Gomes: então e não podes passar por exemplo para a tua função de chefe por exemplo na empresa C, ou tu foste mesmo tirada lá da?

Catarina: (01:14:17) é assim eu fui tirada não foi, é assim a qualquer momento eu posso, legalmente posso, estás a entender, só que, era o que eu te iria dizer, um dos motivos que eu ponderei, oh pá, mas eu vou se calhar agora, agora é uma altura para eu reivindicar aquilo que não deveria ter dado de mão

Nuno Gomes: sim mas podes, a Laura também teve na empresa O e depois decidiu que não, que não ia lá ficar de maneira nenhuma que ia voltar, falou com a

Catarina: (01:14:41) mas como eu tou te a dizer

Nuno Gomes: acho com a [cito uma coordenadora] na altura

Catarina: (01:14:43) eles estão, sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (01:14:44) o problema daquilo ter desbaratado, ter descaído foi a [cita a coordenadora] ter saído porque era uma pessoa completamente diferente desta coordenadora

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (01:14:52) sim era diferente era

Nuno Gomes: … [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (01:14:53) era correta pronto, mas o que eu, eu pensei, o que eu, um dos motivos pelos quais eu não, eu não requeri aquilo que incorretamente dei de mão beijada, foi, eu pensei, olha eles estão a perder montes de coisas, inclusive o chefe que estava na minha equipa era estagiário, portanto eu tinha mais que argumentos para dizer: "olha meus amigos é assim há pouco trabalho aqui mas na minha categoria há trabalho!"

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:15:21) portanto não, porque razão me mandam daqui para fora. Só que me pus a pensar, que havia falta de chefes era no atendimento, e passar um horror a porem-me a fazer horários à noite, fins-de-semana

Nuno Gomes: Sim! Claro!

Catarina: (01:15:32) disse assim pá, se calhar ainda vai ser pior, a gente nunca sabe o que é que é melhor

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:15:37) pá foi tudo essa, essa conspiração, foi tudo isso, voltar para lá

Nuno Gomes: sim e há um jogo

Catarina: (01:15:40) eles continuam agora

Nuno Gomes: e há um jogo montado, não é?

Catarina: (01:15:41) Há um jogo montado!

Nuno Gomes: e há um jogo montado. Se tu não te dás bem aqui na empresa I, mandaram-te para um produto que não tem nada a ver com a empresa C e ver como é que tu vais desenrascar, esquecem-se que as pessoas também aprendem, depois

Catarina: (01:15:51) Esquecem-se que as pessoas não são burras!

Nuno Gomes: depois também

Catarina: (01:15:53) E não é só isso, não é só isso, esquecem-se que, quem trabalhou na empresa C, eu já te, eu já te, eu vou-te dizer que sistemas é que eu já tive

e que equipas é que eu já tive. Primeiro tive no atendimento, depois tive, primeiro tive a atender, depois tive para ai 13 anos ó que foi para aí no atendimento, depois eu no atendimento tive faturação, tive montes de coisas, montes de coisas

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:16:15) depois tive, só sai do atendimento em 2006, tive desde 1992

Nuno Gomes: Passaste por montes de coisas: Segec, depois passou para o SAP-ISU

Catarina: (01:16:25) não, mas além disso passei, passei pelo, pelo SGI, pelo, pelo, aquele do, do, já nem sei o nome dos sistemas, do Smile, tive o, tive o, tive a P16, tive a P5 a P9, tinha o gás, tinha as cobranças, tive a dívida, tive o empresarial, tive cálculo, faturação, aquilo

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:16:44) fraudes, tive aquele sistema, o SGL, também tive esse grupo, ou seja eu estava no backoffice, eu estava na, no B2C, tudo o que era B2C era para mim, a [cita o nome de uma chefe] tinha o empresarial não tinha a dívida, eu tinha, comecei com as leituras, o email era só leituras, aquilo começou aquele grupo começou por causa do ML, tive o ML, tivemos uma formação de ML, mas depois tivemos 1 ano só a fazer leituras enquanto o ML arrancou, depois tivemos o ML, depois foi o cálculo e a faturação, depois vieram as fraudes, era tudo para mim porque era B2C, ela era B2B e eu era dívida

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:17:19) eu tinha dívida

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:17:20) ali eramos só 3, e ninguém, e ninguém, não tínhamos chefe ali direto e às vezes nem sabiam o que é que a gente fazia, a [cita o nome de uma coordenadora] perguntava o que é que a gente fazia e não sei quê, depois tive o cálculo e a faturação, depois já haviam miúdos no Porto que faziam aquilo, eles não tinham chefe, era eu que fazia os horários deles, depois, havia o ML depois eram só 4 pessoas das fraudes, depois foi o SGL também começou ali, comigo, depois foi mais o quê, foi as fraudes, foi o SGL

Nuno Gomes: se pudéssemos só assim fazer aqui um coiso que é como é que tu podias por exemplo a nível de emoções negativas o que é que tu sentiste lá na empresa C?

Catarina: (01:17:56) olha já senti ao longo do tempo

Nuno Gomes: ou aqui na empresa I

Catarina: (01:17:58) olha é assim, até aqui na empresa I senti muitas emoções, até aqui na empresa I tive aquelas dificuldades, senti muitas raivas, emoções de raiva, tive vontade de matar, tipo matar mesmo, e disse para a rapariga do lado que era da minha equipa: “se eu pudesse matar aquela mulher, matava-a” só para tu

Nuno Gomes: sim! Porque a pessoa recebe aversão tal

Catarina: (01:18:17) vou-te dizer, até aqui agora pronto, comecei, desde que eu comecei a perceber o jogo e a perceber: "não, eu vou esgalhar!"

Nuno Gomes: sim é um esquema! Um esquema

Catarina: (01:18:25) vou desligar e elas provavelmente já perceberam

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (01:18:27) não! Não! Hoje eu posso dizer, pá até tu perceberes que aquela ratoeira está armada, pá levas pelo menos alguns dias ou algum, ou 15 dias ou mês [na empresa I]

Nuno Gomes: a tristeza por exemplo, sentes tristeza pelo facto, porque as coisas?

Catarina: (01:18:39) agora neste momento não

Nuno Gomes: porque tu tens anos da empresa C

Catarina: (01:18:42) porque agora, porque agora

Nuno Gomes: passas pela empresa I agora

Catarina: (01:18:44) porque amanhã posso ter outro sentimento diferente

Nuno Gomes: claro

Catarina: (01:18:46) porque isto vai variando, já te disse que já chorei aqui várias vezes [na empresa I], houve um dia que na casa de banho, nesse dia fartei-me de chorar, pensei, chorar no sentido que "pá porque é que isto acontece, pá porque é que eu permiti que isto me acontecesse? Porque é que eu permiti que naquele" eu só tinha vontade de voltar 3 anos para trás e dizer: "não meus amigos, isto não vai acontecer". Quando me chamaram à sala para me dizer: "isto a partir de hoje vai acontecer isto", "não, não vai", e eu já tinha que ter antecipado as coisas antes, isso, senti esse arrependimento e tudo isso e houve nesse mesmo dia que eu já te contei, que a coordenadora me chamou, que eu chorei mesmo lá no lugar, porque não me consegui conter, tipo é pá, como é que é possível, não te ensinarem nada e agora passarem-te à frente e dizerem que só fazes 8 ou 9 ou 10, pá é humanamente impossível, é humanamente impossível [chorou porque não deveria ter saído da empresa C de onde foi retirada e ter sido colocada na empresa I pela ETT3].

Nuno Gomes: mas isso aqui na empresa I!

Catarina: (01:19:30) Aqui, aqui! Que ela depois me chamou, eu depois fui, na pausa estava na casa de banho, estava uma pessoa nova

Nuno Gomes: sim porque uma pessoa sente-se incapacitada

Catarina: (01:19:38) exatamente! Passam-nos atestados de estupidez, mas agora eu mudei de lugar para a outra equipa como te estava a contar e é com todas as pessoas, mas eu estava de frente já te conto outros episódios, já não é só comigo, isto não está acontecer, graves mesmo porque eu estou a ser ali, puseram-me num sitio naquela equipa, primeiro nos primeiros dias fiquei onde estava, tava mais ao canto na outra equipa, mas passado 3 ou 4 dias ela remodelou os lugares ou seja, eu tou aqui, passado 3 lugares a chefe está ali, atrás de mim estão os outros chefes, ou seja, eu não posso falar muito porque ouvem tudo, e isso também faz com que a pessoa também oiça depois tudo, não é e passaram um lugar para, está o corredor está outra chefe de outra

equipa que também pode ouvir tudo, ou seja, se eu disser “estou farta destes gajos” eles ouvem todos, de todos os lados me ouvem

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:20:27) mas isso também faz com que eu oiça também, não tou lá com as antenas, mas não sou surda!

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:20:31) pronto, e desde que eu estou ali o que é que eu tenho me apercebido que pá eu pensava assim, pensava que era só comigo mas não, pá houve, passado 2 dias ou 3 de eu estar ali, uma das raparigas que também veio de, de, da [cita um local em Lisboa] que ela era lá de uma equipa empresarial, pá eu é assim, eu se calhar ouvi mal, eu não devo ter ouvido isto, a rapariga tinha tido, tinha tido, tinha que faltar um dia, foi perguntar se podia substituir um dia por férias, eu não sei se a rapariga já tinha substituído ou não porque ela tem direito a substituir dois dias, mas não sei se isso já tinha acontecido e ela queria e essa parte não apanhei, apanhei

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:21:01) já a meio da conversa, ela precisou de um dia de férias, disseram-lhe: “ah estão pessoas de férias, tens de trazer uma justificação, a gente dá-te o dia mas tens de trazer uma justificação” ou seja, queriam saber o que é que a rapariga foi fazer, pronto,

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:21:12) resumindo, mas para não, para não, não foi só isso o cúmulo, foi ela, foi ela foi fazer o que foi fazer, acho que até era uma consulta, a rapariga estava a dizer, mas esqueceu-se da justificação, então obrigaram a rapariga, a rapariga no outro dia teve que ir lá outra vez, perder mais tempo para ir buscar a justificação, pá e a rapariga estava a dizer que tinha que se levantar às não sei quantas horas da manhã, e eu pensei assim, eu não tou a acreditar no que eu estou a ouvir porque eu não estou a acreditar. Essa mesma rapariga, os recibos ali saem um dia antes la na [cita um local em Lisboa] no [cita um local em Lisboa] saiam no próprio dia, no dia anterior ao vencimento, e aqui saem dois dias antes, ou seja, hoje saíram os recibos, a mesma rapariga foi dizer ao chefe que a falta dela estava injustificada, ou seja, a rapariga teve de trazer justificação e eu era assim, eu realmente penso que só acontece, pá desde que eu estou ali

Nuno Gomes: o esquema está montado para todas as pessoas

Catarina: (01:22:02) o esquema está montado, não mas como está, como eu ganhava mais, tinha mais anos e essas coisas todas, estava noutra, noutra categoria, eu pensei assim, pá, deve ser só comigo

Nuno Gomes: é só comigo

Catarina: (01:22:10) não, eu percebi que era com aquelas pessoas todas, depois de eu ter visto as pessoas, pronto o que tu já sabes, que a, o que é que algumas pessoas já foram alvo, ou mais ou menos

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:22:21) pronto e o que eles queriam fizeram ali um bole que me queriam despachar, mas alguns até são inteligentes e rápidos a despachados, não são todos e não quero dizer que sejam todos burros, mas olha está lá um rapaz que pá que

tem problemas de álcool, pá o rapaz estava mesmo ao lado na formação, pá o rapaz logo de manhã cheirava a álcool, uma coisa

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:22:41) e o rapaz, estava montes de vezes de baixa lá, lá, na [cita um local em Lisboa] e agora já teve de baixa ali desde que a gente está ali, já teve de baixa para ai umas 3 semanas, logo passado uma semana foi de baixa, mas até pronto está lá no mesmo sítio, a outra rapariga, ah a outra rapariga que que ela chamou comigo que também vinha da minha equipa, que era operador mas era da minha equipa, ela disse, começou a chorar nesse dia e disse-lhe que não, preferia continuar ali, porque ela falou que deves em quando tinha de contatar o cliente mas são muito poucos os casos, deves em quando tinha-se que contatar o cliente, para informar o cliente, também é uma coisa simples, tem que pagar os 5€ de de se quiser a fatura, tem de pagar 5€ de de

Nuno Gomes: sim! sim!

Catarina: (01:23:19) por causa da faturação, e a rapariga que, fez-lhe confusão, porque, a rapariga tem um problema de saúde que é a fibromialgia, que é um problema grave e custa-lhe fazer, pensar, fazer e não sei quantos, e ela perguntou-lhe quantas horas é que ela demorava de, de casa para o trabalho e ela disse que demorava 1 hora e meia para lá e outra hora, hora e meia para lá, para cá e para lá e ela "então esquece, ficas ali", porque a sensação que me dá é que aquela pessoa até é, aquela coordenadora até é, até é humana, só que pronto tem ali, eu acho até que ela [a rapariga] está a ficar doente, porque tem ali, está a perceber, se nunca tinha tido isso na vida dela que está ali um esquema para cima dela, que ela tem aquela pressão que, pá devem-lhe [à coordenadora] ter encomendado, "olha tens que correr com esta gente! Agora desenrasca-te"

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (01:24:03) “faz o que quiseres, desenrasca-te!”, pronto, ela, a [indica o nome de uma chefe], a [indica o nome dessa chefe] não fazia isto, a [indica novamente o nome] desde que vais para ali e vais para ali e ponto. Nem lhe dava hipótese dela resmungar, pronto, e a rapariga ficou onde ficou, mas agora até ficou de baixa, pronto. Isto para te dizer que aquilo está montado para todas as pessoas, é que

Nuno Gomes: a nível de mais emoções, da raiva que disseste, não é

Catarina: (01:24:25) pronto, quando, quando, quando, quando me disseram isto, foi, foi aquela sensação de injustiça de ter sido tipo apanhada na curva, tipo tava ali, ou seja, apanhada na curva, tipo assim, então mas espera aí, fui ao ACT o senhor disse-me, pronto a pessoa que me atendeu, só estava a fazer isto porque eu porque eu me permitia, a qualquer momento podia reivindicar a minha, pá mas eles perceberam isso, não é, e agora mandam-me para ali [mandaram-na da empresa C para a empresa I] que eu vou para ali, é tipo, tás a ver uma, uma armadilha, uma coisa

Nuno Gomes: sim isto está montado de forma que

Catarina: (01:24:56) cada vez se afunila mais, vais para ali vais reivindicar o quê se tu nem sabes fazer aquilo

Nuno Gomes: ti tens perceção que estas mudanças, há muitas tarefas para fazer na empresa I, entendes, muitas tarefas, e eles alteram de tarefas assim como dá aquela palha

Catarina: (01:25:12) sim já percebi

Nuno Gomes: estás a fazer isto, daqui a meia hora já estás a fazer outra coisa

Catarina: (01:25:15) já fiz várias tarefas

Nuno Gomes: e pronto, e depois estão sempre a chamar a produtividade, não é, sempre a invocar

Catarina: (01:25:19) sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: a produtividade e porque é que não és produtiva

Catarina: (01:25:20) Sim! Sim! Sim!

Nuno Gomes: e põe-te um atestado de estupidez quando a culpa não é tua, porque precisamos de formação, precisamos de, as tarefas são diferentes, portanto é normal que a produtividade seja diferente numa tarefa em relação a outra tarefa

Catarina: (01:25:33) e depois não é só isso, estás sempre a fazer tarefas diferentes nunca ganhas, ganhas prática

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:25:37) e é isso que está a acontecer comigo

Nuno Gomes: mas tu notas por exemplo, tens de ter esta perceção que é um esquema

Catarina: (01:25:43) é!

Nuno Gomes: é um esquema

Catarina: (01:25:44) é

Nuno Gomes: para te levar tipo à

Catarina: (01:25:46) está montado

Nuno Gomes: loucura

Catarina: (01:25:47) mas é

Nuno Gomes: de tu não conseguires

Catarina: (01:25:49) não vou entrar, não vou entrar,

Nuno Gomes: de não conseguires

Catarina: (01:25:50) agora neste momento, eu vou

Nuno Gomes: talvez se desses a volta, ou voltares para a empresa C por exemplo, não sei

Catarina: (01:25:56) eu agora não estou a pensar nisso

Nuno Gomes: as coisas são tão, são tão

Catarina: (01:25:58) eu neste momento

Nuno Gomes: porque por exemplo a Laura voltou para as leituras, não foi a Laura foi a Marta e está, e está a fazer leituras e pronto, percebes.

Catarina: (01:26:07) mas ela até está a gostar

Nuno Gomes: pronto é isso, percebes?

Catarina: (01:26:10) ela foi para as leituras, ela

Nuno Gomes: foi, foi

Catarina: (01:26:11) ela foi de castigo

Nuno Gomes: tristeza para ela

Catarina: (01:26:14) no início foi

Nuno Gomes: lágrimas para não mudar, ela acabou por chorar, e ela não ia fazer isso à frente das pessoas, ela é do sindicato e tudo e representante do sindicato ela pensou isto é uma forma

Catarina: (01:26:22) às vezes

Nuno Gomes: de me humilhar

Catarina: (01:26:23) e não consegui

Nuno Gomes: porque os plenários estavam muito fortes

Catarina: (01:26:26) eu naquele dia não consegui

Nuno Gomes: não as pessoas, as pessoas não conseguem

Catarina: (01:26:28) conter-me, sim eu já chorei ali à frente deles todos

Nuno Gomes: chorar

Catarina: (01:26:30) eu já chorei ali à frente deles todos, e no outro dia quando fui para a outra equipa voltei a chorar e disse a ela, é pá, porque achei aquilo tão básico, tão básico, e ah e ela perguntou-me assim quando eu estava a aprender: "então o que é que acha da, da, da tarefa?" eu achava uma porcaria: "olhe eu não acho nada!"

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:26:44) "não acha nada?!" "eu não acho nada!". Ah e no dia a seguir, e no dia a seguir ela foi-me dizer a onde é que se punha as cartas (riu-se) e disse-me assim, disse-me assim: "ah a", ah como é que ela me disse: "o que é que acha da tarefa?" "eu acho da tarefa é muito chata", ai meu Deus, eu tive coragem de lhe dizer: "muito chata!" e ela foi fula para o lugar, sentou-se no lugar e disse assim e falou assim para o rapaz que está sentado ao lado do lugar dela: "ela disse que era chata!" e o rapaz detesta fazer aquela tarefa já me veio perguntar: "gostas de fazer?" e eu: "mais ou

menos, porquê?" "detesto fazer!", não sei se o rapaz me estava a experimentar, se aquilo também era, eu já não confio em ninguém portanto não percebi muito bem [ambiente degradante}

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:27:23) muito bem, depois, tive a tal formação, nunca fiz aquela tarefa, é pá, eu acho assim um bocado, tudo bem pode ser

Nuno Gomes: mas porque é que te puseram, não te passaram de, uma vez que estavas como chefe na empresa C, não foste como chefe por exemplo, para, para a empresa I?

Catarina: (01:27:38) não sei!

Nuno Gomes: mesmo não sabendo o know how

Catarina: (01:27:40) não sei! Ou seja

Nuno Gomes: ah tantos chefes que não sabem o know how

Catarina: (01:27:42) não sei, não sei, nunca questionei isso

Nuno Gomes: mas porque é que por exemplo, não podes invocar isso uma vez que é a tua categoria?

Catarina: (01:27:47) para que é que eu vou invocar isso, se eu estou a fazer aquelas coisinhas e estou sossegada? Isto vai dar ao mesmo, elas não podem baixar o ordenado

Nuno Gomes: não pelo simples facto de ficares um bocadinho mais tranquila

Catarina: (01:27:56) é pá mas neste momento amanhã não sei, o que é que me vão pôr a fazer, eu, eu, eu, no meu entender, nós ainda vamos parar todos ao atendimento, no meu entender, não sei que rumo é que isto leva, eu, eu da conversa dela, acho que ela me estava a experimentar porque me estava a dizer aquilo, que aquilo não tem nada a ver com a tarefa com o trabalho de chefia estar a enviar segundas vias, eu achei que ela estava a gozar com a minha cara, ela estava-me a experimentar tipo a ver o que é que eu dizia nesse aspeto, ver se eu queria, não tenho querer, chamarem-me eu tenho que fazer, não é, é essa a minha, às vezes tenho vontade de o fazer, mas não, não vou, já passei

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:28:26) muitas coisas de todas as maneiras, e, e, e, ah ela da outra vez quando foi dos recibos, disse-me, como é que ela me disse: "a Catarina tem que ter, tá com medo?", "não, não tou com medo! Não tou com medo de me tirarem coisíssima nenhuma porque isso não podem fazer e tou a fazer uma tarefa que não é da minha função mas isso não é um problema meu, a empresa colocou-me nesta situação isso é um problema da empresa" eu respondi-lhe mesmo assim sem, sem, sem rodeios.

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:28:50) Não tive medo nenhum, nada e não tenho nada a perder, já perdi tudo o que tinha a perder, não vou, não, não, não vou perder mais a minha sanidade mental não vou, pá ponham-me, a atender porque eu não me chateio nada com

isso, até acho que é muito mais fácil estar a atender aquelas porcarias do que estar ali a dar ao dedo naquelas porcarias daquelas atividades

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:29:05) claro que era muito, era muito mais fácil que eles até nem tanto trabalho assim, não é, e depois é assim, há coisas que são transversais, começas a perceber, ah e depois houve aquela formação do contribuinte, então os objetivos era: não esmagar os contribuintes, colocar o contribuinte no, no, no sítio certo, fazer, criar lá os BA's como eles chamam e pôr as coisas certas, pôr os pacotes nas, nos clientes certos, e, pronto havia 4, agora não me lembro do quarto, as raparigas estavam, estavam todas lá há 17 anos, só eu e a outra é que estávamos ali caímos de paraquedas, elas fizeram um bicho de 7 cabeças: "ai meu Deus, meu Deus como é que vai ser não sei quê!" E no fim eu só disse ao formador: "olhe pronto então vamos só recapitular os objetivos, os objetivos a ter são estes e estes e estes" e ela [a chefe] bufava por todos os lados porque eu tinha os apontamentos e tinha percebido o que é que era para fazer e tenho a certeza se me pusessem a fazer uma porcaria daquelas eu fazia com uma perna às costas, porque é assim, há coisas que são transversais

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:00) se tu já passaste, a fazer por mil e uma tarefa, mil e uma coisas, embora noutro sitio, embora o negócio seja diferente, o outro negócio é muito mais interessante, não há dúvida, já tiveste nos dois sítios

Nuno Gomes: são muitos anos de casa

Catarina: (01:30:09) mas ela, é um negócio mais

Nuno Gomes: é diferente!

Catarina: (01:30:10) é um negócio mais interessante

Nuno Gomes: é diferente!

Catarina: (01:30:11) Se bem

Nuno Gomes: mas foi um processo muito mais

Catarina: (01:30:14) muito mais, exato!

Nuno Gomes: faz parte

Catarina: (01:30:16) eu não vou dizer, eu não vou dizer que domino aquilo, não domino

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:19) nem sei nada daquilo, comparado com eles, mas pá se elas me explicarem um bocadinho

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:23) logo chego

Nuno Gomes: a pessoa também desenvolve

Catarina: (01:30:25) lá porque há coisas que são intuitivas e são, e são, é assim, eu também, eu também disse: "olhe só tenho aqui uma dúvida desculpe lá, como é que, como é que podem haver tantos contratos assim com outros contribuintes se o contribuinte é pessoal e intransmissível?" é quase

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:44) como o código do multibanco

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:45) "ah!" ou seja,

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:30:46) eles trabalham

Nuno Gomes: já me tinhas dito isso!

Catarina: (01:30:48) eles, não ele assim: "ah, isso é quase como o, como o código e não é bem assim, isso de não ser transmissível não é bem assim", "não é bem assim um contribuinte é um contribuinte!"

Nuno Gomes: sim claro! Claro! Claro!

Catarina: (01:30:57) ou seja, eles é que

Nuno Gomes: um contribuinte é um cliente

Catarina: (01:30:58) exato mas ali não

Nuno Gomes: [não se percebe, não transcrevi]

Catarina: (01:31:01) ali só agora em Agosto, o que é que acontecia, o que é que eu percebi que acontecia, porque as raparigas, quando eu fui para lá as raparigas da frente já estavam a fazer aquele trabalho e matavam a cabeça delas porque eles agora, vinham agora, veio o imigrante não é, veio uma pessoa de Leste ou veio uma pessoa qualquer, não tem contribuinte, não está legal, compra um telemóvel, eles têm que lhe fazer contrato, eles têm de vender, eles vendem telemóveis não vendem energia

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:31:23) as pessoas para terem energia têm que ter um contrato independentemente de posse, não vai, se não tem um contador, ali não, ali querem lhe vender um aparelho, querem vender aparelhos e não sei quê, martelam aquela porcaria num contribuinte qualquer de outro

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:31:34) que rescindiu

Nuno Gomes: claro

Catarina: (01:31:35) o outro veio fazer contrato porque já está legal, ou já está não sei quê esmaga, mas eles foram esmagando, esmagando, esmagando, agora é que descobriram que não estavam só a esmagar contribuintes, estavam a esmagar dívida, não podem recuperar a dívida, eu sei porque eu já tive, já tive numa equipa

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:31:48) já tive em equipas

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:31:49) de quase tudo, já tive em equipas de recuperação de dívida, dívidas de Câmaras, dívidas daqui empresariais

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:31:56) a gente é que são coisas diferentes

Nuno Gomes: sim ganhas um calo

Catarina: (01:31:58) a gente, a gente ganha calo

Nuno Gomes: sobre as coisas

Catarina: (01:31:59) portanto não deve haver ali nada, a rapariga, ali naquela equipa há fraudes, há isto, há aquilo, mas aquilo

Nuno Gomes: mais a empresa C está mais desenvolvida porque tem anos e anos de

Catarina: (01:32:07) muito mais desenvolvida, são anos de

Nuno Gomes: daquilo

Catarina: (01:32:10) negócio e não é, e não é só isso, são muitos mais clientes

Nuno Gomes: sim, sim eu sei!

Catarina: (01:32:14) as pessoas têm telemóveis hoje em dia mas há várias operadoras

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:32:16) na empresa C só há empresa C

Nuno Gomes: sim! Claro! Claro!

Catarina: (01:32:19) há outras operadoras mas não conseguiram vingar como eles, eu não tou, eu não tou a dizer que domino aquilo, eu não domino, nem sei se até que algum dia

Nuno Gomes: sim mas eles não têm a perceção que tu

Catarina: (01:32:26) a dominar

Nuno Gomes: que tu tens um know how tu sabes fazer as coisas

Catarina: (01:32:28) há outra, há outra coordenadora

Nuno Gomes: comportamento por muitos anos

Catarina: (01:32:31) coordenadora, deve saber, porque deve saber há quantos anos é que eu lá estou e deve ter informações deve ir busca-las, não é, porque eu no lugar dela se calhar ia deve, não sei, não tem na realidade, mas porque não teve lá

Nuno Gomes: mas acreditas que cá há tipo uma teoria da conspiração por trás disto tudo?

Catarina: (01:32:47) há não tenho dúvidas, não tenho dúvida, e digo-te eles estão é a dar-se um bocadinho mal porque as pessoas continuam todas lá, foram e continuam todas lá. Há, há, há mesmo uma teoria da conspiração, da conspiração

Nuno Gomes: há muita gente da empresa C então que estão lá a trabalhar?

Catarina: (01:33:00) há, há!

Nuno Gomes: para aí quantos?

Catarina: (01:33:01) ah para ai, mas isto acontece, com todas as pessoas, pá é ridículo eu, eu agora desde que estou naquele lugar, eu estava numa parte da sala, num sítio da sala, ou num sítio ou noutro ouvia o que eles, pá não chegava lá embora

Nuno Gomes: sim!

Catarina: (01:33:12) mas a sala tinha uma acústica

Nuno Gomes: central e

Catarina: (01:33:15) eu estou ali central e mesmo assim, não estou num sítio, estou com os outros dois por trás, mas aquela fila é tão grande, num sítio qualquer estaria ali a ouvir, pronto!

Nuno Gomes: sim! sim!

Catarina: (01:33:22) mas veio uma rapariga, ah também veio da empresa C, também foi da minha equipa, outro dia a rapariga não tinha cadeira, a rapariga acha que lhe tiraram a cadeira, eu no lugar dela ia buscar a cadeira mais próxima e o outro que viesse que

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:33:34) [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: as pessoas também gostam da cadeira

Catarina: (01:33:36) não ela não queria a cadeira dela, também já percebeu o jogo que se passa ali

Nuno Gomes: para ver se ela se chateia

Catarina: (01:33:42) e também, também foi lá “olhe tenho ali um problema logístico” é pá e começou tudo

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:33:47) todos dias ouves estas coisas: “tenho ali um problema logístico”,

“então qual é o problema?”

“não tenho cadeira!”

“ah, não tens cadeira?! Não tens cadeira?!”

A outra lá saiu, lá foi buscar ao aquário a cadeira: “vou buscar uma cadeira”, ela veio pedir trabalho: “olha não tenho trabalho!”

A que está ao pé de mim então irrita-se a voz dela aquela que era lá [cita o nome da colega] que era do outro, [volta a citar o nome da colega], irrita-me solenemente a voz dela, a gente sempre que diz qualquer coisa: “tens a certeza!!? Não tens a certeza”

Nuno Gomes: estás no 1º andar?

Catarina: (01:34:12) tou!

Nuno Gomes: És chamada muitas vezes lá ao aquário?

Catarina: (01:34:15) não! Nunca fui, não só fui daquela vez para, fui daquela vez para os horários porque fizeram um briefing com todos, mas deixaram-me a mim de parte que era para não, para eu não dizer alguma coisa, para os outros

Nuno Gomes: exato às vezes eles chamam assim à parte que é para

Catarina: (01:34:26) não! Não!

Nuno Gomes: para as pessoas não falarem à frente das outras

Catarina: (01:34:27) é! Mas como eu sou chefe [não é chefe lá, é apenas na categoria, nesta empresa foi colocada como operadora], outras coisas e não sei quê e pronto estás a perceber, eu percebi, dei ali o benefício da dúvida, achei que não, mas como já fizeram isso outras vezes por causa dos coisos eu fiquei sempre ali naquela

Nuno Gomes: lá naquela sala toda eu lembro-me não é primeiro andar

Catarina: (01:34:41) 1º andar

Nuno Gomes: que havia

Catarina: (01:34:42) eu estou ali onde está a água, onde está a água, naquela onde está a água

Nuno Gomes: lá ao fundo onde havia as mesas

Catarina: (01:34:48) é assim tem o aquário, tem um gabinete lá em baixo, tem, tem o aquário, não só fui lá uma vez por causa do horário

Nuno Gomes: eu quando, quando se entra assim de frente

Catarina: sim

Nuno Gomes: aquela porta, eu trabalhava ali para o lado esquerdo

Catarina: ali é faturação, não é, faturação

Nuno Gomes: era ali

Catarina: (01:35:01) [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: nós fazíamos ativações e transferências de morada

Catarina: (01:35:05) ah ali é, o teu chefe não era, não era a

Nuno Gomes: era a [cito o nome da chefe]

Catarina: uma forte

Nuno Gomes: era a [cito novamente o nome] que era muito conhecida

Catarina: a [cita o apelido]?

Nuno Gomes: e a

Catarina: (01:35:12) mas a mulher tem uma azia quando às vezes fogo, a mulher tem ali um

Nuno Gomes: que é uma senhora, não é

Catarina: sim!

Nuno Gomes: e havia o [cito o nome do coordenador], era muito parvo

Catarina: (01:35:22) queixa dele

Nuno Gomes: fiz queixa dele, agora ele já não está lá, ele foi logo embora, eu fiz mesmo

Catarina: (01:35:25) mas como é que, tá lá um que é

Nuno Gomes: parvo, era uma pessoa muito parva,

Catarina: a [cita o nome de uma chefe]

Nuno Gomes: muito assédio moral e eu era muito frontal, fui muito frontal, quando nós atingimos, a produtividade que exigiam e depois ele mandava emails estúpidos, então mandei um email com conhecimento de toda a gente e disse-lhe que não admitia aquilo, aquela coisa e não sei quê, e ele chamou-me lá e eu disse: "olhe não lhe admito e isto nem nunca mais volta a acontecer, nunca mais volta a acontecer!"

Catarina: fizeste muito bem

Nuno Gomes: estar a acontecer

Catarina: fizeste muito bem!

Nuno Gomes: E depois um dia ele chegou lá ao pé de mim e não havia sistema informático e nós estávamos a falar uns com os outros, e ele chegou-se ao pé de mim, eu até ia vestido de fato naquela altura, fui sempre de fato, vê tu, só para criar distância e ele chegou-se ao pé de mim e disse: "o senhor está proibido de falar com a sua colega do lado" e eu disse:

Catarina: a sério?!

Nuno Gomes: "o senhor só me vai proibir de falar com a minha colega do lado, quando o senhor proibir a todas as pessoas aqui dentro, porque o senhor não me proíbe aqui sem mais nem menos" e pronto depois fiz queixa, levantei-me

Catarina: mas fizeste queixa, a quem, fizeste queixa a quem?

Nuno Gomes: fui lá à coordenação

Catarina: e quem era a coordenação? Era a [cita o nome da chefe]?

Nuno Gomes: na altura da ETT3 [não era esta empresa mas a ETT11], não, não, fui lá, não tratei aquilo lá

Catarina: ah!

Nuno Gomes: eu fui logo cá fora

Catarina: (01:36:28) fora dali

Nuno Gomes: carta registada com aviso de receção

Catarina: (01:36:33) mas fora dali, são piores que ali

Nuno Gomes: como processo legal [não foi a esta empresa que pus processo legal], com tudo, com todas as coisas

Catarina: (01:36:35) a sensação que eu tenho, a sensação que eu tenho, tanto que tinha do outro lado [da empresa C] como, como tenho deste lado [empresa I] é que as pessoas que estão ali acima daqueles, das pessoas todas de coordenação de chefias, chefias e coordenação são piores

Nuno Gomes: sim, sabes que tudo o que se passa ali dentro é tudo muito ali entendes e então vocês

Catarina: (01:36:52) sim, mas tudo o que se passa ali

Nuno Gomes: vocês vivem

Catarina: (01:36:53) é comandado, é comandado

Nuno Gomes: vocês vivem, vocês vivem

Catarina: (01:36:55) de cima

Nuno Gomes: as ideias de cada um, entendes, vocês são ali manipulados, muito manipulados de acordo com os interesses que estão de cima que querem que vocês vão embora e que se despeçam entendes e depois vivem ali sujeitos às brincadeiras, mas os call centres é um

Catarina: (01:37:09) [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: quatro coisas aqui muito importantes: tu tens o meu email, tu podes sempre enviar mail para explicares aquele mail dos call-centers, podes enviar email de qualquer coisa que queiras expor, tudo para mim é importante, está bem, que a minha tese é só em Dezembro

Catarina: está bem! Está bem, está bem, ok!

Nuno Gomes: outra coisa que é, se puderes falar com o [cito o nome de um colega da Catarina], falaste do [cito o nome do colega], se tiveres o contato dele ou se tiveres outras pessoas que aches

Catarina: o [cita o nome do colega] é bom, o [cita o nome novamente] é bom porque

Nuno Gomes: podes encaminhar

Catarina: (01:37:36) o [cita o nome novamente]

Nuno Gomes: aquele email meu que eu enviei para ti

Catarina: querias falar com ele é isso?

Nuno Gomes: Podes encaminhar qualquer pessoa

Catarina: queres falar com ele?

Nuno Gomes: qualquer pessoa que tu aches

Catarina: com ele

Nuno Gomes: que aches que seja interessante

Catarina: está bem! Está bem!

Nuno Gomes: Tu podes encaminhar

Catarina: Agora ele saiu da empresa [empresa C] e ele, e ele foi indemnizado

Nuno Gomes: ok, tu podes mesmo encaminhar o meu email tens autorização

Catarina: ok!

Nuno Gomes: para encaminhares

Catarina: ok!

Nuno Gomes: para qualquer pessoa

Catarina: ok!

Nuno Gomes: para gravar entrevista comigo

Catarina: ok! Está bem!

Nuno Gomes: que aches

Catarina: está bem!

Nuno Gomes: importante

Catarina: (01:37:57) ele conseguiu sair porque a empresa pôs-lhe um processo e perdeu e ele conseguiu sair, teve dois ou três anos à espera, mas conseguiu sair com acordo, fez um acordo com eles e conseguiu

Nuno Gomes: e conseguiu pelo menos vir embora com algum valor

Catarina: (01:38:09) não foi tudo mas

Nuno Gomes: pronto!

Catarina: (01:38:10) mas conseguiu, mas também digo-te uma coisa, ele estava, eu passei um período muito mau mesmo, mas consegui ao fim de um tempo 1 ano talvez, dar a volta e pronto e mas ele ia mesmo, mesmo, ali naquela para a equipa das leituras, portanto

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:38:29) não é, aquilo, aquilo tem muitas implicações, porque se te enganares numa leitura

Nuno Gomes: sim, o trabalho em si

Catarina: (01:38:36) eles acham aquilo “ah” ela não sabe o que é que é aquilo

Nuno Gomes: é como as pessoas encaram

Catarina: (01:38:40) eu vou-te dizer uma coisa, eu passei muito mal, num período de 1 ano, mas os meus melhores anos, foi naquela equipa

Nuno Gomes: sim foi lá, porque estás mais descansada, estavas a fazer aquele trabalho

Catarina: (01:38:49) pá, desculpa lá eu entro às 8

Nuno Gomes: ninguém chateia

Catarina: (01:38:51) mas eles já perceberam

Nuno Gomes: e pronto!

Catarina: (01:38:52) eles já perceberam isso

Nuno Gomes: e foi isso que eles perceberam

Catarina: (01:38:56) eles perceberam que eu estou confortável

Nuno Gomes: "vamos mandá-la para a empresa I para ver se ela não se dá bem"

Catarina: (01:39:02) a primeira pessoa que eles chamaram ali, naquele dia e depois chamaram mais pessoas, mas eu digo-te, aquela fase quando me chamaram não foi boa, não foi agradável e pá eu pensei, fogo agora estou aqui metida numa alhada maior ainda que a outra

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:39:12) e agora como é que eu saiu desta alhada? Pá tou mesmo assim e o cerco está cada vez mais a apertar e agora, pá talvez não tenha sido mais uma vez, e por isso eu pensei, cada vez tenho estado mesmo a pensar o que é que vão fazer a seguir que é para eu pensar antes, que é para ser mais inteligente

Nuno Gomes: não achas possível com tantos anos de

Catarina: de casa

Nuno Gomes: de casa na empresa C estares agora a passar por uma situação destas, situação por causa da precariedade

Catarina: (01:39:36) sabes uma coisa eu vou-te dizer sinceramente, não é que esteja feliz ou contente, não é nada disso, está a ser positivo, no sentido que eu estou a aprender

Nuno Gomes: sim porque tu reagiste de uma forma construtiva

Catarina: (01:39:48) de fora

Nuno Gomes: tu tentas ver de forma positiva

Catarina: ponho-me de fora

Nuno Gomes: e tentar, obter, aliás

Catarina: eu ponho-me de fora estás a perceber

Nuno Gomes: o facto de ires ao celeiro de tu teres, de procurares por outros meios naturais, isso tudo mostra uma pessoa que tenta ver o lado positivo das coisas e que tenta minimamente obter algum proveito, pelo menos que não, não levares isto a peito, de uma forma muito, muito má

Catarina: e elas já estão a perceber, eu não falo nada da minha vida

Nuno Gomes: e isso é muito importante, muito importante

Catarina: eu não falo nada da minha vida, embora haja pessoas lá que me conhecem e que podem falar com outras pessoas e as coisas podem

Nuno Gomes: claro

Catarina: de qualquer maneira saber, mas eu não falo rigorosamente nada

Nuno Gomes: claro!

Catarina: e nem falo, e por acaso até ultimamente até, não tou a falar, quando tava no outro lado, falava menos, por incrível, no outro lado, eu digo no outro lado, na equipa ao lado

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Catarina: (01:40:35) falo com a rapariga, às vezes pergunto-lhe coisas dúvidas não é, de determinadas coisas, embora seja enviar segundas vias, aquilo é tão complicado, tens de fazer mil e uma coisas parece uma coisa, é uma tarefa básica,

Nuno Gomes: sim

Catarina: (01:40:47) mas torna-se complicado, eles complicam imenso

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:40:48) imenso

Nuno Gomes: sim! sim!

Catarina: tu tens que, pá não vale apena hoje já é tarde, tens que ir a mil e um sítio

Nuno Gomes: sim! Sim!

Catarina: (01:40:53) tens que ver qual é que é a exceção para pagar os 5€, tens que ir a não sei o quê, tens que ver não sei o quê, tens que ver não sei o quê, depois tens que cancelar, cancelar a atividade se não vai gerar os 5€, é pá, fogo, tens de dar mil e uma voltas, depois ainda tens, fazes

Nuno Gomes: sim na empresa C

Catarina: (01:41:09) imprimes a fatura, fazes a carta ou envias por mail, envias uma mensagem para dizeres que vais enviar uma carta, oh pá desculpa lá para dizeres que vais, não, para dizeres que vais enviar uma carta, ou que vais enviar um email, pá envias um email, abre um email, problema dele

Nuno Gomes: claro! Claro!

Catarina: (01:41:24) isto é de loucos!

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim! Sim! Sim!

Catarina: (01:41:27) e depois tens de fazer todo o registo, tens de identificar

Nuno Gomes: são procedimentos!

Catarina: (01:41:29) identificam um contato, das três coisas, que enviaste a fatura da não sei das quantas, e a exceção é tal e a atividade, sms, ou de email x, pá desculpa lá, isto tem alguma coisa, pá eles pensam que as pessoas são burras, mas basta me ensinarem o que é para fazer que eu faço qualquer porcaria

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:41:45) mas é assim, já cheguei, cheguei até aqui, não cheguei, se me chamarem eu vou, cumpro o meu contrato e a minha função, se não me chamarem, eu tou confortável aqui, porque aqui eu tenho de fazer

Nuno Gomes: não, é assim

Catarina: (01:41:55) umas tarefazinhas estás a entender e não me chateio, nem de cima nem de baixo, porque eu sei, não é só de cima, é de lado, é de cima, de lado, de baixo, és tipo sanduiche, eu não vou dizer, a empresa é que me colocou nesta situação, eu deixei-me colocar, não foi bom agrado, eu não queria deixar-me colocar, pá mas eu estava mesmo, mesmo, mesmo, sabes era como se eu fosse, porque era bombardeada todos os dias, porque, se eu mandasse fazer para a esquerda era porque era para a esquerda, se eu mandasse fazer para a direita era porque era para a direita, eram as outras do lado faziam

Nuno Gomes: muita pressão psicológica

Catarina: eu na altura tinha uma equipa só de 7 pessoas, mas elas valiam por 50

Nuno Gomes: claro!

Catarina: (01:42:33) pá eram, uma coisa terrível! Terrível! e mesmo a coordenadora disse que a equipa, que a equipa

14.2.19 E19, Carolina

14.2.20 E20, Fábio

Entrevista com Carolina e Fábio

(41:56 - 04-11-2017)

Carolina: Estávamos à espera que estivesse lá mais gente

Nuno Gomes: ontem ainda foi, ontem ainda foi a greve

Carolina: foi, foi,

Nuno Gomes: foi o 4º dia?

Fábio: Hoje é o 4º dia

Carolina: não 3º, há sim o 4º dia

Fábio: Hoje é o 4º dia

Carolina: (00:15) Nós por acaso como não trabalhamos aos feriados, não fizemos, não foi necessário fazer o dia 1, mas há malta que faz feriados na empresa C

Nuno Gomes: sim!

Carolina: (00:22) e começou dia 1, sim, e hoje era o último dia

Fábio: (00:31) é hoje a malta que trabalha ao sábado e não foi, nós como só trabalhamos de 2ª à 6ª

Carolina: 2ª à 6ª

Fábio: (00:35) fizemos 5ª e 6ª feira, e ontem também de manhã a chuva estava a querer estragar-nos a

Nuno Gomes: a greve

Carolina: (00:42) é choveu um bocadinho

Fábio: (00:44) a greve, toda a gente ficou de chapéu-de-chuva

Carolina: e estávamos lá, abençoada chuva, a chuva não nos move

Fábio: (riu-se)

Nuno Gomes: Acho muito bem, então vá, então vamos gravar, portanto, isto é para a minha tese de mestrado, eu depois vou seguir para o doutoramento com ela, caso depois consiga, e eu estou a fazer uma tese de mestrado sobre "representações de sofrimento nos call-centers em Portugal", e portanto o que eu quero recolher das pessoas com quem entrevisto a nível de trabalhadores de call-center é as situações de sofrimento principalmente as emoções que as pessoas sentem nessas situações de sofrimento, não é, portanto num quadro de humilhações que existe dentro dos call-centers, só quem é trabalhador de call-center é que sabe

Carolina: (01:29) é que sabe!

Nuno Gomes: É que conhece a realidade, porque normalmente cá para fora as pessoas não têm noção do *stress* e das pressões que existem dentro dos call-centers, dos abusos por parte das chefias, e então, eu estou a recolher estas entrevistas com os trabalhadores, não é, ou ex-trabalhadores e pronto para tentar apanhar estas, estas situações. O vosso nome, a vossa idade e todas as situações vão ficar no anonimato, portanto vocês vão ter outro nome, eu só vou manter o género, tu também vais ter outro nome, tua esposa também e a empresa também vai ficar a empresa x, a empresa y infelizmente, não é, para já é assim

Fábio: pois!

Nuno Gomes: Portanto vocês receberam o meu email através da Marta do SIESI?

Carolina: Sim!

Fábio: Sim!

Nuno Gomes: é isso não é?

Carolina: Sim!

Fábio: Sim!

Nuno Gomes: é assim que entraram em contato comigo. É a primeira vez que estou a falar com vocês agora para podermos ver de onde é que vieram. Eu normalmente quero captar estas informações todas na sua originalidade, portanto sem ainda termos tido conversa, porque só trocámos algumas mensagens por telemóvel, para combinar aqui a gravação, não é. O teu nome?

Fábio: (02:37) Fábio!

Nuno Gomes: Fábio. E a tua idade?

Fábio: (02:39) [40 aos 49]!

Nuno Gomes: E qual é a tua escolaridade?

Fábio: (02:42) Sou Licenciado

Nuno Gomes: Ok. E qual é o curso?

Fábio: (02:45) Sociologia do trabalho!

(rimo-nos todos)

Fábio: (02:49) Área de planeamento pessoal, tenho mesmo especialidade em planeamento pessoal

Nuno Gomes: ah ok! Por acaso sociologia do trabalho, eu estou tão inclinado para a sociologia do trabalho (ri-me), mas pronto! Eu estou noutra parte

Fábio: (02:57) É tudo o que tem a ver. Eu por acaso já exercia a profissão, eu estive na [indica uma empresa] numa multinacional, não sei se conheces, é uma multinacional que trabalha basicamente com 4 áreas distintas que é, tem madeiras ou carpintaria, depois tem também assessórios para automóvel, tem metalúrgica, metalurgia e tem área metalúrgica e tem também qual é a outra, tem outra coisa qualquer, agora já não me recordo, e eu tive no recrutamento e seleção

Nuno Gomes: ok!

Fábio: (03:41) e andava pelo país a recrutar comerciais basicamente. Foi numa fase posterior ao curso, eu acabei o curso, fiz, apresentei o relatório de estágio em Dezembro de 99, eu tive na… [não se percebe, não transcrevi] entre dois mil, no início de 2003 e fim de 2004 a fazer o estágio, profissional mesmo, a partir daí nunca mais consegui trabalhar na minha área, uma coisa impressionante. Concursos públicos, tudo o que seja concursos

Nuno Gomes: Sim é difícil!

Fábio: (04:10) parece ser difícil. O ano passado, o ano passado apareceu-me um que pedia exatamente o curso que eu tinha, até era para a Junta de Freguesia do Areeiro, é pá, caiu-me do céu, vamos ver se pega agora, cancelaram o concurso, no final do ano

Nuno Gomes: Sim!

Fábio: (04:29) não sei se por falta de orçamento ou qualquer coisa, portanto acabaram por cancelar. Pá tenho andado nesta vida dos call-centers desde que sai da… [não se percebe, não transcrevi], tem sido a minha vida, portanto, ainda cheguei a ser supervisor também em call-center, na área técnica quando entrei para a empresa L. Sensivelmente a partir de 2009 então para cá fui para a ex-empresa ZD [agora é empresa

I] e fiquei nos call-centers até agora [2009-2017]. Cargos de chefia dentro de call-center não quero, não quero porque é assim, ainda são mais massacrados que os próprios operadores. O operador ainda tem a vantagem de entrar às 9 e sair às seis [às 18h00].

Nuno Gomes: Sim os supervisores não têm horário!

Fábio: (05:06) o supervisor não tem horário e para além de ganharem o mesmo ou menos do que eu se calhar, porque os, os

Nuno Gomes: Tu já estás há quantos anos mais ou menos em call-center?

Fábio: (05:16) então eu fui a call-center desde 2005 foi quando sai da [indica uma empresa que não é de CC], foi! [trabalhou na empresa L de 2005 a 2008]

Nuno Gomes: até agora?

Fábio: (05:27) Até agora! Pronto, a área técnica é um bocadinho mais recatado, não é, não é propriamente estar ali, atende-se clientes mas não é uma pressão assim muito grande, porque

Nuno Gomes: Sim!

Fábio: (05:39) tem se tempo para falar com o cliente

Nuno Gomes: Então agora estás na empresa L é isso?

Fábio: (05:42) Agora estou na empresa I

Nuno Gomes: na empresa I!

Fábio: sim, era ex-empresa ZD. Tive na empresa J, antes tive na empresa J

Nuno Gomes: Estás a onde? Aqui na

Fábio: (05:51) no [indica um local em Lisboa]!

Nuno Gomes: Estás no [indico um local em Lisboa] na empresa I?

Fábio: Sim!

Nuno Gomes: Estás no [indico o local]! Ok!

Fábio: (05:54) e ela [a esposa] também. E pronto pá a partir daí nunca mais, nunca mais consegui, pronto é pá não sei o dia de amanhã

Nuno Gomes: Claro!

Fábio: Enquanto

Nuno Gomes: Deixa-me só perguntar aqui a idade à tua esposa

Carolina: (06:09) [30 aos 39]

Fábio: (riu-se)

Nuno Gomes: [30 aos 39] e qual é, como é que te chamas?

Carolina: Carolina!

Nuno Gomes: Carolina

Carolina: (06:13) Carolina

Nuno Gomes: Carolina e qual é a tua escolaridade?

Carolina: (06:16) tenho 12º incompleto por uma disciplina

Nuno Gomes: ok! E tás em call-center também a trabalhar? Também aqui ao lado do teu marido?

Carolina: (06:24) Sim! Estou em call-center, trabalho em call-center há 10 anos, 9, 10 anos, primeiro na empresa J, foi onde nós nos conhecemos, depois

Nuno Gomes: no [indico um local em Lisboa]?

Carolina: (06:36) Nós não nos conhecemos no [indica o local], não!

Nuno Gomes: na empresa J?

Carolina: Nós trabalhámos para a empresa F

Nuno Gomes: ok!

Carolina: (06:41) conhecemo-nos lá depois entretanto tive a Inês, tive de licença de maternidade, vim de licença, eles não quiseram, a empresa F não quis renovar o contrato, eles queriam renovar por mais 6 meses, eu entendi que estava de licença e as exigências que eles faziam não eram a garantia que passasse a efetiva no final desses 6 meses e instrui-me no ACT para saber se era obrigada a aceitar ou não e não aceitei e então eles rescindiram e então fui para a empresa ZD, junto, onde já estava o Fábio, porque como eram pessoas que já tinham sido nossas coordenadoras convidaram-nos para ir para aquela área. Eu na altura disse que não podia porque estava prestes a ser mãe, não ia ser útil

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (07:28) Estava 1 ou 2 meses ia ser mãe não ia ser útil, ele entretanto depois foi para lá e assim que terminei o contrato de trabalho lá fiquei um mês no subsídio, no fundo de desemprego e fui para lá então também. Portanto vai fazer agora em Maio do ano que vem 6 anos. Ele passou a efetivo agora [Empresa I, 2012-2017]

Fábio: (07:47) Este ano

Carolina: (07:48) há pouco tempo. Ficámos 6 anos, à espera para passar a efetivo

Nuno Gomes: e já passaste também a efetiva?

Carolina: (07:53) Não! Vou passar agora, segundo o que a Marta me disse inclusivamente por estar grávida que, não, não suspendia o tempo para passar a efetiva, para todos os efeitos agora já se considera efetiva, embora não seja

Nuno Gomes: claro

Carolina: (08:10) porque só perfaz os 6 anos em Junho, efetivamente é em Junho, mas já sou considerada efetiva

Nuno Gomes: claro! Vocês a nível de sofrimento, de situações de emoções

Carolina: (08:28) nós não tínhamos noção que sofríamos de assédio moral e que o sofrimento era causado diretamente por aquilo, por aquilo que ouvíamos, eu pelo menos não tinha essa noção, havia coisas que nos desagradavam, só isso não tinha noção que tinha um nome, e é isso que é estranho porque nós somos mal tratados e não sabemos que a coisa tem um nome

Nuno Gomes: claro! Claro!

Carolina: (08:52) quando conhecemos o sindicato e que eles, porque a SIESI está direcionado para as empresas de energias elétricas, nós, como eles fazem parte da comissão, comissão de trabalhadores da ETT3 convidaram todas as pessoas mesmo que não fossem da empresa C

Nuno Gomes: da empresa C

Carolina: (09:06) a participar

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (09:09) nos plenários, em sindicalizarem-se. Então como nós vimos que aquele sindicato não era como os outros sindicatos que vão lá, que normalmente estão mais direcionados para as telecomunicações SINTTEL, SINTTAV e outros, parecia que eles faziam alguma coisa realmente com as pessoas

Nuno Gomes: Claro!

Carolina: (09:27) e que na empresa C eram muito unidos para, para as questões sindicais, decidimos também sindicalizar-nos e foi aí que tivemos conhecimento que afinal aquilo que acontece no nosso dia-a-dia tem um nome

Nuno Gomes: que não é muito normal não é?

Carolina: (09:44) tem um nome, sim não é normal, tem um nome e tem-se que combater

Nuno Gomes: e vocês já são sindicalizados há quanto tempo, mais ou menos?

Carolina: (09:51) Desde Fevereiro, desde Fevereiro

Fábio: Desde Fevereiro não é?

Carolina: (09:52) acho eu. Nós sindicalizamo-nos com o primeiro plenário

Nuno Gomes: Então há pouco tempo

Carolina: (09:55) sim há muito pouco tempo

Nuno Gomes: O plenário que vocês foram, foram na empresa I?

Carolina: (09:58) Foi já na empresa I, foi já na empresa I e quando eles, iam fazer para a empresa C e abriram, como eram, como são comissão trabalhadores ETT3 convidaram todas as pessoas mesmo não sendo

Fábio: mesmo não sendo

Carolina: (10:08) da empresa C para participarem

Nuno Gomes: ah, então vocês tiveram então junto com os colaboradores da empresa C e aí é que

Carolina: a participar nos plenários

Fábio: (10:17) E aí é que despoletou a situação toda. Pronto em relação à questão do assédio e pressão moral e tudo o que se possa chamar isto depois obviamente tem a ver com a pessoa em si não é, se for por exemplo uma pessoa mais emotiva, sofre mais na pele, mas de facto todos nós sofremos com isso, há é, as pessoas sentem

Carolina: de maneira diferente

Fábio: (10:38) de maneira diferente

Nuno Gomes: Sim!

Fábio: (10:39) Se calhar eu lido melhor com a situação, se calhar ela não, uma ou outra pessoa lida, mas há de facto determinadas situações que hoje, hoje em dia nós verificamos e emails que enviam, aquelas pressões para tratar disto ou ontem

Carolina: (10:58) já recebemos prints de dicionário da internet do significado de "urgente"

Fábio: (11:03) pronto, esse, esse

Nuno Gomes: para terem presente o que é urgente

Fábio: exatamente!

Carolina: (11:07) como não sabemos! Nós não sabemos! [ironia]

Nuno Gomes: não sabem! Não têm idade ainda para saber o que é! [ironia]

Fábio: (11:12) se for, se for uma pessoa tipo eu que agarro esse tipo de email e apago, ou então envio para casa para ter um conjunto de emails, se acontecer alguma coisa poder, poder ter alguma coisa na manga, não é, quando não estou para me chatear, agarro naquilo e apago e não me preocupo com aquilo. Mas há pessoas que infelizmente não conseguem fazer isso, não é, e isso ficam pressionadas de tal maneira

Nuno Gomes: mas vocês têm assistido

Carolina: (11:37) eu fico a remoer, eu fico a remoer, ajuda-me o facto de ele trabalhar ao pé de mim porque ele sabendo o que é que eu passo.

Nuno Gomes: acaba também por ser um apoio

Carolina: (11:43) Acaba por ser um apoio, compreender e até fazer com que as coisas passem um bocado, que sofra um pouco menos, mas eu fico a remoer naquilo. Eu agora estando grávida até pedi que me dessem uma tarefa especial, que não, não é especial é fazer o que os outros fazem só que não atender chamadas diretas ou de clientes ou de outras áreas nomeadamente gestão de reclamações que tenho que transferir a chamada para nós, porque nós fazemos é retenção de clientes e então nós recebemos as chamadas diretas do cliente, chamadas diretas de loja, já com o cliente em linha

Nuno Gomes: vocês estão sempre numa linha inbound não é?

Carolina: (12:20) é inbound e outbound, eu pedi só para fazer outbound, porque parecendo que não eu também os oiço aos gritos, mas é diferente, de o cliente me entrar aos gritos

Nuno Gomes: claro

Carolina: (12:29) e a dizer qualquer coisa, e então eu por mim já sinto muita pressão, sou *stressada*

Nuno Gomes: Vocês estão pela ETT3 então lá na [indico o local em Lisboa]?

Carolina: Sim! Sim!

Fábio: Sim!

Carolina: (12:43) no [indica o local em Lisboa] Sim! Mas mesmo assim sofro um pouco menos estando com ele a trabalhar no mesmo sítio, é que inclusivamente é no mesmo sítio que eu, a fazer exatamente o mesmo que eu, não há diferença absolutamente nenhuma

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (12:56) A diferença é que somos de equipas diferentes

Fábio: (12:58)… [não se percebe, não transcrevi] eu sinto que a própria pressão deles estarem sempre a alterarem os objetivos

Carolina: (13:06) os procedimentos!

Fábio: (13:07) porque por exemplo, os call-centers não têm uma política de valorização pessoal, não têm, portanto aquilo que eles querem, as pessoas para eles funcionam como números, tanto podem estar aqui hoje, como amanhã estarem no call-center da empresa C a atender, se for intenção deles, e de tal maneira como é aquela política do, do, "utilizei agora, vou, vou, vou-te deitar fora porque se calhar estás a chegar ao fim do teu contrato de trabalho", continua a persistir, porque por exemplo, eles agora acerca de, quando é que alteraram os objetivos, foi há um ano atrás?

Carolina: (13:53) Está a fazer agora em Dezembro 1 ano, sim

Fábio: (13:54) Está a fazer um ano tinham objetivos que até se consideravam justos, relativamente aquilo que era, que era o nosso trabalho e de repente de um dia

para o outro, disseram-nos que aqueles tinham acabado e que agora teríamos de começar a produzir mais por menos valor, quer dizer isto é gozar com a cara das pessoas

Nuno Gomes: prémios de produtividade

Fábio: (14:13) de produtividade e isso tudo, portanto, isso é gozar com as pessoas, chegar num dia e dizer às pessoas que no outro dia

Carolina: (14:20) chega no dia 3 a dizer que é com efeitos no dia 1

Fábio: que já não é assim!

Carolina: (14:24) chega no dia 3 a dizer que é com efeitos no dia 1

Fábio: Pronto!

Nuno Gomes: claro! E alteram os procedimentos sem avisar com antecedência

Fábio: (14:28) com antecedência e isso tudo. Portanto isto é efetivamente, é um gozo perante as pessoas, é gozar com as pessoas, obviamente é pá, isto, isto é assim as pessoas que têm outras vertentes como é o meu caso, que sou Licenciado, é verdade que o mercado, mesmo estando difícil, ao fim ao cabo eu, ou acabo por ter outras opções caso me apareçam qualquer outra coisa que possa concorrer,

Nuno Gomes: claro!

Fábio: (14:58) tenho sempre essa possibilidade, mas, eu vejo aquelas pessoas que, que, que têm a escolaridade obrigatória, ou que têm o 12º ano vão sair dali para se colocarem noutro call-center que é a mesma coisa

Nuno Gomes: claro!

Fábio: (15:09) quer dizer, penso um bocado nisso, também no caso dela, não é, porque eu irei ter sempre essa opção, de hoje para amanhã, apesar de lutar agora com o SIESI, estar sindicalizado e acho que fiz muito bem não me arrependo

Nuno Gomes: Vocês sentem represálias por exemplo desde Fevereiro, o facto de estarem sindicalizados, notaram alguma diferença

Fábio: (15:29) Não!

Nuno Gomes: no trato lá dentro?

Fábio: (15:31) noto mais medo por parte da entidade patronal, em tomar determinadas atitudes

Nuno Gomes: Eles sabem que vocês são sindicalizados?

Carolina: Sim!

Fábio: (15:37) Pois porque nós fizemos questão de receber o, a quota do sindicato

Carolina: (15:41) através da folha

Fábio: (15:42) através da folha de ordenado

Nuno Gomes: pois!

Fábio: (15:45) para eles saberem que nós somos sindicalizados, portanto, não estou a falar tanto por mim, porque

Nuno Gomes: Vocês pagam quanto de quota lá no SIESI?

Carolina: (15:54) é 1%, é 1%

Fábio: (15:55) é 1% perante o ordenado

Carolina: base, por base

Fábio: (15:58) varia não é, varia um bocado. Não porque às vezes quando, quando o ordenado, eu acho que é sobre o

Carolina: (16:04) não, é sobre o base

Fábio: (16:05) é o base?

Carolina: (16:08) é só sobre o base. Eu não senti ainda represálias, pelo contrário realmente eu acho que, ela mudou um bocadinho a posição dela, a forma dela gerir perante nós que somos sindicalizados

Nuno Gomes: ela quem a empresa?

Carolina: (16:20) não! É a coordenadora

Nuno Gomes: ah a coordenadora ok!

Fábio: (riu-se)

Carolina: (16:25) nós queixámo-nos por exemplo que as férias não tinham sido aprovadas até 15 de Abril conforme a lei prevê e o sindicato foi lá, deram-lhe 1 dia para ela [a coordenadora] ter aquilo afixado e aprovado e no dia a seguir ela tinha aquilo afixado e aprovado

Nuno Gomes: já tinha! Já tinha.

Carolina: (16:42) algumas situações eram fictícias que ela chegou à fala com os colaboradores para saber como é que se fazia, mas a verdade é que estava aprovado no, na data término que o sindicato lhe deu para

Nuno Gomes: claro! Claro!

Carolina: (16:54) para ter

Nuno Gomes: Vocês notam que eles tentam abafar um bocado os direitos que os trabalhadores têm e as pessoas depois não sabem

Carolina: (16:59) ah todos, todos, todos os que é possível

Fábio: sim eles tentam fazer isso, sim!

Carolina: (17:02) eles tentam, eles tentam abafar. Agora com estes dois dias de greve não sei até que ponto, por exemplo eu que pedi uma tarefa especial que não vou sofrer represálias, ainda estou à espera para ver, mas só vou saber na segunda-feira. Mas eles tentam a todo o custo. De qualquer das formas quando têm alguma coisa a dizer, por exemplo nós que vínhamos da ex-empresa ZD quando foi a fusão da empresa L com a empresa ZD, nós viemos 10, 10 de lá

Fábio: 10 pessoas

Carolina: (17:35) e ela sempre que tem alguma coisa a dizer a nós, a essas pessoas junta-nos numa salinha. Aos outros que vieram da ex-empresa L e aos novos não. Ela junta-nos e depois a última conversa acho que foi, a propósito de termos feito queixa que as férias ainda não estavam afixadas e aprovadas, foi que "quem não estivesse bem ali" que sabiam que tinham ido fazer queixa ao sindicato "quem não estivesse bem ali que se podia despedir porque ela também tinha vindo de outra, de outra empresa" por acaso também veio da empresa F eu conheço-a há 10 anos, ela está connosco há 3 ou 4 anos, mas eu já a conheço há, a coordenadora há 10 anos, precisamente porque ela foi quando a [cita uma ETT que deixou de existir] na altura, depois foi, foi adquirida pela ETT3, perdeu o concurso para a empresa F, a empresa J foi para a empresa F e ela foi também, e ela despediu-se lá porque, por acaso a coordenadora da empresa I até é amiga dela e até a convidou para ir para ali, e então a forma dela nos massacrar a dizer que nós não devíamos ter feito queixa ao sindicato foi "quem não estiver bem que se vá embora" e é a forma deles tratarem as pessoas. Há já algumas pessoas efetivas até que se despediram porque já não aguentavam mais, não receberem prémios

Nuno Gomes: vocês notam que por exemplo, isso acontece muito principalmente quando as pessoas estão para passar para efetivos ou quando já são

efetivos que é tentarem que as pessoas se despeçam e percam os direitos todos a que têm direito?

Fábio: (19:05) depende isso, se eles virem que é uma pessoa muito, não é a questão problemática, porque se calhar o mal está do lado deles, não é, pronto mas para eles, para quem faz o jogo da empresa, se calhar nós é que somos problemáticos em relação aquilo que eles

Nuno Gomes: sim! Sim!

Fábio: (19:19) que eles pensam e eu acho, eu a minha opinião pessoal é que depende, pode ser uma pessoa até que ainda não esteja ainda efetiva, mas se eles tiverem que lhe massacrar a cabeça até a pessoa ir embora, ela vai!

Carolina: (19:33) mas dos que estão a passar a efetivos eles não estão a fazer, ou seja, eles fazem o mesmo que têm feito sempre, quem está a passar a efetivo e quem não está, eles sabem que nós não nos importamos de ir embora porque estamos tão fartos daquilo que até era um favor que nos faziam, e é triste as pessoas dizerem isto, é triste eu dizer isto, porque eu gosto daquilo que faço, eu gosto de trabalhar em call-center, mas não gosto da maneira como nós estamos a ser tratados

Nuno Gomes: sim!

Carolina: (19:57) então ela [a coordenadora] como sabe que nós até não nos importávamos e até era um favor que faríamos ela tem estado a passar as pessoas a efetivas precisamente por isso, porque ela sabe que nós queremos ir-nos embora, mas também não vamos com uma mão à frente e outra atrás

Nuno Gomes: claro! Claro! Porque há muita gente, como há muito, por exemplo há muitas pessoas muito jovens por exemplo e há também pessoas que mesmo já tendo algum calo nisto, não é, também chegam a um ponto e não dá!

Carolina: (20:23) sim! Sim!

Nuno Gomes: não é? Temos por exemplo o caso de uma pessoa que eu já gravei entrevista por exemplo que já está em call-center há cerca de 20 e tal anos e por ter um contrato com a ETT3 passaram-na do sítio onde ela estava para a empresa L [enganei-me: é empresa I], não é, ela estava na empresa C, passaram-na para a empresa L, de propósito para ver se ela se, não aguentava na empresa L [enganei-me: é empresa I]

Carolina: (20:44) mas tem estado a acontecer, agora passam umas 100 pessoas [da empresa C para a empresa I]

Fábio: umas 100 pessoas

Nuno Gomes: ou seja, eles pegaram nestas pessoas efetivas, ok, e transportaram-nas para a empresa L, para aceitarem um projeto novo, não é, porque as pessoas também estão saturadas na empresa C, porque também tem muito bullying, muito assédio moral e depois passam para a empresa L, porque pertencem, no contrato dizem que podem passar, não é, e passaram para a empresa L, claro que o ramo, quem sai da empresa C vai para empresa L, o ramo é completamente diferente

Carolina: (21:10) muda completamente

Fábio: claro!

Nuno Gomes: e depois tem pressões dos objetivos, pressões de mudança de procedimentos constantes, depois é vários tipos de trabalhos que lhes dão para fazer

Carolina: (21:20) não ter formação adequada,

Nuno Gomes: não têm formação porque também

Carolina: (21:22) nós é que damos formação aos colegas novos que estão a entrar

Nuno Gomes: não têm formação e depois não conseguem obviamente não conseguem atingir os objetivos que pedem, não é, porque estão, começam a fazer uma tarefa hoje e de tarde vão fazer outra completamente diferente que nem se quer tiveram formação

Fábio: (21:35) sim tivemos conhecimento que há pessoas que estão, não é o nosso caso, não é o nosso caso, mas que há pessoas que estão a sofrer isso

Nuno Gomes: e depois as pessoas, ficam como se fossem burras, que não são, não é uma questão de estupidez, nem de ignorância porque todas as pessoas conseguem aprender e desenvolver, não é, e depois são incentivados a irem embora, e depois realmente a pessoa está naquele limite, como efetivo e está naquele limite com esta ideia de ir embora. Não é, porque esta é que é a ideia que estas empresas tentam passar é: tens um contrato efetivo vou tentar que tu te despeças, porque se a pessoa de despir, despedir, ela perde os direitos dela

Fábio: os direitos dela!

Carolina: (22:14) mas isto mesmo, mesmo sem ser efetivo

Nuno Gomes: sim, mesmo sem ser efetivo

Carolina: (22:16) quem se despede, quem se despede perde tudo

Nuno Gomes: sim, mas já falando num contrato de efetividade, já mostra que tem não sei quantos anos de contrato, não é, eles incentivam a pessoa a despedir precisamente para que a pessoa possa ceder

Fábio: sim... [não se percebe, não transcrevi] cansar, cansar

Carolina: (22:30) estas questões que vão fazendo quando chamam ao aquário como nós lhe chamamos

Nuno Gomes: sim! Sim!

Carolina: (22:33) tem um nome e tudo aquela sala, nós percebemos perfeitamente o que é que, o que é que ela quer

Fábio: o que é que, o que é que pretendem!

Carolina: (22:41) Aliás, eu, eu, houve uma situação e sofri um bocado com isso e normalmente até não sou de falar, sou de guardar embora saiba que isso não faz bem, nós fomos chamados à sala, porque é que foi? Ah, para pedir quem é que queria fazer horas e ninguém queria fazer horas porque nós estávamos a fazer tarefas das quais não eramos pagos que não contavam para nada, perdíamos imenso tempo e era como se não tivéssemos a fazer nada, não atingíamos objetivos, também não ganhávamos por aquilo, era uma miséria! Então, pouco em protesto, ninguém queria fazer horas, ninguém da equipa queria fazer horas e a coordenadora disse, essa tal, então queremos voluntários

para fazer horas porque se não houver voluntários vai haver voluntários à força e se ainda assim não resultar nós vamos acionar a lei da adaptabilidade que está no nosso contrato, que prevê que a pessoa possa trabalhar até mais x horas por semana, acho que são 10, sem receber mais por isso, ou lá que é, uma coisa assim, mas que aquilo também só pode ser aplicado em determinadas situações.

Fábio: em determinadas circunstâncias!

Carolina: (23:51) Acham que podem fazer tudo o que querem e que lá está as pessoas não estão informadas acerca da forma de aplicar aquilo

Fábio: (23:55) mas eu por acaso já tinha lido sobre essa questão

Carolina: (23:58) e eu, ela [a coordenadora] ainda não tinha dado oportunidade às pessoas de dizerem que sim ou que não, embora as pessoas estivessem descontentes, ela, a verdade é que não tinha dado essa oportunidade, e eu que não sou de explodir disse-lhe:

"mas não precisas de estar a ameaçar as pessoas",

e ela disse-me: "ameaçar, parece-me que estamos aqui com um problema de português",

e eu disse: "pois se calhar estamos!"

e ela disse: "agora se faz favor sais que estás muito nervosa!"

Eu estava corada, mas eu não estava nervosa, estava muito calma, tinha a adrenalina, como não sou de falar, tinha a adrenalina

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (24:31) a saltar e sentia-me já a começar a ferver, e eu disse: "mas eu não estou nervosa, eu estou bastante calma"

E ela disse: “se faz favor sais”

E eu sai, a rir-me, os meus colegas depois viram, que os outros ficaram no aquário e que eu sai e perguntaram: “então porque é que saíste?”

“ah, ela disse que eu estava muito nervosa e que era para sair!” e fui-me sentar no meu lugar. Isto era mais ou menos 5 da tarde, quando faltava sei lá um quarto para as 6, ela chamou-me sozinha, ao aquário, juntamente com outra chefe de equipa, porque normalmente estão sempre dois para intimidar estão sempre dois que é para ser testemunha

Nuno Gomes: sim claro!

Carolina: (25:07) e nós não temos ninguém, agora como somos sindicalizados, porque isto foi o ano passado, em Outubro [2016] mais ou menos, agora como somos sindicalizados já sabemos que não vamos para a sala sozinhos, chamamos um delegado sindical. Então como eu falei, porque as pessoas também não podem falar nos call-centers, ela convidou-me, disse-me: “pronto estamos aqui porque sabemos que tu estás insatisfeita, já tinhas mudado, já tinhas falado que querias mudar de área, então estamos a convidar-te para ires para o SAC”, que é o serviço de apoio ao cliente, recebe todas as chamadas vindas diretamente do cliente que é na [indica uma outra empresa] em [noutro local em Lisboa], onde nós já tínhamos estado antes de estar ali no [indica o local onde estão], e eu disse: “mas eu não quero ir para o SAC, eu tinha-te falado nisto há duas semanas, porque é que mudou? Se estavas a dizer que precisavas de gente, porque houve um bum de trabalho, o que é que mudou numa semana que eu não podia ir e agora já me estás a convidar para ir?”, foi essa situação

Fábio: (riu-se)

Carolina: (26:08) desse dia

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (26:10) só que eles dão a volta ao texto. Ela disse: “ah, sabemos que estás insatisfeita, não queremos cá pessoas insatisfeitas”,

“então vais ter que mandar muita gente embora”

“ah, porque estás a influenciar as pessoas”

Eu disse: “as pessoas pensam pela sua própria cabeça, não influenciei ninguém, temos todos a mesma opinião”, só que uns falam e outros não falam

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (26:28) desde ai, depois durante essa conversa ela mudou um bocadinho, “na na na na, vamos tentar e porque não sei quê, continua a dar sugestões”, deu ali, ou seja, foi uma forma de dizer assim: “olha este é um primeiro aviso se continuas aí a insurgir-te se calhar da próxima vez, não é um pedido

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (26:49) não é uma sugestão” e é assim que eles funcionam.

Nuno Gomes: vocês nunca, nunca, por exemplo, vocês têm telemóvel? Podem usar telemóvel lá dentro ou não?

Carolina: (26:56) nós temos telemóvel, houve uma altura em que nós podíamos ter o telemóvel em cima da mesa desde que não mexesse-mos nele, o que é normal, estamos a atender,

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (27:04) não convém nós estarmos a mexer nos telemóveis. Proibiram-nos ter os telemóveis em cima da mesa, nós temos filhos, fizemos essa chamada de atenção, disseram: "há um telefone de substituição, para vocês poderem utilizar em caso de emergência, em caso da escola dos filhos quererem ligar para vocês, caso vocês precisem de ligar, portanto não é necessário fazerem uso do telemóvel". A verdade é que os abusadores continuam a mexer nos telemóveis, ninguém lhes diz nada e eu continuo a me sentir mal, se eu tiver que ver o telemóvel para algum motivo

Nuno Gomes: és chamada atenção, se virem-te a mexer no telemóvel?

Carolina: (27:37) por acaso já fui uma vez chamada a atenção, tinha o telemóvel a carregar no cabo usb, não sou de mexer no telemóvel, volta e meia ligo para ver as horas, até parece que não tenho horas no computador, tenho

Nuno Gomes: sim!

Carolina: (27:49) calha, eu acho que é um bocado forma a distrair, estamos a ouvir o cliente, às vezes estamos a ouvir o cliente

Nuno Gomes: claro!

Carolina: a reclamar muito, nós no telemóvel, nem facebook nem nada, portanto nem é

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Carolina: (27:59) para ver as notificações do facebook, não é, nem nada do género, mas sei que há, há colegas abusadores, há colegas muito abusadores que passam mais tempo a mexer no telemóvel do que propriamente a trabalhar, só que foi o que eu

já disse, também numa dessas reuniões: "vocês então nesse caso apertem com os abusadores, e não com as pessoas que estão a trabalhar e que volta e meia até pegam no telemóvel e têm o telemóvel a carregar

Nuno Gomes: vocês nunca pensaram por exemplo gravar, por exemplo?

Carolina: (28:29) eu já pensei gravar uma dessas reuniões lá dentro

Nuno Gomes: eu por exemplo, também trabalho em call-center, não é, todas as reuniões que eu vou se sou chamado, eu trabalho no Serviço B, e todas as reuniões que eu sou chamado, levo sempre o telemóvel comigo, eles não sabem, eu gravo obviamente, não é, porque às vezes são ditas coisas que não são muito simpáticas e que têm de ser gravadas. Também pegando no que tu dissestes um dia mais tarde posso precisar e eu tenho tudo guardado, emails, tudo, envio tudo para casa também

Fábio: (riu-se)

Nuno Gomes: tudo preparadinho já cozinhado com o histórico desde início até ao fim. Cada vez que acontece uma coisa aquilo entra logo no histórico, dia x aconteceu isto, isto e isto com o documento…[não se percebe, não transcrevi] às vezes dão-me um documento para assinar que não concordo e que digo sempre que não concordo e que não assino por exemplo e tiro fotografia ao documento, quer dizer, arranjo mil e uma maneiras para me tentar defender porque depois obviamente se sair de lá por alguma razão vou para tribunal com ele, não é

Carolina: pois!

Nuno Gomes: não é a primeira vez que já fui para tribunal, e pronto, a pessoa pode usar de alguma, de alguma defesa também própria, não é?

Carolina: (29:33) …[não se percebe, não transcrevi] por acaso nunca o fiz, embora já tivesse pensado fazê-lo porque não sei até que ponto será legal, ou aceite depois numa situação em tribunal

Nuno Gomes: é assim é tão ilegal quanto

Carolina: porque a pessoa não sabia que estava, quer dizer não sei

Nuno Gomes: é tão ilegal quanto as ilegalidades que eles fazem

Carolina: pois também é verdade!

Fábio: que eles fazem, pronto!

Nuno Gomes: e a pessoa depois tem que ter uma defesa de que realmente aconteceu não sei o quê

Fábio: (29:53) não, eu nessa questão dos telemóveis, tenho sempre o meu telemóvel em cima da mesa e nunca ninguém me chamou a atenção não sei porquê, também é raro as vezes que eu pego nele ou para gravar alguma coisa, até porque eu já lhes disse: "tenho filhos, se acontece alguma coisa

Nuno Gomes: tem que estar contatável

Fábio: (30:10) tenho que tar contatável, vejo a luzinha da, da mensagem, peço para atender e vou atender, portanto o vosso telefone da empresa foi dado como alternativo sim senhora, mas o meu telemóvel é principal. Há outra questão também

que eu tenho sempre na manga que é assim, nós recebemos um email deles a dizer e se calhar muita gente não pensa nisto, que é estritamente proibido o uso de telemóveis em call-centers e é uma política da ETT3, no entanto a operação ao lado, estão todos a mexer no telemóvel inclusive as coordenadoras, e portanto o dia que eles me chamarem a atenção eu vou chamar: "está aqui este email a dizer que é proibido utilização, então o que é que aquelas pessoas todas estão a fazer? São diferentes de nós?", porque eu depois falo assim, portanto lá está isto tem a ver um bocado como é que as pessoas reagem também um bocadinho à

Nuno Gomes: claro!

Fábio: (31:06) à situação, e guardei esse email, mesmo, está na minha pastinha do meu email, caso algum dia eles digam alguma coisa

Nuno Gomes: claro!

Fábio: (31:16) portanto vou dizer: "aquelas pessoas, aqueles operadores que estão ali são iguais a nós, então se me obrigam a tirar, eles também vão ter todos que tirar, se não faço queixa

Carolina: (31:26) mas eu penso também que essas medidas que estão a ser tomadas, nomeadamente no que diz respeito a telemóveis, tem a ver muito com a coordenadora da empresa I que está permanentemente lá e é a coordenadora que gera, já tinha sido minha coordenadora na empresa J, eu não sabia que ela era assim, e já tinha sido alertada por uma colega que depois também foi connosco juntamente para a empresa F e que me disse: "não ela [a coordenadora] uma vez, eu estava em linha há meia hora com um cliente no SAC e ela pôs-se aos gritos: "Quem é essa [cita o nome da colega] que está há meia hora com um cliente em linha?", como se as pessoas não fossem pagas para estar ao telefone e explicar coisas a pessoas idosas

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (32:02) que não entendem uma fatura, e eu achei aquilo um bocado estranho porque eu não tinha noção que ela era assim, disse: "na na não pode ser! Então eu nunca a ouvi assim aos gritos!"

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (32:10) E eu agora ouvia-a lá [na empresa I] aos gritos, e eu não queria acreditar, e então é do género, ela estar a gritar com a coordenadora ETT3, eu brinco muito com esta situação: (ri-se) "é pá, ó [cita o nome da colega] pá, não me lixes pá, não me lixes"

Fábio: (ri-se)

Nuno Gomes: mas quem é que faz isso? Quem é que faz isso?

Carolina: (32:33) a coordenadora da empresa I para a coordenadora ETT3

Fábio: a coordenadora da empresa I

Nuno Gomes: Sim!

Carolina: (32:37) no meio da operação aos gritos com a coordenadora, porque elas conhecem-se há mil anos

Fábio: (ri-se)

Carolina: (32:43) e então como ela sempre admitiu que esta coordenadora da empresa I a tratasse assim, não pode agora vir dizer: “agora não admito!”

Nuno Gomes: claro! Claro!

Carolina: (32:50) então sempre admitiu!

Nuno Gomes: além disso ela é a Cliente, é a empresa I?

Carolina: precisamente!

Fábio: exatamente!

Carolina: (32:54) e quem diz essa diz outras, é assim, a coordenadora da empresa I um dia que fizeram lá uma dinamização qualquer, quem fizesse x retidos ou não sei quê tirava um determinado número de rifas e depois ia se tirar uma rifa de um pote e o número que saísse ganhava um vale [indica o nome de uma empresa] com 60€ e eu ganhei, saiu-me na rifa, eu normalmente até não retenho muito, tirei 3 rifas e uma das rifas que saiu foi o meu nome, e depois eu não ouvi, mas houve quem tivesse ouvido, essa coordenadora a dizer: “pois quando acenam as notas, a taxa de retenção sobe!”, o que é que eu me senti? Uma prostituta! Como se todos ali fossemos uns prostitutos, quando acenam as notas?!

Nuno Gomes: claro! Sim é como estava a dizer, não há valorização do trabalho, isso é normal acontecer num call-center, não há grande valorização, somos todos substituíveis

Fábio: Claro! Claro!

Nuno Gomes: aquela ideia que somos insubstituíveis é uma ideia

Carolina: (33:51) mas é que eu, eu, sempre soube que eu era substituível, e eu não, porque vi a rotatividade que tem um call-center e eu nunca fui tratada assim

Fábio: (33:58) mas é, é, é curioso que eu sinto isso que as pessoas são substituíveis, mas vejo isso pelo lado positivo. Eu sou substituível no sentido em que se eu de hoje para amanhã alguém me oferece um trabalho melhor, com certeza que pode apareceu uma pessoa que faça o trabalho tão bem ou melhor que eu, eu vejo nesse, nessa perspetiva, não na perspetiva negativa

Carolina: na perspetiva negativa!

Nuno Gomes: mas também há uma ideia capitalista por trás disto tudo sabes

Fábio: certo!

Carolina: pois!

Fábio: claro!

Nuno Gomes: tipo para se vender uma mensagem, às pessoas, aos trabalhadores que é esta questão da flexibilidade

Fábio: pois!

Nuno Gomes: como se fosse uma mais-valia para nós de conseguirmos fazer quase todas as coisas em qualquer sítio, em qualquer hora, não é, e isto tem, tem algo na manga, não é

Carolina: pois!

Fábio: claro!

Nuno Gomes: que é perder todos os direitos que nós já perdemos até aqui, não é, esta flexibilidade trouxe-nos: não ter um emprego estável por exemplo, ter os contratos mensais renovados automaticamente por exemplo, com as empresas de trabalho temporário

Fábio: (34:52) uma vez propuseram-me isso quando fui para a, para a empresa F, não aceitei

Carolina: (34:55) mas eram semanais!

Fábio: (34:56) eram semanais!

Nuno Gomes: pois ainda é pior!

Fábio: (34:58) contratos semanais, ainda pior!

Nuno Gomes: contratos semanais

Fábio: eu disse logo que não queria!

Carolina: foi quando nós nos conhecemos

Fábio: (35:01) e eu estava desempregado

Carolina: ele disse

Nuno Gomes: e para situações permanentes? Não é para situações de apenas 1 semana

Carolina: sim! sim

Fábio: Sim!

Carolina: (35:06) Ele disse: “contratos de uma semana?! Está a brincar comigo! Então tenho uma casa para pagar”

Fábio: (riu-se)

Carolina: (35:12) foi então que ele foi para a empresa J e que nós, nós nos conhecemos

Fábio: (35:14) conhecemos. Uma coisa é uma pessoa ter um contrato por 6 meses, ou por 1 ano ou seja o que for, outra coisa é contratos semanais.

Carolina: (35:19) o nosso por exemplo é a termo incerto

Nuno Gomes: sim!

Carolina: (35:22) estás 6 anos e passados 6 anos é que se passa a efetivo

Nuno Gomes: a efetivo!

Carolina: (35:25) mas temos conhecimento de situações, então aquilo na empresa F era um ver se te avias

Fábio: pois!

Nuno Gomes: a nível, a nível de sofrimento, há bocado estavas a falar que sofreste com a situação, como é que vocês qualificam porque isto também no início quando nós começamos a gravar tu disseste que a pessoa não nota que está a sofrer, não é, porque nós estamos tão habituados, sei lá a gente vai-se sujeitando às coisas, não é

Carolina: (35:49) há pressão

Nuno Gomes: a gente vai-se sujeitando e aquilo já entra, entra e sai, não é, para algumas pessoas, para outras pessoas não entra e sai, fica lá, não é, e depois a pessoa vai reagindo às situações, também depende muito da personalidade

Carolina: (36:05) eu, eu, fica cá! Fica cá! Agora um pouco menos, mas por exemplo quando eu comecei a trabalhar na empresa I, na empresa ZD, na altura nas empresas, eu para não ter pressão da chefe que entrava todos os dias às oito e saí dali às cinco, e às oito quando chegava não tinha lá ninguém, a linha abria às nove, tinha uma catrefada de emails a dizer "porque é que não trataste-te disto, daquilo, daquilo, daquilo e daquilo?" eu saia todos os dias às 7, 8 da noite, quando o meu trabalho era até seis, porque eu atendia tantas chamadas e outras pessoas que se punham em "not

ready" para não atender chamadas, eu cheguei a um mês em que eu tinha mais 100€ de prémio, porque cada processo extra para além daquilo que eles pediam, era pago a 2€, então era do género, eu atendi, o meu objetivo era 150, mas atendi 200 e por isso recebi 150€ mais 100€ de prémio, então se eu atendo muito, eu não consigo tratar dos processos que eu tenho pendentes

Nuno Gomes: claro!

Carolina: na minha fila de trabalho

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (37:06) eu para conseguir tratar dos processos que eu tinha na minha fila de trabalho

Nuno Gomes: fizeste 2 horas

Carolina: (37:09) durante para aí 2 anos, eu ia para casa, e eu saía às 7, 8 da noite, ele ia-me esperar à estação, já com os meninos, os meninos eram os últimos a sair da escola

Nuno Gomes: claro!

Carolina: (37:20) aquilo afligia-me muito

Fábio: (37:24) tanto que não, até que eu agora neste momento, eu sou mais, considero-me aquela pessoa que neste momento entra e sai

Carolina: agora também!

Fábio: (37:30) tanto que eu disse que o meu trabalho os objetivos têm que ser exequíveis das nove às seis que é o meu período de horário

Nuno Gomes: claro!

Fábio: (37:37) após essa hora não dou mais, disse claramente, ela está aqui que não me deixa mentir, disse claramente à coordenadora: "quem manda na minha pessoal

Carolina: quem manda na minha vida pessoal sou eu!

Fábio: (37:44) "Quem manda na minha vida pessoal sou eu, a partir das seis da tarde, quem manda sou eu, não há fins de semana, não há coiso, nove - seis horas, esses objetivos têm de ser exequíveis dentro desse horário", ela ficou com cara de pau a olhar para mim

Carolina: (37:57) e se não forem exequíveis que a maior parte das vezes não são

Fábio: (37:58) não são, não interessa

Carolina: (38:03) não se atinge, pronto

Fábio: não se atinge

Carolina: (38:01) não se atinge aqueles incentivos

Nuno Gomes: mas notam que há esta pressão, esta pressão sempre

Carolina: (38:07) há!

Nuno Gomes: sobre vocês

Carolina: (38:08) há grande pressão! Há uma grande pressão!

Fábio: (38:09) sim! Sim! Se não há, tentam, tentam fazer

Carolina: (38:12) há uma grande pressão. Houve aí uma vez que eu pus um cliente em espera e comecei a chorar, não há muito tempo, foi em Abril [2017], que eu disse, assim que pus o cliente em espera disse ao meu chefe de equipa: "estou assim de pedir uma baixa psiquiátrica", porque somos bombardeados com tanta informação, com tantos procedimentos que alteram, com objetivos que alteram, com clientes que é isto e depois tem que se ver se ele é x, "há não espera, mas é x, mas tem um asterisco, e o asterisco já muda tudo, já não és tu a tratar, já é a área particular e depois não sei quê.

Nuno Gomes: e essa vontade de chorar é: por causa da pressão, por causa do cliente ou é por causa do

Carolina: (38:48) É o conjunto de toda a situação,

Fábio: é um conjunto de situações… [não se percebe, não transcrevi] saturação

Carolina: (38:51) porque às tantas, o que eu lhe disse foi: eu às tantas já nem sei o que é que eu estou a fazer, eu já estava baralhada com aquilo que eu estava a fazer e sou daquelas pessoas em que quando alguém tem alguma dúvida, como alterar um

tarifário, ou como fazer assim, ou um procedimento, as pessoas vêm ter comigo e eu às tantas já não sabia o que é que eu estava a fazer e eu então, quando pus o cliente em espera disse: "[citou o nome do chefe] eu acho que este cliente não é para mim" e comecei a chorar, disse: "estou a um passo de pedir uma baixa psiquiátrica", ele disse: "há mas queres parar?" eu disse: "parar não!"

"queres parar um bocadinho para ir lá fora respirar?"

"Isso não vai resolver a questão

Nuno Gomes: a situação, sim!

Carolina: (39:26) E depois pedi há minha médica de família e eu disse-lhe, contei-lhe a situação, disse-lhe que eu sabia que uma baixa não resolvia a questão de fundo - que é estar a trabalhar num call-center que, onde pressionam as pessoas até mais não, mas que, que não sabia se num futuro próximo não lhe ia pedir uma baixa realmente por esse motivo, porque já não estava a aguentar e mais uma vez é o fato de eu ter ao pé de mim que ajuda a que as coisas a serem mais suportáveis

Nuno Gomes: claro! Sim, sim é uma ajuda. Vocês autorizam eu, conforme o email que vocês receberam da minha parte eu tenho estado com, com o Bloco de Esquerda lá no Parlamento a divulgar estas situações que acontecem, não por ser partidário, que não sou partidário, mas porque tem sido o partido que pelo menos a mim que tem sido mais recetivo e mais acessível para eu poder falar com eles, eu tenho mandado para todos os partidos mas eles foram os únicos que têm sido mais, mais espetaculares, não é, e eu tenho, eu tenho divulgado estas situações, agora estou para ter uma terceira reunião com a Catarina Martins, onde eu vou, a ideia é mostrar pequenas mensagens das entrevistas e tentar ver com ela o que é que se pode fazer na lei para alterar algumas situações e até alternativas até à própria ACT, porque a ACT não funciona muito bem, a Autoridade das Condições do Trabalho

Carolina: (40:49) pois não funciona, nada bem!

Nuno Gomes: e vocês autorizam depois eu poder mostrar parte da vossa entrevista também a ela?

Carolina: eu estou absolutamente há vontade

Fábio: estou tranquilo

Nuno Gomes: está bem! Está bem! Pronto eu aqui já captei aquilo que se pretendia

Fábio: (ri-se)

Nuno Gomes: vocês depois podem através do email que eu vos enviei, vocês têm lá o meu email, podem me enviar algum texto se vocês quiserem enviar alguma coisa que vocês se recordem a nível de sofrimento que possam passar no próprio call-center, podem-me enviar esse texto e podem também têm toda a liberdade para encaminhar o meu email para qualquer pessoa que vocês acham que poderia gravar entrevista comigo, está bem?

Carolina: ok! Ok!

Fábio: ok! Ok!

Nuno Gomes: Porque eu preciso de todos estes dados que são eles que vão depois a nível da sociologia, e o Fábio sabe como é que funciona, é aquilo que vai provar que realmente

Carolina: existe

Fábio: existe

Nuno Gomes: existe sofrimento nos call-centers

Fábio: sim! Sim!

Nuno Gomes: existe pressão, existem imensas situações

Fábio: exato!

Nuno Gomes: que, que acabam por nos estar a humilhar, não é e é esta situação que acontece, está bem?

Carolina: ok!

14.2.21 E21, Marta

2ª Entrevista com Marta

(08-11-2017 - 58:58)

Marta: já tivemos

Nuno Gomes: ah, e então e como é que foi a reunião?

Marta: (00:03) (suspirou)… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: porque é bom não é? Vocês estão a lutar que é passar do contrato temporário para um contrato permanente

Marta: (00:12) nós temos várias lutas

Nuno Gomes: sim

Marta: (00:15) temos várias lutas, uma, em várias frentes, 3 frentes, em 3 frentes, mas, enfim! vá

Nuno Gomes: ok! Já estou aqui a gravar com a tua autorização

Marta: (00:27) ah já, ok!

Nuno Gomes: (ri-me) ok! Já agora diz-me só como é que foi então a da empresa C? Tiveram a greve, não é, ah não se pode dizer! Não se pode falar sobre isto aqui fica gravado (ri-me)

Marta: (00:42) não, não é isso. Podes recomeçar?

Nuno Gomes: não, não faz mal

Marta: (00:46) não, sabes o que é, é que

Nuno Gomes: diz

Marta: (00:48) nós ainda não, estamos a terminar o comunicado aos trabalhadores e antes de dar o comunicado, não falamos sobre o assunto com ninguém, só isso

Nuno Gomes: ah, sim, não, mas isso não fica, não fica coiso, não fica

Marta: (00:57) sim, mas olha eu também sinceramente, nem queria falar muito sobre isso agora

Nuno Gomes: então não vamos falar sobre isso

Marta: (01:01) vamos falar

Nuno Gomes: vamos só falar sobre

Marta: (01:02) sim

Nuno Gomes: sobre o que tínhamos para falar

Marta: se não te importas

Nuno Gomes: sim, não faz mal, não faz mal. Então olha eu preciso, ok, eu preciso de, tive com os meus orientadores de mestrado preciso também de recolher com vocês, já fiz uma entrevista contigo e já anteriormente com a Laura, as representações das emoções, ou seja, a nível de emoções o que é que vocês sentiram nas situações de humilhação com que às vezes tu já possas ter passado ou que já assististe de pessoas a passar. Portanto em termos de emoções que emoções é que foram, que tipo de emoções é que foram? Mais ou menos, nesse sentido

Marta: (01:39) em relação a mim

Nuno Gomes: podes falar sempre salteado, podes falar em relação a ti

Marta: ok!

Nuno Gomes: em relação aquilo que já vistes, já assististes

Marta: (01:47) pronto, em relação, em relação a mim, é assim, eu costumo dizer o que não me mata fortalece-me, na altura em que me fazem as coisas eu fico furiosa da vida, só me apetece é explodir para cima da pessoa, mas não faço isso, faço-me de bastante forte, que no fundo até, até sou, tenho sido e a minha postura é mais naquela, eles, isto dobra mas não parte, vou levar a minha em frente e não vão ter de mim o que querem, antes pelo contrário, o que não me mata, o que não me mata fortalece-me e se pensam que me vão deitar a baixo não vão conseguir, vão é dar-me mais força

Nuno Gomes: isto, e isto que estás a falar não é do cliente mas é do ambiente de trabalho é isso?

Marta: (02:30) do ambiente de trabalho, pronto, eu enquanto trabalhadora as represálias que eu posso ter sentido, já senti por várias vezes, para teres uma ideia, eu dei formação a muita gente, eu era gestora de reclamações, cheguei a dar formação inclusive à pessoa que acabou por vir a ser minha chefe, dei muita formação a custo zero, sempre fui uma trabalhadora, sempre fui e sou uma trabalhadora exemplar, a empresa não tem nada a apontar-me, aliás, enquanto delegada sindical todos os delegados devem ter esta postura, devem ser bons trabalhadores para terem moral para falar

Nuno Gomes: claro!

Marta: (03:12) porque nós para reivindicarmos nós temos de cumprir também, temos direitos e temos deveres, temos de ter essa consciência e praticar isso no nosso dia-a-dia, não é?

Nuno Gomes: claro!

Marta: (03:21) Porque senão com que moral é que nós vamos reivindicar seja o que for se nós não cumprirmos também

Nuno Gomes: sim a nível geral

Marta: (03:27) os nossos deveres? Não é?

Nuno Gomes: vocês têm que cumprir a nível e trabalho

Marta: (03:30) exatamente! Mas claro que como trabalhadora, eu nunca tinha trabalhado em call-centers, foi a minha primeira vez, pronto na altura que eu entrei há 17 anos atrás [2000], havia um bocado essa opressão das idas à casa de banho e dessas coisas, mas o que me aborrecia mais e não no inicio porque no inicio [2000] ainda tínhamos o à vontade para demorar o tempo que se tivesse de demorar com os clientes, não havia aquela pressão que ao longo dos anos foi havendo cada vez mais, não é, eu ainda sou do tempo, como diz a outra senhora do anúncio, em que o cliente dava-se ao luxo de ligar e pedir para falar com fulano ou com sicrano e era o sicrano que contatava o cliente e falava com o cliente e demorava o tempo que tivesse de demorar para resolver

Nuno Gomes: claro!

Marta: (04:15) as questões do cliente. Ao longo dos anos essa realidade inverteu-se completamente e a partir de uma determinada altura começou a haver os tempos médios de chamada e a partir daí foi o descalabre total: as pressões em cima dos trabalhadores, normalmente quando o chefe vem não é para te ajudar, vem para te dar na cabeça porque estás a demorar há muito tempo naquela chamada com o cliente, não é, portanto é mau para nós, enquanto trabalhadores, porque não nos estão a deixar cumprir o nosso papel de trabalhadores na perfeição e também é péssimo para o cliente porque muitas das vezes os clientes, os próprios clientes apercebem-se, e os clientes quando ligam pensam que estão a ligar para a empresa C e que estão a ser atendidos por trabalhadores da empresa C e que o tratamento é diferente não é, eles não sabem da realidade, nós somos trabalhadores ETT3, apesar de que não é o facto de ser trabalhadora ETT3 que devo tratar melhor ou pior o cliente, mas se calhar se fossemos trabalhadores dos quadros da empresa C, o próprio trato para com o cliente teria-se [sic] mantido na mesma linha de quando eu fui para lá trabalhar.

Nuno Gomes: E se calhar não tinham tanto aquelas pressões que existem pelos chefes, porque eles ganham o contrato

Marta: (05:24) à chamada exatamente

Nuno Gomes: à chamada

Marta: (05:25) Eles [a ETT3] ganham à chamada e então há aquela pressão, muitas, muitas das vezes o que acontece é que quando os chefes vêm, porque estás a demorar muito tempo com a chamada, entram na fila, uma fila onde estão dezenas de trabalhadores de um lado e outras dezenas de trabalhadores do outro e entram logo ali a matar aos gritos e o cliente a ouvir a dizer: "estás há montes de tempo com essa chamada, vê lá se desligas a chamada!" (diz isto em voz alta) e o cliente a ouvir. Ora, claro que o cliente até vai ficar mal impressionado, porque ele até acha que está a ligar para, para trabalhadores empresa C, não é e não, trabalhadores que estão a trabalhar para uma empresa multinacional prestadora de serviços e então fica ali com uma má imagem da, da situação, nem é aqui tanto o trabalho duro do trabalhador em questão que está em causa é mais o que a envolvente ao redor dos trabalhadores.

Nuno Gomes: o que é que tu sentes quando os supervisores têm essas atitudes?

Marta: (06:16) Sinto uma indignação enorme porque a minha vontade é responder-lhes à letra, não é, porque eles também são chefes de equipa mas são supervisores, mas também são clientes empresa C e outros e eles melhor do que ninguém deveriam saber dar valor apesar de que eu também sei que eles recebem, recebem as mesmas pressões ou até mais do que nós operadores de call-center, porque sei perfeitamente de que eles, muitos deles para fazer, para terem aquelas atitudes eles próprios também

Nuno Gomes: eles também recebem pressão!

Marta: (06:47) exatamente! Eles próprios também são chamados à dita sala, que é o bicho papão, é o ser chamado à sala, eles também são chamados às salas, eles também são assediados e eles também são pressionados exatamente por isso é que depois, alguns fazem por maldade pura e simples outros fazem-no porque também lhes é incutido isso e porque também têm que praticar aquilo que lhes mandam e é um bocado assim

Nuno Gomes: a nível de emoções, mais emoções assim que, sentes indignação, sentes raiva?

Marta: sim!

Nuno Gomes: por exemplo

Marta: (07:23) sim! Sinto porque nós sentimo-nos, nós já sabemos que somos números para estas grandes empresas nós somos por e simplesmente números, ou abaixo de números e claro que não ficamos indiferentes com este tratamento, antes pelo contrário, nós somos humanos.

Nuno Gomes: (07:41) mas sentes-te como número porquê? Porque é que, como é que te sentes como número?

Marta: (07:43) porque para as, porque para a empresa, estas empresas nós somos números, para eles nós somos descartáveis. Nós sabemos que não somos descartáveis, nós sabemos que somos necessários todos os dias, mas estas empresas pensam que podem pôr e dispor dos trabalhadores como querem, que poder pura e simplesmente não gostam de ti e chegam ali e despedem-te e não é assim, nós temos direitos e temos deveres e as coisas não são propriamente assim, mas a maioria dos trabalhadores não tem essa noção de que tem direitos e deveres e de que os supervisores também não podem fazer o que querem a seu belo prazer independentemente de serem ou não

mandados a fazer esse tipo de coação, pressão, não é. Mas eu penso que o sentimento é geral, as pessoas sentem-se revoltadas, apetece-lhes mudar de rumo, se bem que depois também é um mercado que vais estar a sair dali para ir para outro call-center.

Nuno Gomes: claro!

Marta: (08:40) é igual

Nuno Gomes: sim, também não há trabalho noutras áreas

Marta: (08:43) é igual! Mudar de profissão, sim também podes mudar de profissão, eu própria não fiz isto a minha vida toda, não é

Nuno Gomes: claro! Sentes, sentes tristeza por exemplo? Tristeza às vezes não te dá assim uma certa tristeza de não ser um local de trabalho, porque pelo menos é o que eu sinto, de não ser um local de trabalho onde a pessoa pudesse trabalhar um pouco mais relaxadamente

Marta: (09:03) livremente, mais relaxadamente. Sim, sinto-me triste, não é à toa que o nosso sector de atividade é onde há mais depressões, não é, mais baixas psiquiátricas, há muitas baixas psiquiátricas e isso não é por acaso é aquilo que a própria envolvência e eles bem fazem estudos sobre a psicologia das cores, de porem o call-center com umas determinadas cores. No inicio quando eu comecei a trabalhar nesta área entendia-se de que, entendia-se de que um ambiente mais escuro era melhor porque trazia mais calma na conversa com o cliente etc., depois entretanto ao fim de alguns anos chegou-se à conclusão que afinal devia haver cor e então os call-centers passaram a ter mais cores porque as cores acabavam por ser mais relaxantes e tudo mais, eles bem fazem esses estudos todos, mas a verdade é que independentemente disso tudo, eu para mim o que tem mais impacto é mesmo o trato das pessoas, nós somos pessoas

ainda, ainda não somos robôs e enquanto pessoas que somos deveria haver o mínimo de respeito para connosco, e não há

Nuno Gomes: porque os chefes também manobram as coisas muito ao jeito deles, é como estavas a dizer há bocado

Marta: sim!

Nuno Gomes: se eles quiserem maltratam-te ou então porque também estão a ser chamados à atenção também têm que cumprir regras

Marta: (10:18) exatamente! E mesmo assim no local de trabalho eu acredito que, que a coisa já esteja um bocadinho diferente porque existe uma atividade sindical muito forte e pronto e acabam por ter um bocadinho mais de cuidado digamos assim

Nuno Gomes: tu estás na [cito um local em Lisboa]?

Marta: (10:35) eu estou na [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: e a Laura já não está, não é, ela só está aqui?

Marta: (10:39) ela, ela, está, agora a tempo inteiro aqui no SIESI, mas ela é trabalhadora alocada ao [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ao [cito um local em Lisboa]! Ok!

Marta: (10:49) ela pertence à [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: sim, e mais, mais emoções assim que possas descrever

Marta: (10:54) eu, eu por exemplo eu quando, pronto, eu dei formação muito, muito tempo depois houve uma altura em que a minha chefe queria que eu desse formação mas que tinha que ser uma formação dada a correr porque aquele trabalho tinha que ser feito independentemente de ser bem ou mal feito, mas tinha que ser feito e eu como não era apologista de que o trabalho deveria ser mal feito e também não estava para estar a ensinar mal, porque depois as coisas que são feitas mal têm que ser corrigidas, não é e alguém tem que as corrigir, e então na altura eu não ganhava mais por estar a dar formação e entendi que não haveria de dar formação e recusei-me a dar formação enquanto a minha chefe estava completamente desnorteada a mandar vir comigo porque dizia que eu tinha que ir dar formação porque ela estava a mandar. Eu estava sentada, mantive-me na minha calma e só fui-lhe dizendo que: "já te disse que não vou dar formação, já te disse que não sou formadora e não sou obrigada a dar formação". Eu sou trabalhadora normal e é isso que eu vou fazer, um trabalho de trabalhadora comum. E pronto e consegui manter a calma, não entrei no conflito porque comportamento gera comportamento e eu não sou igual a ela portanto eu não iria ter a mesma atitude que ela e quando é assim as pessoas ainda ficam mais enfurecidas não é, porque se a gente se passasse, se eu me passasse, ela já estava passada, se eu me passasse acabávamos por trocar ali uns galhardetes entre as duas e depois a coisa enfim ficava assim. Mas, como eu mantive a minha calma ela ainda ficou pior, mas furiosa não é, porque estava ali a cuspir-se toda para cima de mim e eu mantive-me na minha e fui-lhe responder à letra o que tinha a responder e pronto. Enquanto

Nuno Gomes: também o peso de, do facto de seres delegada sindical, não é, também, também meche um bocado as tuas emoções?

Marta: (12:41) isso ainda foi quando eu não era delegada. Sim! Sim! Enquanto delegada sindical

Nuno Gomes: porque agora como tens que dar a cara

Marta: sim!

Nuno Gomes: tens de ter, também tens esse

Marta: (12:49) um delegado sindical tem de ter um grande estofo, um grande estofo para si mesmo e para com os outros, nós temos que ser fortes em dobro, fortes por nós e fortes pelos outros, não é e muitas vezes, quando nós estamos a dar apoio a um trabalhador que está a ser vítima de assédio muitas das vezes a minha vontade é chorar com ele

Nuno Gomes: claro!

Marta: (13:09) não é? Mas eu não posso fazer isso, porque se eu, ele vem ter comigo porque sente em mim uma rocha não é, uma força para ele e se eu entrar na onda dele porque às vezes nós também não estamos bem a pessoa vai pensar assim: " bolas então eu fui ter com alguém que está pior que eu, ou que está igual a mim"

Nuno Gomes: claro, claro

Marta: (13:28) não é, e eu não posso fazer isso

Nuno Gomes: tu sofres mais com o cliente porque às vezes há aqueles clientes que nós atendemos que são terríveis ou com o mesmo problema, mesmo que se dá nos call-centers, é mesmo o ambiente de trabalho no teu call-center em concreto?

Marta: (13:41) É mais o ambiente de trabalho, porque o cliente, o cliente, os clientes estão sempre a entrar e a sair na linha, não é, e atendemos cliente a cliente e obviamente que há clientes mais agressivos e outros menos agressivos, mas nós temos que estar preparados para todos eles e é totalmente diferente, eu para mim o cliente não me afeta. O cliente pode entrar e até mandar-me logo para outra banda, mas eu não, não vou dar importância a isso, vou tratá-lo da mesmo forma.

Nuno Gomes: claro!

Marta: (14:06) O que me choca mais mesmo é mesmo a atitude no ambiente de trabalho, porque somos todos colegas na realidade, somos todos colegas, estamos lá todos para trabalhar e para receber o nosso vencimento no final do mês, para fazer o nosso melhor e nada mais do que isto e não havia necessidade destas guerrilhas, destas pressões, destas coisas. Enquanto delegada sindical também já tive represálias aliás eu por exemplo dei muitas vezes formação depois na altura até fui tirar o CAP[39] porque tendo o CAP é diferente até porque até poderia vir a ganhar mais dinheiro e tudo mais, mas como na altura eu ainda não era delegada sindical, mas sempre tive uma veia sindical muito apurada e sempre fui muito reivindicativa e depois quando houve essa minha atitude de me recusar a dar formação porque quando eu fui trabalhar para ali há 17 anos atrás nós trabalhávamos era-nos incutida a qualidade não propriamente a quantidade

Nuno Gomes: claro!

Marta: (15:03) era tudo mais em função da qualidade e tanto que a malta, os trabalhadores da velha guarda, a maioria deles trabalha mesmo em prol da qualidade

Nuno Gomes: claro!

[39] CAP – Certificado de Aptidão Profissional, hoje denominado CCP, Certificado de Competências Pedagógicas.

Marta: (15:11) e não liga muito há quantidade, porque era isso que nos era incutido e a meu ver muito bem, porque os clientes não têm culpa de tudo o resto, porque o cliente que é mal atendido vai ligar mais uma ou duas vezes até ficar com os problemas resolvidos não é,

Nuno Gomes: claro!

Marta: (15:27) e depois o trabalhador que o vai apanhar a seguir

Nuno Gomes: se for atendido com qualidade já é resolvido o problema

Marta: (15:31) exatamente, o trabalhador que o vai apanhar a seguir leva com ele, com o cliente em cima e acaba por ter que resolver a situação do cliente, não é agradável para ambas as partes, isto é a minha maneira de ver, obviamente que as empresas têm outras maneiras de ver as situações. Pronto eu já sabia que depois quando houve oportunidade de haver candidaturas para, para dar formação eu tinha grandes capacidades para ser formadora mas obviamente que me foi cortadas logo as pernas por eu ser assim, não é, mas pronto, depois também há coisas que a gente até depois agradece que nos aconteçam porque a pessoa que acabou por ir no meu lugar porque tinha uma postura diferente da minha, bem diferente da minha, acabou por depois ter muitos problemas, acabaram por fazer-lhe a cama porque é assim as pessoas fazem a cama umas às outras

Nuno Gomes: e esse gesto quer dizer o quê porque ele tem de ficar gravado

Marta: (16:23) ah, o gesto, há pessoas que são chamados lambe botas, não é,

Nuno Gomes: ah ok!

Marta: (16:28) e então pronto eu como não sou lambe botas jamais eu iria ficar

Nuno Gomes: ok!

Marta: (16:34) noutro lugar que não o de operadora de call-center pura e simplesmente

Nuno Gomes: ok!

Marta: (16:39) mas pronto! Mas, depois há males que vêm por bem, porque depois ao longo do tempo acabei por verificar que afinal de contas até eu é que fiquei bem no lugar onde estava porque a pessoa que acabou por ir para esse lugar, pronto, acabaram por de certo modo fazer-lhe a cama e

Nuno Gomes: ela foi-se embora?

Marta: (16:57) acabou por sair da empresa

Nuno Gomes: por iniciativa própria foi embora ou foi despedida?

Marta: (17:03) foi por iniciativa própria, mas pronto se calhar com alguma ajudinha, mas pronto, depois eu quando comecei, quando fui para delegada sindical, porque durante muito tempo eu não era oficialmente delegada sindical, mas já fazia muito o papel de um delegado, mesmo sem o saber eu já o fazia e quando oficialmente fui para delegada sindical ai então é que as coisas começaram a piorar, a piorar um bocadinho mais porque eu penso que as outras pessoas pensavam assim: "se ela já era reivindicativa como era e já dizia tudo o que tinha a dizer como dizia, agora que é delegada vai ser pior, não é, mas não eu sempre fui igual, sempre disse o que tinha a

dizer e pronto, depois quando eu comecei a minha atividade sindical eu era gestora de reclamações na altura e depois fui de férias, quando regressei fui chamada à sala e aquilo que nós delegados dizemos sempre aos trabalhadores para não fazerem foi o que eu acabei por fazer que é pronto nunca ir para a sala lá sozinha sem levar um delegado sindical

Nuno Gomes: claro!

Marta: (18:08) e eu fui chamada com outra delegada sindical para a sala com uma ou duas coordenadoras e na altura o que é que eu pensei olha devemos ir falar de algum assunto pronto porque também às vezes acontecia chamarem-me só para falar de alguma coisa

Nuno Gomes: sim, sim, quando aconteceu aquela história que tu contaste que é, que foste depois para

Marta: (18:26) depois fui para a equipa apelidada a equipa dos burros.

Nuno Gomes: ok!

Marta: (18:29) que é mesmo assim

Nuno Gomes: das leituras

Marta: (18:31) De burros não têm nada, para mim de burros não têm nada, é um trabalho como outro qualquer, fui muito bem recebida pelos meus colegas, eles até adoraram a minha presença naquela equipa porque era o que eles diziam na altura: "para nós é um prazer enorme ter-te aqui ao pé de nós"

Nuno Gomes: claro

Marta: (18:44) “uma delegada com tu não é, para nós é excelente!” Deram-me muito apoio, não vou mentir, o que eu senti naquela altura foi uma revolta muito grande, pronto posso dizer, naquela altura

Nuno Gomes: achas-te injusto?

Marta: (18:58) achei! Achei muito injusto porque é assim não é o meu trabalho que estava em causa. O que aconteceu ali foi que havia 3 pessoas a fazer o mesmo trabalho que eu e das 3 pessoas, os motivos que estavam a dar para me terem mandado para outra equipa eram completamente falsos porque eles diziam que era por causa das minhas ausências

Nuno Gomes: aquilo tinha mais a ver com mais uma certa represália o facto de seres

Marta: exato!

Nuno Gomes: delegada sindical

Marta: (19:23) exato!

Nuno Gomes: então para te acalmarem um bocadinho

Marta: (19:27) para me acalmarem ou para me demoverem do meu cargo sindical, não é, da minha atividade sindical, para mim fizeram me isso exatamente para me demover da minha atividade sindical.

Nuno Gomes: e tu chegaste a dizer na outra entrevista que isso provocou-te, ficaste muito triste

Marta: (19:41) eu na hora deu-me raiva

Nuno Gomes: deu-te vontade de chorar

Marta: (19:43) Apetecia-me desistir de tudo, apetecia-me, no início da semana

Nuno Gomes: assistes a estas situações que aconteçam muito lá, este tipo de manipulação que eles fazem a nível emocional com as pessoas?

Marta: (19:57) sim!

Nuno Gomes: de brincar, de jogar com as pessoas?

Marta: (19:58) sim! Sim por exemplo

Nuno Gomes: eu recordo-me, eu recordo-me porque no meu tempo da empresa C eu sempre assisti a isso, sempre assisti

Marta: (20:04) o mais usual, o mais usual ali, ali como em qualquer call-center, isto acontece em todos os call-centers é a malta que está no backoffice ou que está num departamento específico é a ameaça do bicho papão de irem para o atendimento, por tudo e por nada ameaçam que vai para o atendimento. Eu, antes e depois de ser delegada sindical sempre que me vinham com essa ameaça de eu ir para o atendimento a minha resposta era sempre a mesma: “foi de lá que eu vim, o atendimento é o paraíso

comparado com o que eu faço, para mim é me indiferente, eu sou trabalhadora ganho o mesmo em qualquer um dos lados, é me indiferente!" E como por ai não me poderiam pegar, não é, acabaram por me mandar para a equipa das leituras que é apelidada pela equipa dos, dos burros. Na altura fomos duas trabalhadoras para essa situação, a outra trabalhadora acabou por meter baixa e depois acabou por sair da empresa

Nuno Gomes: mas ela meteu baixa por causa dessa situação?

Marta: (21:00) é assim na minha opinião pessoal acho que teve um bocado a ver com isso, depois acabou por sair da empresa e tudo, ela também era delegada há pouco tempo e nem toda a gente tem o mesmo estofo e a mesma maneira de reagir com as situações. No meu caso eu pensei assim: "comeram-me a carne, vão-me roer os ossos" e eu abano mas não caio! E não vou ser hipócrita, na altura, enquanto estive na sala a minha postura foi manter a minha, provar-lhes que não tinham razão para aquilo porque das três pessoas que estavam a fazer o mesmo trabalho que eu, eu apesar de ter as minhas ausências sindicais era a que menos ausências eu tinha porque havia uma trabalhadora que tinha duas crianças menores e que faltava diversas vezes por baixa de assistência à família, havia outra trabalhadora que infelizmente teve um problema oncológico e era trabalhadora estudante portanto faltava muito mais do que eu e a outra e as minhas ausências sindicais na altura não eram assim tantas quanto isso para me estarem a mudar de equipa por essa razão alegando essa razão

Nuno Gomes: e de forma penalizadora tentaram-te penalizar pondo-te lá na, na, nas leituras

Marta: (22:12) exatamente! aquilo a nível e dinheiro não há diferença porque ganhamos todos o mesmo. A nível

Nuno Gomes: sim, é só mesmo para manipular as tuas emoções

Marta: (22:17) porque a nível psicológico, a nível psicológico é que pode trazer uma descarga emocional grave, isto é como por exemplo tu seres chefe e depois a troco do nada destituem-te

Nuno Gomes: sim! Como o caso da Catarina não é?

Marta: (22:31) Catarina! Ganhas o mesmo salário mas és destituído. Emocionalmente há a maioria dos chefes até agradece, "pá agora faço menos e ganho o mesmo

Nuno Gomes: claro!

Marta: (22:42) "e não me chateio!"

Nuno Gomes: claro!

Marta: (22:43) mas nem toda a gente tem esse pensamento e há pessoas que sofrem imenso com isso e há pessoas que nem nunca ficam resolvidas com elas próprias com essas destituições, como é o caso que referistes, não é, passe o tempo que passar a marca está lá sempre, felizmente são poucos os casos de chefias que são destituídas em que ficam com aquela marca para sempre, não é, porque a maioria das pessoas

Nuno Gomes: sim mas estas situações que vocês contam, e eu noto muito isto na empresa C, acho que a empresa C, eu trabalhei 3 anos na empresa C e as marcas com que eu fiquei da empresa C consigo-me lembrar e ás vezes conto em histórias, às vezes estou a contar aos meus amigos e vivo as situações tal e qual como se fosse hoje, no dia de hoje

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: e as entrevistas que eu tenho feito com as pessoas, com as pessoas que trabalham na empresa C

Marta: não mudou

Nuno Gomes: é a mesma coisa, as pessoas contam as coisas como se tivessem a viver naquele momento aquele sofrimento porque o problema em que, eu por exemplo na entrevista que fiz com a Paula Labaredas, a Catarina a forma como ela falava, aquilo parecia uma máquina a falar porque é tanta pressão e tanto sofrimento, são tantas situações sem pés nem cabeça, umas atrás das outras que a pessoa vive este, é uma rotina, é uma, uma coisa terrível

Marta: vive! Vive!

Nuno Gomes: é um sofrimento. Consideras que é mesmo um sofrimento, consegues dizer que realmente sofre-se na empresa C? As pessoas sofrem na empresa C?

Marta: (24:06) sofrem na empresa C e em qualquer call-center. Eu acredito que em quase todos os trabalhos as pessoas sofram porque a evolução também trás destas coisas não é e acredito piamente que a precariedade está ligada está de braço dado com o assédio moral e sexual até. E acredito que uma coisa só vai acabar quando a outra também acabar. Enquanto, enquanto existir precariedade vai existir assédio moral, não tenho dúvidas absolutamente sobre isso

Nuno Gomes: mas se houvesse uma lei que a gente pudesse reduzir, eu não sei que tipo de lei podia haver nesse aspeto

Marta: (24:40) a alteração do ónus da prova era mais, era mais, era mais, era uma mais-valia se o ónus da prova passasse para o outro lado

Nuno Gomes: e isso é o quê, o ónus da prova?

Marta: (24:50) portanto, no caso de assédio moral, não é, quem tem que fazer prova que está a ser assediado é o trabalhador assediado, não é, e se o ónus da prova passasse para o outro lado, como entretanto foi proposto e não foi para a frente, não é, mas noutros países isso já existe, o ónus da prova está do lado das empresas, ou da chefia porque quem tem que levar no fundo com

Nuno Gomes: quem tem que provar

Marta: (25:12) quem tem que provar que não assedia é a empresa

Nuno Gomes: é a empresa!

Marta: (25:14) ou a chefia, exatamente!

Nuno Gomes: ok!

Marta: (25:17) Bastava o ónus da prova passar para o outro lado e isso já ia fazer com que muito do assédio moral acabasse, aliás eu cheguei a estar numa conferência

Nuno Gomes: sim se houvesse uma obrigação de obrigar a, a empresa a ter que provar

Marta: a provar. Exatamente!

Nuno Gomes: constantemente as situações que eles estão sempre a fazer

Marta: (25:31) a própria empresa ia incutir nas suas chefias para não, para não promoverem o assédio

Nuno Gomes: para não fazerem isso se não estavam sempre a ser chamados judicialmente

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: por causa de uma situação dessas

Marta: (25:37) exato! Exatamente, porque a própria empresa fica com uma imagem má, não é

Nuno Gomes: claro!

Marta: (25:40) e os próprios chefes também são penalizados por via jurídica

Nuno Gomes: vou falar isso com a Catarina Martins

Marta: (25:47) pela forma que elas têm, aliás eu tive não sei se foi o ano passado ou há 2 anos tive numa conferência que vieram pessoas de vários países onde foi invertido o ónus da prova e quando isso aconteceu o assédio moral e sexual reduziu assim de rajada

Nuno Gomes: existe assédio sexual na empresa C que tenhas conhecimento?

Marta: (26:07) que eu tenha conhecimento, que eu tenha conhecimento assédio na sexual na empresa C não existe! Que eu tenha conhecimento, para mim o que me chega são casos de assédio moral

Nuno Gomes: claro!

Marta: (26:19) quer dizer houve aí um caso, houve aí um caso que não me foi falado diretamente, ouvi falar do caso, que havia um chefe que fazia, que provocava assédio moral e sexual, mas não posso garantir que tenha sido

Nuno Gomes: ok!

Marta: (26:37) verdade porque a mim não me falaram diretamente e eu só posso falar dos casos que me chegam diretamente e que eu acompanho,

Nuno Gomes: ok! Ok! claro

Marta: (26:42) não é, mas existe, já ouvi falar de outros call-centers de, de, pode-se considerar um bocado de assédio sexual, de levarem as pessoas para a sala e que se as coisas corressem bem a postura da chefia era uma, se as coisas corressem mal havia ali um bocado de exposições sexuais assim um bocado pronto, sei lá

Nuno Gomes: como? Explica lá

Marta: (27:13) por exemplo se houvesse, se as coisas não corressem bem naquela equipa havia tendência para chegarem ao pé do trabalhador e, e pronto e acaricia-lo, acaricia-lo

Nuno Gomes: e agora estou a ser acariciado

Marta: (27:30) bastante acariciado, mas eu não estou a assediar

Nuno Gomes: (ri-me)

Marta: (27:32) é só simulação, mas sim já ouvi relatos de outros call-centers

Nuno Gomes: sim! Sim!

Marta: (27:38) em que existe essa situação, se a equipa estiver a funcionar excelentemente está tudo muito bem, não há problema nenhum. Se as coisas começam a dar para o torto e dar para o torto acaba por dar para o torto principalmente para a chefia, porque muitas das vezes a chefia ganha, ganha prémios ou ganha extras à conta do trabalho da equipa, dos operadores

Nuno Gomes: sim!

Marta: (28:01) se as coisas correrem mal há aquele tendência de pôr a mãozinha na perninha, no ombrinho, na cabecinha e por ai fora, pronto e isto para mim é assédio sexual, não é?

Nuno Gomes: ok! Diz-me uma coisa

Marta: (28:17) assim como também e depois há aquela parte que já entra mais na área do crime, não é, como por exemplo, sei que aconteceu num call-center, de um chefe chegar ao pé de uma trabalhadora e cortar-lhe o cabelo com uma tesoura assim do nada e o mais grave disto tudo é que, eu tenho a certeza se uma coisa destas acontecesse no call-center da empresa C os outros colegas iam-se revoltar contra aquela situação, ao presenciar iam falar, iam se revoltar

Nuno Gomes: pode-se chamar logo a polícia por exemplo

Marta: (28:43) mas as pessoas não estão informadas, as pessoas não estão informadas devidamente e não estão, não estão informadas e não estão rodeadas de pessoas preparadas para combater uma situação dessas no imediato. Essas situações têm de ser combatidas no imediato porque por exemplo, vou-te dar o exemplo, na empresa C quando aconteceu recentemente uma situação em que a chefe agarrou numa garrafa de água e deitou por cima da cabeça de uma trabalhadora e nessa mesma hora houve colegas que se levantaram e disseram o que tinham a dizer ali e isso aconteceu num call-center da empresa C porque já existe uma, uma nós já fizemos plenários, onde falámos sobre assédio moral e sexual e isso tudo, já há um esclarecimento melhor sobre o que é que é isso

Nuno Gomes: as pessoas já estão mais elucidadas

Marta: (29:29) já estão mais elucidadas, mais informadas

Nuno Gomes: já sabem o que é que podem fazer

Marta: (29:31) e já intervêm e logo nesse dia eu estava aqui na sede do sindicato e nesse mesmo dia contataram-me para saber o que é que haviam de fazer naquela situação porque aquilo era assédio moral e na altura até falei logo com o advogado e o

advogado disse: “não Marta, isso já parte para o crime, a rapariga se quiser vai fazer já uma queixa na polícia e vêm aqui e nós tratamos do caso”

Nuno Gomes: claro!

Marta: (29:50) percebes, mas na empresa C aconteceu isto enquanto nesse call-center onde houve o corte de cabelo da rapariga ninguém fez nada, nem a própria, nem ninguém que estava ao redor dela e muitas das vezes as situações de assédio, não é a pessoa que está a ser assediada que as relata ou que as denuncia, normalmente são os familiares ou as pessoas que estão ao redor delas que se apercebem e que denunciam ou que falam a alguém que está a acontecer aquela situação, percebes, é um bocado assim, porque o próprio assediado às vezes tem aquele pensamento de que se calhar, ele está a fazer alguma coisa para merecer aquilo, se calhar até não está a ser assediado, se calhar aquilo é normal e aquilo de normal não tem nada, não é?

Nuno Gomes: claro!

Marta: (30:33) mas pronto é complicado. Eu por exemplo quando, quando fui destituída, quando, destituída, não fui destituída, mas emocionalmente, psicologicamente acaba por ser uma destituição porque tu passas de bestial a besta, foi o que aconteceu comigo

Nuno Gomes: foi assim que tu sentiste sim!

Marta: (30:53) e foi isso que eu senti e como toda a gente sente e eu os primeiros dias fazia-me ali de forte, ó pá a meio da semana estava a trabalhar e já me estavam a cair as lágrimas e depois as minhas colegas eu sei que a maioria dos meus colegas gostam muito de mim e quando passavam por mim tinham tendência tinham tendência de me dizer: “Marta foi muito injusto o que te fizeram e estas coisas assim” e eu só lhes

dizia, nem os deixava falar, dizia logo: “mais tarde a gente fala!“ E seguia o meu caminho, porque eu sei que se continuássemos a conversa eu ia chorar

Nuno Gomes: claro!

Marta: (31:25) e eu não queria chorar principalmente ao pé daquela gente que nos fazia a vida negra, não é porque eu para já detesto chorar no trabalho e ainda por cima mediante a situação que foi, eu queria era mostrar às vacas quem são os coirões e não queria dar parte de fraca, não é, porque aliás as pessoas vêm nos delegados e dirigentes pessoas extremamente fortes que até o são porque se não fossem não eram delegados e dirigentes

Nuno Gomes: tens chorado muito na EDP? Tens chorado?

Marta: (31:53) é assim, em relação a mim

Nuno Gomes: choras porquê? Na tua situação choras porque

Marta: (31:59) é assim em relação a mim chorei quando foi essa situação de eu ter passado da gestão de reclamações para a equipa das leituras

Nuno Gomes: choraste em casa depois?

Marta: (32:07) mas chorei porquê? Porque

Nuno Gomes: choraste em casa depois quando, depois disso como não podias chorar lá, depois em casa sofreste com o assunto a falar com o teu marido?

Marta: (32:15) em casa tentava, em casa

Nuno Gomes: explicaste

Marta: (32:17) tentava abstrair-me disso tudo, em casa tentava abstrair-me disso tudo, no local de trabalho cheguei a, chegaram-me a cair as lágrimas mas só me caiam as lágrimas no meu local de trabalho porque eu estava a fazer side by side para aprender a tarefa e posso dizer que na primeira semana não percebi, não percebi um boi daquilo que me estavam a ensinar

Nuno Gomes: claro!

Marta: (32:37) porque a minha cabeça não estava ali

Nuno Gomes: onde é que estavas?

Marta: (32:40) o meu físico estava ali

Nuno Gomes: sim!

Marta: (32:41) mas a minha cabeça não estava ali

Nuno Gomes: estavas afetada

Marta: (32:43) os meus colegas muito compreensivos comigo, muito apoio me deram, eles também sabem quando é preciso eu estou lá sempre seja a que horas forem seja em que dia for, eles contam sempre comigo. Eu costumo dizer, eu posso não estar

no meu local de trabalho, mas eu estou lá sempre, porque as pessoas mesmo que eu não esteja lá elas contatam-me

Nuno Gomes: sim sabem que podem contar contigo

Marta: (33:03) exatamente! Portanto muitas vezes à distância dou-lhes as ferramentas que eles precisam

Nuno Gomes: em casa, em casa não choravas?

Marta: (33:08) em casa não chorava

Nuno Gomes: não, não sofrestes com esta situação?

Marta: não! Em casa tentava, em casa com a minha situação em particular não mesmo porque, a minha família como a maioria dos sindicalistas sofre, sofre um bocado por nós sermos sindicalistas, porque o tempo que nós disponibilizamos em prol do outro não disponibilizamos em prol da nossa família, do nosso marido e das nossas filhas que é o meu caso e então eu em casa sempre, tento sempre não dar parte de fraca, às vezes é difícil, mas em relação a mim nessa altura, em casa eu tentei tudo por tudo para nunca chorar em casa

Nuno Gomes: ou seja, também tiveste que representar em casa

Marta: representei em casa

Nuno Gomes: a pessoa forte?

Marta: (33:50) sim!

Nuno Gomes: porque também tinhas que defender a imagem de que

Marta: (33:53) de que estava tudo bem, de que estava tudo bem

Nuno Gomes: porque também eras, como eras delegada sindical, também tens que passar essa imagem, também tens que representar assim em casa, ou seja, tens de representar

Marta: (34:01) sim, porque o meu marido ia-me maldizer: "estás a ver! Estás a ver! O que é que faz andares no sindicato"

Nuno Gomes: tens de representar que és forte no local de trabalho

Marta: (34:07) em casa

Nuno Gomes: tens que representar em casa que és forte também

Marta: (34:09) sim! Sim! Sim porque senão o meu marido à semelhança de qualquer marido iria logo dizer como às vezes ele diz: "estás a ver o que é que dá andares a lutar pelos outros?!"

Nuno Gomes: claro!

Marta: (34:20) "a paga que levas é esta, não abras os olhos não!"

Nuno Gomes: exato!

Marta: (34:25) pronto!

Nuno Gomes: é complicado, é complicado

Marta: (34:27) é, é complicado o meu marido já me chegou a dizer: "ou sindicato ou eu", a minha sorte é que o meu marido ama-me demais para me deixar e tenho duas filhas e um marido espetaculares que inclusive houve uma altura que eu estava na iminência de desistir de tudo, de desistir mesmo porque já não aguentava mais e disse em casa: "estou a pensar seriamente em deixar de ser delegada sindical e dirigente sindical"

Nuno Gomes: e porquê, porque estavas a pensar isso?

Marta: (34:54) porque há alturas que nós estamos mais sensíveis, mais cansados e parece que estamos a lutar contra uma maré que não acaba e então há alturas que parece que não aguentamos mais e então disse isso e ele na altura o que me disseram foi: "e eras capaz de viver assim?", por muito que eles quisessem que eu saísse desta vida sindical no fundo eles sabem

Nuno Gomes: já está no sangue não é?

Marta: (35:23) já está nas minhas veias!

Nuno Gomes: uma pessoa que já, já luta pelos seus direitos num local de trabalho já é normal que seja reivindicativa

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: das situações que ocorrem, não é

Marta: (35:35) eles sabem que para mim ia ser muito difícil de deixar esta atividade, mas claro que eu não quero

Nuno Gomes: só se mudasses de personalidade

Marta: (35:42) exato! Eu não quero, eu não quero, eu vou querer a minha ideia é fazer mais um mandato e deixar porque é muito desgastante mesmo

Nuno Gomes: e é desgastante em que aspeto?

Marta: (35:55) tudo! Fisicamente, psicologicamente

Nuno Gomes: mas porquê?

Marta: (35:58) porquê? Porque é assim, a vida de um sindicalista não acaba às cinco e meia da tarde que é o meu horário de sair, a vida de um sindicalista continua pela noite fora, porque eu vou para casa e o meu marido é camionista chega sempre tarde e muitas vezes o meu marido chega a casa e eu ainda nem se quer o jantar tenho feito para as minhas filhas, pronto e depois acabo por se calhar ser considerada uma má mãe, não é porque estou a deixar de lado as minhas filhas e o meu marido para acudir os outros, não é, e muitas vezes, e isto muitas vezes acontece porquê? Porque as pessoas contatam-me supostamente para tirar uma dúvida de alguma lei ou de alguma coisa e depois acabam por desabafar porque o sindicalista não é só aquela pessoa que te elucida sobre os teus direitos e os teus deveres, o sindicalista muitas vezes é aquele psicólogo que tu precisas para falares quando tens que falar

Nuno Gomes: eu noto por exemplo quando estou a fazer as entrevistas às pessoas que eu funciono quase como psicólogo

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: As pessoas falam sempre tanto, tanto, tanto

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: pela necessidade de desabafar

Marta: exatamente!

Nuno Gomes: de falar, que eu deixo as pessoas falarem à vontade

Marta: (37:01) exatamente! Exatamente

Nuno Gomes: porque aquilo acaba por ser assim meio, pronto, é assim que funciona, funciona mesmo, as pessoas usam mesmo isso

Marta: (37:07) eu por exemplo, eu estou a atravessar uma fase da minha vida em que estou com uma grande depressão em cima de mim, embora não pareça. Eu sou do signo de gémeos, dizem que os gémeos têm

Nuno Gomes: duas faces

Marta: (37:20) duas personalidades e então se calhar é isso, se calhar é isso, porque eu posso estar muito mal mas só transpareço se eu quiser, consigo esconder, mas estou, estou muito sensível, choro muito, por tudo e por nada, não é bem por tudo e por nada, é por um acumular de coisas

Nuno Gomes: mas são estas coisas que acontecem no trabalho também ou estas coisas que tu ouves dos relatos do, é o quê?

Marta: (37:46) é tudo! É tudo o que eu oiço, sem lá estar e tudo o que eu vejo quando lá estou

Nuno Gomes: isto tem a ver com esta questão da greve agora da empresa C que tu não querias falar no início?

Marta: (37:57) não! Tem a ver com, tem a ver com várias coisas, pronto eu vou explicar, é assim, nós vamos acumulando as coisas não é, e vamos acompanhando várias situações, mas depois há alturas em que o teu saco está cheio e já não aguentas mais, não consegues ser aquela força que habitualmente és, pronto e por exemplo no nosso caso para além das situações todas do assédio também acaba por ser um bocado assédio esta coisa de repente começou a haver pouco trabalho nas equipas, houve pessoas que começaram a ser transferidas da empresa C para a empresa I, houve pessoas que começaram a ser transferidas do [cita um local em Lisboa], da empresa C [cita um local em Lisboa] para empresa C [cita um local em Lisboa], houve pessoas que estavam na empresa C [cita um local em Lisboa] foram para empresa I [cita um local em Lisboa] depois voltaram para empresa C [cita um local em Lisboa], depois saíram dali e foram para a empresa I no [cita um local em Lisboa] ou foram para, para a [cita um local em Lisboa] empresa C, quer dizer, e estas mudanças todas e tu estás a assistir

Nuno Gomes: e eles brincam, eles manipulam

Marta: (38:53) eles [ETT3] brincam com as pessoas, isto é um jogar com as pessoas.

Nuno Gomes: mas isto é para tentar

Marta: (38:57) Isto é uma pressão, porque isto regra geral está acontecer mais aos mais antigos da empresa C,

Nuno Gomes: para ver se eles se vão embora? Esse é o objetivo

Marta: (39:03) e no meu ver é um bocado para se livrarem deles, ou seja,

Nuno Gomes: ver se eles desistem, sim

Marta: (39:07) para eles pura e simplesmente se fartarem de serem um joguete

Nuno Gomes: e perderem os direitos todos a que têm direito

Marta: (39:12) e acabarem por eles próprios decidirem que se querem ir embora que já não estão mais para aquilo, não é, a meu ver é um bocado isso, mas felizmente as pessoas são fortes, embora às vezes achem que não são mas são e têm capacidade para pensar um bocado naquela onda de que como eu costumo dizer: "comeram-me a carne, roam-me os ossos", pronto. E felizmente a maioria das pessoas está nessa onda, não se vai deixar ir a baixo.

Nuno Gomes: e são pessoas que estão informadas, não é

Marta: (39:39) sim a maioria são sindicalizados

Nuno Gomes: são sindicalizado e sabem

Marta: (39:42) a maior parte das pessoas que foram para lá são pessoas sindicalizadas

Nuno Gomes: sabem que isso é um jogo da empresa

Marta: sabem!

Nuno Gomes: para ver se eles se despedem e perdem os direitos todos e não têm direito a nada

Marta: (39:49) exatamente! Portanto essas pessoas

Nuno Gomes: mas têm feito essa pressão contigo por exemplo também? Uma vez que eles estão a tentar mudar as pessoas de um lado para o outro?

Marta: (39:56) comigo não, mas também se calhar porque também não podem não é, mas não comigo não chegou ainda a esse ponto, mas se chegar também sei o que é que hei-de

Nuno Gomes: e a pressão que tu falas que estás a sentir neste momento, apesar de estares ai a mostrar ai uma cara forte é por

Marta: (40:15) sinto uma tristeza muito grande

Nuno Gomes: é por causa destas situações que têm acontecido de estares a assistir a esta brincadeira com a vida das pessoas?

Marta: (40:20) sim! É isso porque depois é assim, há várias situações, bem há situações de pessoas que até têm crianças pequenas que não lhes dá jeito estarem a ser transferidas assim de um dia para o outro, para outro local de trabalho, porque eles nem se quer cumprem os 80 dias que têm de dar de pré-aviso de informação de transferência de local de trabalho, pronto depois também é um bocado aquela coisa de que ao fim ao cabo as pessoas durante duas décadas viveram a empresa C, falaram empresa C, vestiam a camisola da empresa C, é pá e depois mudar para uma coisa como a empresa I que é telecomunicações que é o oposto da empresa I, acredito que seja muito complicado para as pessoas gerirem isto tudo, não é?

Nuno Gomes: e depois com as pressões lá dentro da empresa I porque eles também têm as suas pressões de cumprir objetivos e alterações de procedimentos constantes, tarefas novas constantes

Marta: (41:05) exatamente! Vou para outro local de trabalho tudo bem a vida é feita de mudanças, tudo bem, mas é sempre complicado, não é

Nuno Gomes: as pessoas não podem dizer que não vão, não por causa do contrato que existe

Marta: (41:16) não porque nós somos todos ETT3 2 e enquanto efetivos da ETT3 2, tanto que só vão os efetivos

Nuno Gomes: o que é ETT3 2 da ETT3 1?

Marta: (41:24) A ETT3

Nuno Gomes: sim

Marta: (41:26) tinha 8 empresas do grupo. Em Janeiro de 2016 houve uma fusão e passou a ter 4 empresas e dessas empresas faz parte a ETT3 2 que é prestação de serviços depois uma ETT3 de Trabalho Temporário e outras duas que hão-de ser idênticas, pronto, e então o que é que acontece, porque há diferença entre o trabalho temporário e a prestação de serviços

Nuno Gomes: vocês têm um contrato de prestação de serviços?

Marta: (41:50) e nós só assinamos contrato pela ETT3 2 Prestação de serviços

Nuno Gomes: e todas as pessoas têm esse tipo de contrato ou têm contrato com a empresa de trabalho temporário?

Marta: (41:57) exatamente! Toda a gente tem este tipo de contrato

Nuno Gomes: mesmo os novos que entram têm um contrato de prestação de serviços?

Marta: (42:03) mesmo os novos que entram têm um contrato com a ETT3 Prestação de serviços só há diferença para por exemplo, recentemente, que está de vez em quando a acontecer esta situação: a empresa C precisa de um x de trabalhadores em tal sítio, então vai ali ao call-center buscar as pessoas porque são as pessoas que têm mais knowhow não é e então essas pessoas fazem uma licença sem vencimento com a ETT3 2 e assinam um novo contrato com a ETT3 trabalho temporário e enquanto isso vão ganhar, vão auferir o vencimento de um trabalhador dos quadros da empresa C. Isto para a empresa de trabalho temporário é desta forma, vão ganhar o subsídio de

refeição 11€ e qualquer coisa e o salário quase na ordem dos 900€ enquanto nós na prestação de serviços ganhamos aquilo que a empresa paga não é, que se começa pelo salário mínimo e o último escalão é 655€, no nosso caso empresa C, porque depois no projeto da empresa I por exemplo é tudo corrido a salário mínimo e 4€ e 23 cêntimos de subsídio de alimentação e por isso é que nós pedimos alteração da lei e por isso é que nós lutamos em 3 frentes. Quando nós pedimos alteração da lei do artigo 185 do número 5 é exatamente para que as empresas de prestação de serviços sejam obrigadas a cumprir o que é praticado nas empresas de trabalho temporário, ou seja, se eu tiver um contrato com uma empresa de prestação de serviços havendo alteração da lei eu vou ganhar à mesma os 11€ tal e qual os meus colegas ganham porque tem que ser praticado os salários das empresas utilizadoras como a empresa C, como a [cita uma empresa de telecomunicações] e por ai fora

Nuno Gomes: claro!

Marta: (43:38) pronto e dai ser tão importante a alteração da lei que acho que ainda ninguém percebeu isto e acabava-se a maior parte da precariedade em Portugal e dai nós lutámos em frente à Assembleia da Republica e ao Ministério do Trabalho

Nuno Gomes: autorizas eu pegar nesta parte e mostrar à Catarina não é?

Marta: (43:55) sim! Sim! Sim! Sim! E dai nós lutarmos em 3 frentes: para com a empresa C porque queremos ser dos quadros da empresa C porque há mais de 25 anos que damos a cara e a voz pela empresa C; a nível da ETT3 porque é a ETT3 que nos passa única e exclusivamente o recibo de vencimento e nos mete o dinheiro na conta; a nível do Governo, do Ministério do Trabalho a alteração da lei, porque é fundamental para acabar com a precariedade e se o Governo quer realmente acabar com a precariedade tem aqui a fórmula para acabar com a precariedade, nem precisa de esforçar muito, é só alterar a lei, alterando a lei as coisas mudam, a economia cresce, as pessoas conseguem ter meios de subsistência para criar um agregado familiar, para comprar uma casa, para comprar um carro, para fazer vida

Nuno Gomes: claro!

Marta: (44:38) Porque na década de 80 e de 90 nós que trabalhávamos poderíamos fazer isso, poderíamos ter um agregado familiar, poderíamos ter uma casa, poderíamos ter um carro, podíamos ir ao cinema todas as segundas feiras, podíamos ir jantar fora quando nos apetecia e hoje as pessoas quase nem têm dinheiro para meter comida na mesa, hoje as pessoas quase nem conseguem ter um cartão da Worten, e isto tudo seria simples de resolver, se querem que Portugal cresça, se querem que a economia de Portugal cresça está aqui a solução é só alterarem a lei nada mais do que isso

Nuno Gomes: exato! Pronto Marta acho, captei aqui o que eu queria captar está bem, porque nós já tínhamos a tua entrevista que já estava perfeita

Marta: (45:25) ah o que é que eu posso dizer, já não está a gravar?

Nuno Gomes: não, não eu vou gravar e vou aproveitar tudo até sair ali da porta

Marta: (45:29) pronto é assim, eu também estou com uma grande, eu sinto que estou assim porque acompanhei recentemente um caso que me deixou muito mal (e começou a chorar)

Nuno Gomes: e então o que é que foi?

Marta: (45:38) Porque é assim todos os casos de assédio são difíceis mas há uns que nos tocam mais do que outros e tive uma situação em que um deficiente físico que sofreu bastante e ele quando chegou a nós, ele vinha num estado mesmo, o último recurso e ele abordou-me a mim e à Laura e disse que queria falar connosco mas não

queria falar ali e ele trabalhava no mesmo local do que eu só que ele não é operador de call-center é informático e então ele, faziam-lhe coisas do arco-da-velha e ele tem os braços e as pernas curtas e manca, ele é um crânio de informática, eu acho que ele deve ser excelente trabalhador, os deficientes ali são os colegas dele e o chefe, não é ele. E então ele metiam-lhe coisas assim no fundo de uma gaveta e ele como é de braços de curtos, não chegava lá. Ou por exemplo mandavam-no ir desligar um pc que estava a mais de dois metros de altura que até os meus colegas de call-center diziam: "mas porque é que vens tu, porque é que não vêm outros fazer esse trabalho?"

Nuno Gomes: mas ele fazia isso dentro do ambiente do call-center, mas ele não trabalhava em call-center?

Marta: (45:49) ele não era, ele era informático, dava assistência não é da parte da informática, mas ele trabalhava lá no call-center, pronto lá são 7 projetos diferentes não é,

Nuno Gomes: lá na empresa C?

Marta: (47:01) na empresa C há 7 projetos, na empresa C, no [cita um local em Lisboa] há 7 projetos diferentes, [cita várias empresas], etc. e empresa C não é, ele não era operador de call-center, era informático e dava assistência à parte informática de todos os projetos e então ele, os nossos colegas do call-center é que ao verem aquelas coisas ficavam chocados, não é, e diz ele: "mas tens lá colegas mais altos do que tu porque é que não vêm eles, porque é que tens de vir tu?" estás a perceber?

Nuno Gomes: claro!

Marta: (47:26) faziam-lhe a vida negra que tu nem imaginas, eu cheguei a ver ninguém me contou, eu cheguei a ver os dias em que eles o atacavam mais, ele chegava ao pé de mim e tinha esta parte que acho o baço estava super inchado parecia que aquilo

ia explodir, eu vi, ninguém me contou, eu vi o sofrimento daquela pessoa, se eu não tivesse no trabalho, ele passava a vida a ligar-me, se eu tivesse no trabalho ele ia duas a três vezes ao longo do dia a ter comigo. Chegava a casa estava ao telefone com ele se fosse preciso uma, duas, três horas. O meu próprio marido, porque depois a minha família não fica indiferente, não é

Nuno Gomes: claro!

Marta: (47:57) se estão em casa ouvem. O meu próprio marido chegou a dizer que para eu lhe dizer quem eram as pessoas que ele ia lá fazerem-lhes a folha. Fizemos queixa na ACT, já tínhamos tido um caso de processo de uma queixa da ACT a nível dos operadores de call-center na HC com uma chefia e deu bom resultado, naquele caso a pessoa fez uma denúncia de um 11 folhas de texto corrido, onde dizia tudo não é desde que tinha pensado em suicidar-se, às coisas que foram acontecendo, a abordagem que teve connosco para pedir ajuda, pronto, porque ele foi melhorando foi ganhando forças, só que lá está, a força que eu lhe fui dando para ele, eu sempre fui-lhe dando força

Nuno Gomes: claro!

Marta: (48:42) mas eu comecei a enfraquecer, não foi só por causa disso foi o conjunto de tudo estás a ver, não sou de ferro, também sou humana e também tenho as minha fraquezas e acho que foi um acumular de tudo que encheu o meu saco e agora estou eu a precisar de ajuda e então o que é que acontece, pronto, agora já pá a própria ACT, estão a bater à porta, entra, entra [cita o nome de um colega do sindicato] …

(49:36) E pronto então, pronto este caso depois nós, ele fez uma queixa na ACT porque entretanto ele era o único de uma equipa de 14 ou 15 que já tinha passado a data prevista para marcação de férias e afixação e ele passado 2 ou 4 meses ainda não tinha as férias dele aprovadas, pronto depois acabámos também por fazer queixa dessa situação, primeiro ele insistiu com o chefe e aquilo tudo, pronto e então fez-se queixa na ACT das várias situações e nós próprios também fizemos intervenção sindical no

terreno por causa dessas situações, não do assédio, porque é assim, nos call-centers as situações do assédio no nosso call-center acabam por ser mais fácil de resolver porquê? Porque como nós conhecemos praticamente toda a gente o que é que acontece? Nós sabemos quem é o assediado, sabemos quem é o assediador e normalmente vamos falar com quem de direito para resolver a questão, e a questão acaba por se resolver, mais bem ou menos bem a coisa acaba por se resolver. Naquela situação eu não podia ia falar com os coordenadores dele porque eram eles próprios que provocavam o assédio em cadeia, porque eles assediavam os trabalhadores e os próprios colegas também o assediavam, apesar de também serem assediados também o assediavam estás a perceber aquilo era muito complicada aquela situação e pronto a nível da empresa nós não podemos resolver com a empresa, porque ainda tentámos, mandaram um email para a administração a perguntar com quem havíamos de falar sobre os outros projetos e não sei quê, mas nem se quer nos responderam, porque a ETT3 tem esta postura pura e simplesmente não há respostas

Nuno Gomes: eles não respondem se, se

Marta: (51:10) só sob pressão ou a nível da DGERT, não é, quando nós conseguimos ir às salas com eles acabamos por convocar reunião no Ministério do Trabalho e acabamos por ter que ir lá falar com eles e muitas vezes é acabamos por falar, pronto, mas… [não se percebe, não transcrevi] desta situação pronto a inspeção do trabalho foi lá ao local e o que a inspeção do trabalho chamou todos os trabalhadores individualmente, falou com todos e depois a conclusão que a inspeção do trabalho chegou foi que a pessoa é que estava sensível e perguntou-me como é que isto é possível? Não é? Por amor de Deus

Nuno Gomes: pois!

Marta: (51:47) e eu até perguntei à inspetora

Nuno Gomes: tens razão se houvesse essa questão do ónus da culpa

Marta: (51:50) exato! Eu até perguntei à, eu até perguntei à inspetora: "é preciso a pessoa se matar? Ou é preciso a pessoa aparecer morta, alguém que a mate, é preciso isso? E a lata da pessoa em questão foi dizer-me na minha cara que se calhar nem assim se resolve, percebes, é muito complicado!

Nuno Gomes: isso depois meche muito com

Marta: (52:12) porque nós só procurámos ajuda na ACT porque aquela situação para nós enquanto representantes dos trabalhadores era mais difícil resolver no terreno

Nuno Gomes: tu consideras a ACT como tendo realmente poder para fazer alguma coisa ou isto é apenas uma brincadeira que está aqui montada?

Marta: (52:27) se eles quiserem eles conseguem fazer alguma coisa, o problema aqui é que não sei porque carga de água a maior parte das vezes eles não querem

Nuno Gomes: ou deveria haver um outro organismo que não a ACT, poderia haver ACT, mas deveria haver um outro organismo

Marta: (52:38) eu acho que deve-se manter a ACT, a ACT

Nuno Gomes: mas existe a ASAE percebes, desde que começou a existir a ASAE[40] no campo da restauração muita coisa mudou, aliás nós ouvimos falar muitas vezes das intervenções da ASAE

[40] Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

Marta: (52:50) eu acho que a ACT é importante agora tem é que ter inspetores à altura porque eu posso dizer que a minha primeira vez no ACT, eu não me apresentei como dirigente sindical, fui lá para tratar de um assunto do meu marido e cheguei à conclusão que sabia mais do que aquele inspetor que me estava atender e depois acabei por sair para fazer a reclamação no livro e depois acabaram por me levar à diretora daquele ACT e quando cheguei lá à diretora do ACT, tinha um livro deste tamanho não é, enquanto o meu código do trabalho é uma coisinha assim, o código do trabalho dela era assim e eu a bater-me com ela com coisas que eu tinha a certeza e ela a bater-se comigo que não, que não, não, não, até que depois foi consultar e a coisa acabou por ter de me dar razão, estás a ver, eu nunca lhe disse que era dirigente sindical, não é, porque acho que não se deve também misturar as coisas, eu fui lá obter uma informação

Nuno Gomes: claro! Claro!

Marta: (53:37) para o meu marido. Hoje em dia se calhar não é, é à toa porque hoje em dia quando tu vais ao ACT, para já tens que fazer marcação e depois não podes levar ninguém contigo, tens que ir sozinho falar com o inspetor, porque antigamente tu ainda podias ir com outra pessoa ao gabinete falar, agora não, agora vais sozinho, percebes, e eu acho que isto é inconcebível, porque a pessoa que está com o problema nem sempre tem capacidade para relatar o seu problema

Nuno Gomes: claro!

Marta: (54:01) não é, mais facilmente se calhar um familiar, ou um amigo, ou um colega de trabalho

Nuno Gomes: e não só, e nos dias que correm tem mesmo, precisa de uma certa ajuda

Marta: (54:08) ajuda e segurança para ir

Nuno Gomes: para estar ali, de haver alguém que possa estar a assistir, não é?

Marta: (54:13) exatamente por isso eu acho que deve continuar a haver ACT, a ACT tem é que trabalhar bem, não é como os inspetores que nos têm acompanhado que é tudo em prol da empresa, é tudo à base do bom senso com a empresa: "tenham bom senso! Tenham bom senso!", uma merda para o bom senso!

Nuno Gomes: mas sentes que o ACT, porque, sentes que a ACT defende mais os interesses da empresa

Marta: (54:32) sem dúvida nenhuma!

Nuno Gomes: do que os interesses do trabalhador

Marta: (54:34) Nós tivemos um caso que acabámos por meter em tribunal que a ACT puro e simplesmente desvalorizou e disse que nós não tínhamos razão e o que é certo é que quando nós nos reunimos com a ACT tínhamos mandado a documentação para lá, toda, nossa e da empresa com a troca de comunicações que houve e a ACT não foi por acaso que só lá tinha as comunicações da empresa, nem se quer lá tinha as nossas comunicações e depois a ACT desvalorizou e disse que nós não tínhamos razão, fomos a tribunal e ganhámos a ação, pronto! Por isso logo aqui se vê a ineficácia da ACT, não é. Ainda há tempos um inspetor encontrou-me lá por acaso fui lá tratar de outros assuntos e ele encontrou-me lá e veio ter comigo por causa de uma situação de um placard porque entendem que a gente deve dividir placard com outras pessoas ou sei lá e às páginas tantas o inspetor vira-se para mim e diz-me assim: "ah oh Marta tentem lá resolver isso a bem não sei quê" tipo em tom de ameaça, eu disse assim: "porquê? Vai multar o SIESI? Vai passar uma coima ao SIESI a coisa que não faz às empresas? Percebes? É um bocado assim. Pronto!

Nuno Gomes: sim, mas é possível, é possível que haja ali na ACT, não sei

Marta: há muita inércia, há muita inércia, pode haver falta de inspetores mas eles próprios também são assediados, eles próprios também vivem o terror, eles próprios também não têm condições de trabalho esta também é uma verdade

Nuno Gomes: sim, mas não achas que por exemplo que sendo um Governo de direita que não é o caso, mas se fosse um Governo de direita que a questão de haver um ACT é apenas uma máscara como se houvesse algum critério para defender os trabalhadores…isto é como a [cito uma empresa]

Marta: é assim

Nuno Gomes: a empresa V cria a [cita uma empresa] e a [essa empresa] é onde a gente ia queixar-se dos problemas das comunicações era uma coisa, era uma coisa ligada à empresa V

Marta: (56:15) eu acho que não, eu acho que é assim, eu já apanhei bons e maus inspetores, não é, já apanhei situações de que foram muito bem tratadas e também quando é, verdade a gente também tem que o dizer não é, mas infelizmente não sei se é por acaso ou não a nível de ETT3, empresa C tudo o que envolve ETT3 e empresa C é um bocado, olha isto é como as notícias, as notícias das nossas ações regra geral sai na hora do almoço na televisão, mas depois à noite é abafado, pronto e aqui eu acho que é um bocado isso, tudo o que mete certos nomes de certas empresas tentam abafar ou desvalorizar ou dizer que não há motivo para, não é, eu acho que é um bocado isso, há certas empresas… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: Sim há aqui um jogo de interesses… [não se percebe, não transcrevi] há aqui um jogo de interesses, não é

Marta: pronto é um bocado isso

Nuno Gomes: a SIC também passou as vossa greves, a TVI não passou as greves, eu costumo ver TVI "a TVI não passou as greves", de repente apanhei a notícia online na SIC, eu disse, está na SIC, fui à SIC e estavam eles a acompanhar

Marta: sabes que a empresa C faz muitos patrocínios e a ETT3 também faz muitos patrocínios, tem a menina da Rádio, tem o Open do Estoril, tem essas coisinhas todas, como a empresa C também tem essas coisinhas todas e obviamente que as televisões e as rádios vivem, sobrevivem destas empresas que têm muito dinheiro para gastar com eles que não gastam com os trabalhadores mas gastam com a propaganda, não é e depois claro, se vem alguma ordem para abafar

Nuno Gomes: sim já percebi

Marta: é complicado

Nuno Gomes: está bem Marta

Marta: isto aqui são ilações que eu tiro não é

Nuno Gomes: sim, sim, são ilações que nós também tiramos, eu também estou a tirar ilações daqui, ok

Marta: não sei se fui clara

Nuno Gomes: não foi perfeito, foi, foi perfeito

Marta: desculpa lá mas é assim nós não ficamos indiferentes com as situações dos nossos colegas e eu particularmente, ando numa fase assim mais sensível

Nuno Gomes: sim, nós não somos de ferro

Marta: não somos de ferro e é como te digo muitas vezes não choro em casa, não choro no trabalho, nem choro em casa, olha no outro dia ainda nem me tinha lembrado da cama e já estava a chorar foi a primeira vez que chorei em casa, primeira e única com o meu marido e o meu marido… [não se percebe, não transcrevi] para ele é tudo culpa do sindicato e ele só disse assim: "estás a ver o que é que o sindicato está a fazer? Continua a ajudar os teus colegas que vais longe" e ele tem razão, ele tem razão

Nuno Gomes: sim! Sim mas alguém tem que lutar pelos direitos dos trabalhadores

Marta: pois exatamente

Nuno Gomes: não é, alguém tem de vestir esta pele

Marta: é verdade, é assim eu digo-te eu acho que vale sempre a pena lutar porque este trabalhador sofreu muito com esta situação

14.2.22 E22, Liliana

Entrevista com Liliana

(15-11-2017 - 01:08:27)

(Depois assuntos pessoais até 01:35:02)

Nuno Gomes: como tu sabes isto é para a minha tese de mestrado, não é, estou a fazer uma tese de mestrado sobre representações de sofrimento nos call-centers em Portugal. Tu és sindicalizada, não é?

Liliana: () sou

Nuno Gomes: pelo SIESI, não é?

Liliana: () (acenou com a cabeça, "sim")

Nuno Gomes: todos os dados que nós formos falar aqui vai ficar em anonimato o teu nome, vai ficar com outro nome, a tua idade também vai ficar dentro de uma escala, portanto também ninguém te vai identificar, e a empresa também quando identificares a empresa também infelizmente, também não vai aparecer o nome da empresa. São as regras infelizes, ainda, porque o ideal seria mostrar o nome das empresas, o que seria, acho que seria uma tese bem feita

Liliana: (00:53) eu também acho que sim

Nuno Gomes: mas isso é um assunto que depois poderia falar com a Catarina Martins agora na próxima vez que tiver com ela

Liliana: () ok!

Nuno Gomes: o teu nome?

Liliana: (01:00) Liliana

Nuno Gomes: ok, e a tua idade?

Liliana: (01:03) tenho [30 aos 39]

Nuno Gomes: e a escolaridade?

Liliana: (01:05) 12º

Nuno Gomes: e trabalhas há quanto tempo em call-center?

Liliana: (01:09) já trabalho há, se bem não me engano 9 anos [mas foi à 8 anos, de 2009-2017]

Nuno Gomes: 9 anos, e aqui, trabalhas em que call-center?

Liliana: (01:21) sempre trabalhei no call-center para a empresa C

Nuno Gomes: empresa C

Liliana: (01:24) já passei por vários sítios, portanto já tive em [cita um local em Lisboa], depois passei para a [cita outro local em Lisboa], depois fui para o [cita outro

local em Lisboa] e agora estou na [cita outro local em Lisboa, a empresa tem vários pólos]

Nuno Gomes: na [cito um local em Lisboa]. E, ok, estiveste lá em [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (01:38) tive em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ok, pronto. O que eu quero recolher são mais situações de emoções, as emoções que vocês sentem a nível de humilhação dentro do local de trabalho, não é, e que possas expressar, que tipo de emoções são essas que tu sentiste e em que situações é que foram, está bem?

Liliana: (02:05) o que eu senti, que situações é que eu senti ali dentro

Nuno Gomes: ou que sentes, não é

Liliana: (02:09) que ainda sinto algumas

Nuno Gomes: sim

Liliana: (02:11) mas desde que eu entrei no call-center em 2009, formação, tive a formação depois fui logo para a linha atender. No princípio nós sentimos todos, todo o meu grupo sempre se queixou do mesmo – muita pressão, colocam muita pressão nos novatos que estão a fazer a formação e atender os clientes e praticamente não, na formação dizem-nos que temos ajuda, mas depois quando estamos em campo não temos essa ajuda. Tentamos nos ajudar uns aos outros e sentimos sempre muita pressão, é uma coisa impressionante, mas pronto. Uns conseguiram aguentar, outros logo no primeiro mês foram-se embora e os que conseguiram aguentar ficaram, ficaram lá 1 ano, 2 anos.

No meu grupo quer eramos por volta de 30 pessoas, só duas pessoas é que ainda estão lá a trabalhar [empresa C, Inbound, 2009-2012].

Nuno Gomes: claro!

Liliana: (03:08) este ano todo. Enquanto estamos a falar com o cliente em linha, temos chefes atrás de nós, porque estão sempre a ouvir as nossas chamadas obviamente para controlar aquilo que também dizemos, temos que seguir um protocolo. Temos chefes a gritar nas nossas costas, às vezes até o cliente ouve e a dizer que estamos a fazer mal e que não é assim, é assado e temos que dizer isto e aquilo e não temos que ser tão bons para o cliente, às vezes fazem isso [empresa C, Inbound, 2009-2012].

Nuno Gomes: e atualmente eles fazem isso, atualmente?

Liliana: (03:45) atualmente o que eu tenho visto é que já não fazem tanto isso, pelo menos onde eu trabalho na [cita um local em Lisboa], porque é um local onde recebemos chamadas também de clientes, muitas vezes que estão a reclamar, mas já não fazem tanto isso, já não existe os gritos que eu presenciei e senti na altura

Nuno Gomes: isso na altura foi de quanto tempo a quanto tempo, mais ou menos?

Liliana: (04:07) quanto tempo é que estive a sentir

Nuno Gomes: sim esses gritos. Ora entrastes há

Liliana: (04:10) já há bastantes anos

Nuno Gomes: em que ano?

Liliana: (04:15) 2009

Nuno Gomes: 2009, foi quando estiveste no, na

Liliana: (04:20) no atendimento

Nuno Gomes: lá no [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (04:22) em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: em [cito um local em Lisboa]. E foi nessa altura em [cito um local em Lisboa] que sentistes isso e tiveste quanto tempo lá em [cito um local em Lisboa] mais ou menos

Liliana: (04:30) 3 anos

Nuno Gomes: 3 anos e depois passaste pelo [cito um local em Lisboa]

Liliana: (04:35) depois fui para a [cita um local em Lisboa] que era backoffice [empresa C, backoffice, 2012-2017].

Nuno Gomes: foste para a [cito um local em Lisboa]

Liliana: (04:38) ai era backoffice

Nuno Gomes: ok

Liliana: (04:39) já não era estar no front

Nuno Gomes: sim, sim

Liliana: (04:43) e aí somos nós que ligamos para os clientes e já não existia

Nuno Gomes: essa situação

Liliana: (04:47) essa pressão

Nuno Gomes: e quanto tempo é que tiveste ali na [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (04:49) na [cita um local em Lisboa] tive durante 1 no e meio e depois eles mudaram de instalações, saíram da [cita um local em Lisboa] e o backoffice passou para o [cita um local em Lisboa]. No [cita um local em Lisboa] foi onde sofri mais bullying, posso dizer que era mesmo bullying [empresa C, backoffice, 2012-2017]

Nuno Gomes: mas era atendimento ou backoffice?

Liliana: (05:05) era backoffice, e era muito mais à vontade, temos as nossas pausas, eles controlam mas não eram tão controladas, já existia uma certa liberdade, não existia aquela pressão, se estávamos um tempo x limite a falar com o cliente ao telefone

Nuno Gomes: sim!

Liliana: (05:23) ai eramos nós a ligar e podíamos estar o tempo que quiséssemos e que fosse necessário a falar com o cliente [empresa C, backoffice, 2012-2017]

Nuno Gomes: sim

Liliana: (05:28) mas ali no [cita um local em Lisboa], eu fui para uma equipa diferente, daquela, com a qual entrei no inicio, que era só correção de leituras, depois fui para uma outra equipa que era a entrada da empresa C no Mercado Livre, iniciámos com a minha equipa e era basicamente só mulheres. Entretanto a chefe já era uma colega que já estava há muitos anos na casa e que foi a nossa chefe…[não se percebe, não transcrevi] não sei se posso contar já

Nuno Gomes: podes, podes, podes contar à vontade, ok? Ali no [cita um local em Lisboa] é onde está a [cito o nome de uma coordenadora]?

Liliana: (06:10) é!

Nuno Gomes: a famosa!

Liliana: (06:13) ya! Entretanto o que é que aconteceu

Nuno Gomes: Quanto tempo é que tiveste lá no [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (06:20) no [cita um local em Lisboa], é pá eu sinceramente em termos de tempo

Nuno Gomes: mais ou menos

Liliana: (06:29) se calhar 3, 4 anos, 3 a 4 anos

Nuno Gomes: ok, sim!

Liliana: (06:36) Entretanto o ambiente não era dos melhores pronto, porque existia sempre aquela situação em que as colegas conheciam as chefes tinham tudo, as que não conheciam as chefes não tinham nada. E depois eram faltas de respeito como barulhos, risotas, risadas entre elas [entre as colegas e as chefes], muito bem, mas os outros colegas queixavam-se assim como eu sentia-me incomodada com isso não achava que, seria a melhor postura a ter num local de trabalho

Nuno Gomes: claro!

Liliana: (07:07) houve uma altura em que estavam 3 colegas a comentar a roupa de uma colega que estava a passar na altura e eu como já estava farta daquele ambiente explodi, explodi e disse pronto, que não tinham que estar a gozar com a pessoa e que achava muito má aquela atitude que estavam ali a ter e a chefe ali a ver e nem sequer fazia nada. Houve, depois, entretanto levantei-me para ir à pausa, depois criou-se um ambiente de tensão, levantei-me para ir à pausa, quando voltei, encontrei uma dessas colegas a falar com a chefe, pronto, e a referir-se a mim como se fosse uma pessoa qualquer, não gostei e falei novamente com essa colega, mas claro e admito que foi de uma forma muito agressiva porque vi, vi que a chefe tinha uma postura que não era de chefe. O que é que aconteceu a partir dai, não gostaram da minha atitude, tudo muito bem até aí tudo muito bem, não tive oportunidade nem se quer de pedir desculpa à colega, também não achei que o devesse fazer na altura, mas ela também não teve a atitude correta perante uma outra colega e a partir dai fizeram-me a vida negra. Portanto todos os dias que eu chegava, dizia bom dia, ninguém respondia. Praticamente a equipa toda ficou entre aspas contra mim. Quando toda a gente se queixava daquelas 3 pessoas

Nuno Gomes: sim, sim! Mas eram colegas essas 3 pessoas?

Liliana: (08:34) eram colegas! Eram colegas, mas pronto, tudo o que elas faziam, todo o tipo de atitudes que tinham de forma a diminuir a minha dignidade, comentavam as roupas que eu levava, tudo o que eu dizia repetiam e riam-se, esse tipo de situações. A chefe no caso delas as atitudes que tinha era por exemplo eu chegava nós tínhamos que nos logar num certo programa para saberem a que horas é que nós chegámos ao trabalho, toda a gente fazia da mesma forma eu também fiz e ela achava que eu não devia ligar logo o programa e marcar a minha hora de entrada quando não tinha outros programas abertos e estava preparada para trabalhar. Portanto para além disso sempre quando ia ter com ela para pedir ajuda

Nuno Gomes: ela quem? A chefe?

Liliana: (09:20) a chefe!

Nuno Gomes: sim

Liliana: (09:22) quando ia ter com a chefe para pedir ajuda respondia-me sempre com 4 pedras na mão, respondia-me sempre mal. Tentava sempre com comentários ao meu trabalho sempre negativos, com criticas destrutivas, mas eu aguentei-me porque sabia que eu tinha valor e que conseguia fazer o mesmo trabalho que minhas colegas. Foi-me proposto até sair da equipa porque fui falar com uma, com a coordenação porque na altura era a [indica o nome da coordenadora], não obtive qualquer resposta positiva nesse sentido a única coisa que me disse era "olha queres mudar de equipa, muda!", mas eu não quis mudar de equipa, porque achava que estava bem e gostava do trabalho que estava a fazer, não mudei de equipa e durante esses 3 anos ou 4 anos que estive lá foi sempre assim

(pausa)

(10:22) é por isso que pronto para mim é um bocadinho complicado falar disto porque tenho que relembrar destas coisas todas

Nuno Gomes: então começaste a receber um certo bullying por parte da chefe?

Liliana: (10:31) por parte da chefe também.

Nuno Gomes: é porque a chefe viu e não gostou da tua atitude com as tuas colegas. Foi isso?

Liliana: (10:37) foi

Nuno Gomes: e apesar de teres-te queixado aos chefes, os chefes ainda puseram-se no lugar das raparigas. Foi isso?

Liliana: (10:42) acho que sim.

Nuno Gomes: Depois convidaram-te a sair para ires para [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (10:54) não. Fui eu é que pedi. Entretanto mudei de equipa. Porque ali na empresa C, as equipas estão divididas por tarefas e a nossa equipa sofreu alterações muito grande. Passaram parte das nossas tarefas para outra empresa de prestação de serviços e tiveram de reduzir os trabalhadores a um. Portanto, depois convidaram-me a ir para uma outra equipa que foi correção de leituras também. Nessa altura então fui para uma outra equipa

Nuno Gomes: Também lá no [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (11:27) também lá no [cita um local em Lisboa]. E nessa equipa pronto, o ambiente era diferente, já não existia faltas de respeito por parte dos chefes. Já conseguia sentir mais motivada para estar ali a trabalhar.

(pausa)

Liliana: (12:04) mesmo assim. O que eu sentia na equipa onde eu me mudei parecia que toda gente sabia do que é que se passava na outra equipa. Porque alguns colegas eram conhecidos das colegas. Eu via a falar com elas e a partir do momento em que falavam com elas, o tratamento para com a minha pessoa era diferente. Passava a ser diferente, ou seja

Nuno Gomes: mas havia ali um grupinho tipo ligado às chefes. Era isso?

Liliana: (12:38) no grupo onde eu estava não. O que se passava era o seguinte. O ambiente que eu sentia há minha volta em todo o lado que eu estava, ou seja, no refeitório, ou nos corredores ou noutro sítio qualquer da empresa sem ser no lugar, sentia que as pessoas olhavam para mim de maneira diferente. Porque são pessoas que falavam com esses colegas em que eram da minha equipa e que me fizeram bullying.

Nuno Gomes: e mesmo depois de teres feito queixa aos chefes. Os chefes não tomaram medidas em relação a estas queixas todas.

Liliana: (13:17) eu fui logo fazer queixa diretamente à coordenação e a coordenação como é até hoje amiga dessa chefe, não fez rigorosamente nada. A única proposta que ela fez, foi realmente que eu mudasse de equipa. Ou seja, isso ia contra aquilo que eu sentia, porque estava a dar razão à chefe ou seja, não tem capacidade para

estar ali e estava a fazer aquilo que queriam que era que eu saísse da equipa. Mas não, tive ali até ao fim, mostrei que era capaz. Havia alturas, voltando aquele tempo em que estava nessa equipa, colegas que iam pedir ajuda a mim e não iam pedir ajuda á chefe, porque achavam-na muito carrancuda, bruta a falar, respostas sempre com quatro pedras na mão.

Nuno Gomes: era quem a chefe?

Liliana: (14:07) [Indica o nome da chefe]. E, entretanto, pronto. Senti sempre que as pessoas que conheciam estas que praticaram o bullying, tinha a mesma atitude. Pronto. Depois, chegou a uma altura que eu pedi para mudar para a [cita um local em Lisboa]. E fui para a [cita um local em Lisboa], porque achei que ali conseguisse encontrar mais paz, ou seja, os colegas que estavam na [cita um local em Lisboa], são colegas que vieram todos de [cita um local em Lisboa]. Não eram as mesmas pessoas com quem eu tinha estado lá no grupo do [cita um local em Lisboa]. E encontrei. Encontrei até uma certa altura.

Nuno Gomes: Sim

Liliana: (14:55) Ou seja, tive durante uns 4 meses numa equipa também do backoffice.

Nuno Gomes: isto depois ainda te custa ainda a falar um pouco sobre isso, não é. Mas porquê?

Liliana: Custa porque

Nuno Gomes: O que é que tu sentes? Eu preciso de captar estas emoções entendes? Nós precisamos de, na tese mostrar o que é que está a acontecer nos call-

centers em Portugal, entendes? E ter de mostrar todas estas situações que estão a acontecer. As pessoas são maltratadas, não é? [foi induzido por mim, não inseri]

Liliana: São maltratadas!

Nuno Gomes: São humilhadas não é.

Liliana: (15:30) São humilhadas!

Nuno Gomes: Existe muito bullying e as pessoas acabam por sofrer. Eu por exemplo, no caso do call-center da empresa C, eu tenho muitas entrevistas doutros tipos de call-centers, mas a empresa C foi onde eu trabalhei também 3 anos.

Liliana: (15:43) Lembro-me

Nuno Gomes: lembras-te de mim?

Liliana: (15:44) sim

Nuno Gomes: eu não me lembro de ti

Liliana: (15:47) eu lembro-me.

Nuno Gomes: em 2000, mas olha que eu entrei… [não se percebe, não transcrevi] olha aqui

Liliana: (15:52) mas eu vi-te em algum lado.

Nuno Gomes: então deves conhecer-me de algum lado.

Liliana: (15:56) em vi-te em algum lado e tem a ver com trabalho. Antes da primeira vez de nos conhecermos lá na [cita um local em Lisboa].

Nuno Gomes: porque eu entrei em 2000. No ano 2000. Foi a primeira equipa que fomos para [cito um local em Lisboa]. E tive 2000, 2001 e 2002. Saí em 2002 para aí. Que eu fiz 3 anos lá em [cito um local em Lisboa].

Liliana: (16:14) mas não ias la ao local? Tipo com alguém com algum colega?

Nuno Gomes: não. Mas eu cheguei depois a entrar novamente para [cito um local em Lisboa]. Não sei quando é que foi mas depois não cheguei a passar na formação. Quer dizer, passei na formação, mas depois naquele primeiro mês, a [coordenadora] como me viu lá, chumbou-me logo e não me deixou eu continuar lá no projeto. Mas por exemplo, estava-te a dizer que da experiencia que eu também trabalho em call-center. Eu trabalho no Serviço B e das minhas experiencias de call-center, porque eu já tive várias experiencias de call-center, a empresa C foi a que mais me marcou, porque foi onde eu logo no primeiro ano de trabalho tive de ir à ACT fazer queixa por não me deixarem ir à casa de banho e que eles desataram-se a rir lá no próprio ACT e eu sempre me insurgi contra vários procedimentos que haviam la dentro de humilhação e de assédio moral que havia dentro do próprio call-center da empresa C e sempre me deixou marcas. Percebes? Às vezes, eu por exemplo quando a Laura às vezes fala sobre isto ou a Marta [que são do SIESI] por exemplo ou outras pessoas que eu tenho entrevistado que trabalham na empresa C, as pessoas contam-me histórias como se estivessem a viver no próprio momento, porque é tão atroz e tão humilhante as situações que as pessoas passam, que as pessoas vivem as coisas como se estivessem a acontecer no próprio momento.

Liliana: (17:27) é verdade. É muito difícil para mim ainda falar, porque eu até hoje, com a idade que eu tenho, com o tempo todo que eu tive a trabalhar no call-center, sei que as marcas vão ficar para toda a vida.

Nuno Gomes: sim, que marcas? Conta-me que marcas são essas, que emoções foram estas que tu sentiste, o que é que sentistes?

Liliana: (17:44) eu ganhei doenças como *stress*, ansiedade, insegurança. Sou uma pessoa muito insegura. Tornei-me uma pessoa muito insegura.

Nuno Gomes: e tomas alguma coisa para ansiedade ou

Liliana: (18:00) tomo calmantes de vez em quando.

Nuno Gomes: ansiolíticos é isso?

Liliana: (18:03) não. Mais chás e calmantes só mesmo para acalmar.

Nuno Gomes: o que é que costumas tomar

Liliana: (18:11) Valariana em comprimidos, também tem em chá. Tomo camomila por exemplo.

Nuno Gomes: sim, sim.

Liliana: Nunca quis tomar nada que viciasse.

Nuno Gomes: mais para o lado natural, não é.

Liliana: (18:25) é isto mesmo. Mas sinto que a minha família sofreu com isso. Não fui só eu porque hoje tenho dois filhos, tomo conta duma sobrinha e tenho um filho. Na altura em que eu entrei no call-center da empresa C eu tinha acabado de ter o meu primeiro filho e sei que deixei de fazer muitas coisas com ele, como sair à rua, como estar à vontade num sítio publico, porque ganhei uma insegurança tao grande que afetou-me mesmo. Nem consigo expressar muito bem que tipo de emoções é que eu sinto. Só me sinto às vezes enclausurada, sinto que as pessoas estão a olhar muito para mim ou se estão a rir, estão-se a rir de mim. Esse tipo de situações, tudo porque todos os dias eu ia para o trabalho e pensava meu Deus é mais um dia, mais uma luta, o que é que vai ser hoje?

Nuno Gomes: e esse sentimento é? Eu percebo muito bem qual que é o sentimento. É porque é uma sequencia de situações.

Liliana: É uma sequência de situações!

Nuno Gomes: Não são situações esporádicas que acontecem

Liliana: Não!

Nuno Gomes: uma vez por semana ou uma vez por mês. Não. É diariamente

Liliana: diariamente!

Nuno Gomes: As várias situações que vão acontecendo e que a pessoa simplesmente parece que dá em louca.

Liliana: É isso mesmo!

Nuno Gomes: É isso que acontece. Porque às vezes as pessoas parecem que não têm noção, as vezes pensam que as pessoas estão a falar de situações esporádicas de bullying que acontecem,

Liliana: Mas não!

Nuno Gomes: mas não conseguem perceber de que é todo o momento.

Liliana: É a todo o momento!

Nuno Gomes: Quase a gente não consegue descrever as situações que são

Liliana: () porque são muitas

Nuno Gomes: são tantas e tão, pronto. Elas estão sempre ali a acontecer.

Liliana: (19:57) são muitas ou seja. Nos vamos para o trabalho, desde a hora que entramos até sairmos as pessoas estão sempre a inventar qualquer coisa para nos atingir.

Nuno Gomes: para se meterem contigo.

Liliana: (20:10) para se meterem comigo, para ver se eu respondo, para ver se eu perco a razão. Qualquer coisa, às vezes estou a falar com uma colega e a olhar para o lado, a falar de um assunto qualquer que não tem nada haver sequer com o trabalho e

as pessoas vão sempre a comentar as mesmas palavras que eu estou a dizer e a rirem-se.

Nuno Gomes: mas tu sentes mais esta pressão por parte dos colegas ou por parte das chefias?

Liliana: (20:33) naquela altura no [cita um local em Lisboa] era por parte das chefias, como também das colegas. Ou seja, a chefia era conivente com todas as atitudes que elas tinham. Não faziam rigorosamente nada. Não dava sequer o exemplo de que não se devia fazer isso. Agora o que é que eu sinto. Quando fui para [cita um local em Lisboa] como disse alguns meses estive muito bem.

Nuno Gomes: Correu bem, sim!

Liliana: Encontrei paz. Fiquei muito feliz com a mudança que eu fiz e fui eu que pedi e foi na altura certa, porque concederam-me. Fui para uma outra equipa, mudei-me para uma outra equipa que era a equipa da [cita o nome de uma chefe]. E o que é que acontece, encontrei 4 colegas muito queridos, que me receberam muito bem. Estou a ser irónica e também tive a fazer o mesmo. Hoje estava numa altura se calhar fisicamente muito má e também, sei lá, porque estava-me a cair o cabelo na altura e eu por insegurança usava gorro. Não me sentia bem, não gostava de ver e usava gorro, sentia-me um bocadinho mais protegida com o gorro. Isso era motivo de risota entre esses colegas. Eu entrava e dizia bom dia. Eram colegas que falavam muito alto, estavam constantemente a rir, não respeitavam os outros colegas, sempre que eu entrava, era motivo de riso. Alguns viravam-se para outros e imitavam clientes africanos que ligavam para a linha, metiam-se a fazer piadas sobre a maneira de falar dos africanos.

Nuno Gomes: és [questiono a nacionalidade]?

Liliana: (22:16) não, eu sou de [indica a nacionalidade]

Nuno Gomes: [indico a nacionalidade].

Liliana: (22:20) e várias, várias atitudes, várias atitudes. E isso, pronto, eu comecei outra vez a sentir-me mal a ver que estava a reviver tudo novamente e não tinha contribuído para nada. A chefia era conivente na mesma.

Nuno Gomes: fizeste queixa à chefia também?

Liliana: () chegada uma altura tive de fazer queixa à chefia, que não deu em nada a primeira reunião, e o que é que resultou disso tudo? Foi que um dia uma dessas colegas estava na casa de banho comigo e eu disse à colega: "olha ou vocês para com essas atitudes que vocês têm, que estão a gozar comigo, que eu nunca vos fiz nada de mal, gozam comigo diariamente, fazem comentários sobre os negros diariamente, sempre que eu entro é motivo de risota, ou vocês acabam com esse tipo de atitudes ou eu vou ter que tomar uma outra atitude mais drástica que é ir falar com a chefia ou coordenação da empresa." A colega pega nesta minha atitude e vai fazer queixa à minha chefe que na altura era a [cita o nome da chefe], que também era conivente com estas atitudes, nunca tinha uma atitude certa. Nunca evitou, deu até exemplos, fez também piadas, portanto se o exemplo é esse de cima, porque é que os colegas também não vão fazer?

Nuno Gomes: sim!

Liliana: (24:01) E foi dizer que eu a ameacei na casa de banho. O que é que acontecei. Aí já marcaram uma reunião comigo e com esta colega, para apurar o que é que se passou eu contei a minha versão, a colega contou a versão dela e a chefe chegou a conclusão que era a minha palavra contra a palavra da colega. Só que entretanto, antes disso, eu já tinha falado com o sindicato e o sindicato aconselhou-me a registar tudo o

que acontecia todos os dias, o nome, a hora e a situação. Foi o que eu fiz durante algum tempo e depois pedi a algumas colegas que também me vinham contar o que se falavam de mim antes de eu chegar, que fosse testemunha. E, essa colega escreveu-me um bilhete a dizer-me que não podia ser testemunha porque era amiga da pessoa a quem eu fui fazer queixa. Portanto, isso serviu como prova.

Nuno Gomes: Sim!

Liliana: (25:08) Depois daí, pedi para falar com a direção mesmo da empresa. Os gestores mesmo da empresa que estava no edifício a representar a empresa e pedi uma reunião. A chefe da primeira vez negou-me, mas como viu que realmente a situação era muito grave, viu que não dava para fugir, então tive essa reunião com o gestor. O que é que resultou dessa reunião?

Nuno Gomes: e o gestor era da ETT3?

Liliana: (25:36) sim, da ETT3, [indica o nome do Gestor]. E ele entendeu que eu também ameacei a colega e que pediu-me que da minha parte que eu não ameaçasse mais a colega e que ia tentar resolver a situação da melhor maneira possível. Resultado: essa primeira colega com quem eu falei, saiu da empresa e foi trabalhar como agente com a ajuda da chefe. Os outros, passado algum tempo, mudaram de equipa e voltei a ter paz.

Nuno Gomes: e agora sentes que estás melhor, ou como é que está a situação agora?

Liliana: (26:14) e agora o que é que eu sinto? Sinto que isso é como se fosse um fantasma que não nos larga enquanto nós não abandonarmos este mundo, continua-nos a perseguir sempre. É essa a emoção que eu tenho ou a sensação que eu tenho. Parece um fantasma que está sempre a perseguir-me, porque num call-center tudo se sabe. Seja

mentira, seja verdade. Portanto, isto parece que depois as pessoas passam as palavras umas para as outras. E como nós somos por exemplo, pessoas que procuramos justiça dentro do local de trabalho, a forma que eles têm de nos fazer desistir é esta: é massacrar-nos diariamente com atitudes subtis, não é, e que nós percebemos que nos estão a tentar massacrar.

Nuno Gomes: sim, mas a ideia eu eles têm é o quê, para ver se tu desistes? Se sais da empresa? É isso? Porque eles fazem muito isso por exemplo quando as pessoas que estão efetivas.

Liliana: () é o meu caso.

Nuno Gomes: por isso que a empresa C tem estado a tirar pessoas e por na empresa I para ver e as pessoas ainda desistem porque na empresa I ainda é pior ainda. Eu tenho entrevistas com pessoas que estão na empresa I que aquilo não dá. Eu já tive na empresa I e já fiz uma queixa lá e tudo, mas as pessoas simplesmente, a ideia, das pessoas que me contam, não é, que aquilo é mesmo para desistirem,

Liliana: () já infelizmente

Nuno Gomes: e muitos têm desistido com contractos efetivos. E não deviam desistir, porque têm direitos

Liliana: () têm direitos. Exatamente e perdem todos estes direitos que é mesmo, parecem que fazem como castigo, porque nós reclamamos, porque tentamos mudar alguma coisa que não esteja bem, não concordamos com as regras que têm que são prejudiciais a nós, fazem com que sejamos nós a desistir. Se não for uma pessoa muito forte mentalmente, se for uma pessoa que não tiver o apoio da família, vai-se abaixo e desiste.

Nuno Gomes: Ou seja, tu sentes que de todas as vezes que tu recorreste às chefias para expores as situações, as situações ainda ficaram contra ti?

Liliana: (28:18) ficaram contra mim e

Nuno Gomes: ou seja, em vez de tomarem o teu partido e poderem ajudar-te

Liliana: Ajudar ou resolver, não!

Nuno Gomes: e resolverem o problema, pelo contrário, como havia ali outros critérios, eles aproveitaram-se dessa situação para ainda

Liliana: (28:32) para fazer pior. Ou seja, pegam ainda nas queixas que nós apresentamos e parece que praticam-nas, entre chefias e entre mais colegas. Por isso é que eu digo - parece um fantasma. Parece que está-nos sempre a perseguir, passa de umas pessoas para as outras.

Nuno Gomes: sim. Porque o ambiente de call-center e ás vezes em espaços que têm muitas pessoas, isso acontece assim. A pessoa sofre muito bullying ou muito assédio moral tanto de colegas ou de chefias, não é, isso acontece muito.

Liliana: (29:03) é verdade! Em relação a eu ser africana, como por exemplo a discriminação racial.

Nuno Gomes: Mas sentes então, que existe discriminação racial lá?

Liliana: (29:14) Sinto que existe! Só que é muito dissimulada. Não se apercebe. Não é tao clara, porque sabem perfeitamente que isso é crime. Não podem fazer, mas

que existe. Portanto é mais entre colegas quando as mesmas fazem os tais comentários, por exemplo em relação aos africanos, ao cabelo ou a forma de vestir ou a forma de falar. Nós notamos que seja mais dessa forma, ou seja, também senti muitas vezes que em briefings e algumas formações ou as vezes em algumas formações de procedimentos que iam sendo alterados são passados logo aos colegas quase todos. Na minha equipa existem duas negras que sou eu e mais uma colega e nos éramos sempre as últimas a saber e pelos colegas, nunca pelos chefes. Portanto nós sentíamos ali um bocadinho essa descriminação que, ou seja, se fizéssemos alguma coisa mal, porque o nosso trabalho é controlado e é qualificado, nós primeiro eramos penalizadas, só depois é que nos davam informação: "não isto mudou e agora é assim!"

Nuno Gomes: sim! Claro. Então não podiam saber as coisas que estavam a acontecer porque não foram informados da alteração de procedimentos.

Liliana: (30:30) mesmo que que disséssemos que não fomos informados, não queriam saber: "não, já mudou desde esta data, foi informado"

Nuno Gomes: e são penalizados porque

Liliana: (30:39) e somos penalizados

Nuno Gomes: mesmo não sabendo de ante mão a informação que não vos foi passada

Liliana: (30:42) exatamente!

Nuno Gomes: vocês, sofres lá pressões a nível das idas à casa de banho ou não?

Liliana: (30:51) eu não!

Nuno Gomes: aqui na [cito um local em Lisboa]?

Liliana: (30:52) Não! Eu senti que desde a altura em que me sindicalizei

Nuno Gomes: e isso há quanto tempo?

Liliana: (30:57) já foi, desde a altura de [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: em que ano mais ou menos, há quantos anos é que estás sindicalizada?

Liliana: (31:04) 2010, 2011

Nuno Gomes: Fazes descontos pelo recibo de ordenado?

Liliana: (31:07) Faço descontos pelo recibo de ordenado

Nuno Gomes: sentes represálias por causa disso? Deles saberem que tu és sindicalizada?

Liliana: (31:14) Eu sinto que há certas imposições que fazem com outros colegas e não comigo, porque sabem que se eu sou sindicalizada, logo posso pedir ajuda. Portanto eles evitam algumas situações que sabem que são ilegais comigo porque sabem que eu posso denunciar ao pedir ajuda. E noto que fazem por exemplo: idas à casa de banho de outros colegas controlam muito. Houve um colega agora há pouco tempo que me queixou que ele tem um problema de saúde e que tem que ir muitas vezes à casa de banho e que ia receber um processo disciplinar por isso,

Nuno Gomes: por ir à casa de banho?

Liliana: (31:51) por ir à casa de banho e ultrapassar o tempo de pausa todos os dias. Uma vez que sabem que não podem descontar iam dar um processo disciplinar

Nuno Gomes: pois! Tu autorizas, conforme o email que eu te enviei, não é, porque ainda não tínhamos conversado a não ser no plenário da empresa C na [cito um local em Lisboa], quando eu fui, foi quando eu te conheci e depois marcámos para marcar aqui entrevista e depois enviei-te um email, não é?

Liliana: () sim!

Nuno Gomes: do email que eu te enviei eu tenho estado reunido com o pessoal do Bloco de Esquerda, que são, é o Partido pelo menos que foi mais acessível, os outros Partidos não disseram nada, apesar de eu saber que o SIESI lida muito com o PCP, não é?

Liliana: () PCP, sim!

Nuno Gomes: mas também me estou para reunir com a Rato, Rita Rato acho que é

Liliana: () Rita Rato!

Nuno Gomes: Rita Rato, com o Rato

Liliana: () é muito acessível

Nuno Gomes: mas ainda estou à espera que ela me diga alguma coisa. E tu autorizas eu, quando tiver agora a próxima reunião com a Catarina, que eu estou para estar com a Catarina novamente para lhe poder mostrar pequenos extratos das entrevistas. Autorizas eu mostrar a ela?

Liliana: (32:52) Autorizo!

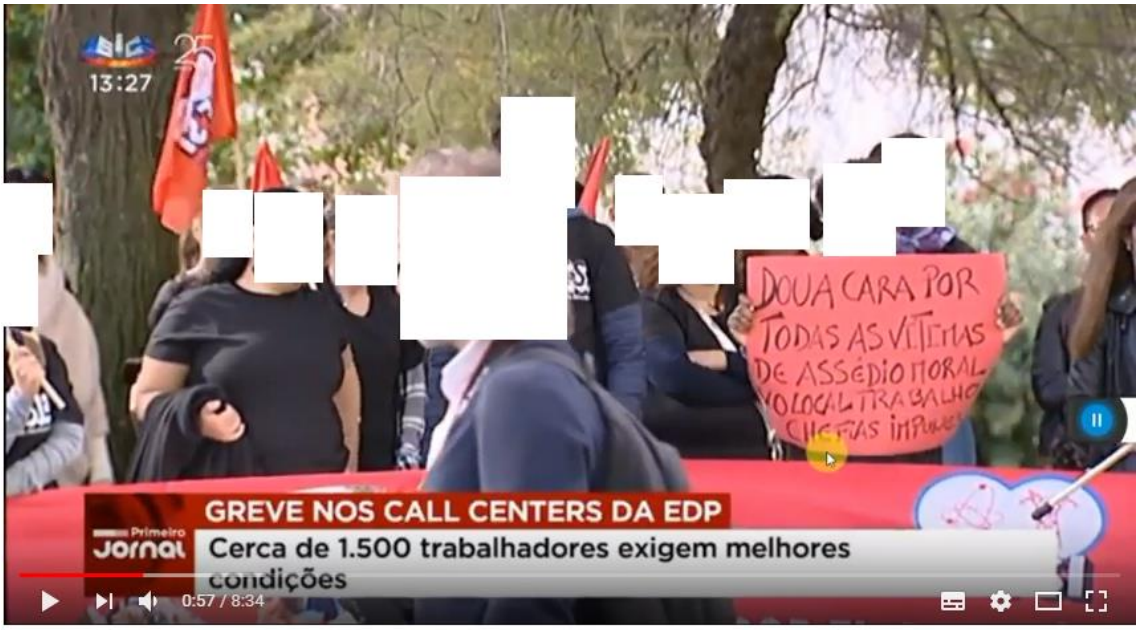
Nuno Gomes: parte da entrevista

Liliana: (32:54) eu até autorizo que sejam divulgados os nomes, o meu nome, se isso depois conseguires essa mesma autorização, porque eu não tinha, na manifestação que nós fizemos, eu tinha um cartaz comigo em que dizia o seguinte: "eu dou a cara por todas as vítimas de assédio moral no local de trabalho"

Nuno Gomes: sim… [não se percebe, não transcrevi] eu já tenho esse vídeo, que já é meu, já é meu o vídeo, que apareces, que é precisamente a figura do meu vídeo, é tu, se pesquisares "greve de… [não se percebe, não transcrevi] EDP" apareces logo no coiso

Liliana: () no youtube?

Nuno Gomes: no youtube sim



Greve trabalhadores de call-center da EDP 01 a 04/11/2017

Partilhar

Liliana: (33:35) porque, e eu desde que fiz isso, notei diferenças

Nuno Gomes: então?

Liliana: (33:42) notei que a chefia

Nuno Gomes: na empresa C sim

Liliana: (33:44) na empresa C sim, estou neste momento na [cita um local em Lisboa], notei que já não têm as mesmas atitudes que tinham comigo

Nuno Gomes: não te chamaram à parte depois deste coiso [depois da greve]?

Liliana: () não!

Nuno Gomes: porque houve pessoas que foram chamadas à parte

Liliana: (33:55) houve pessoas que foram chamadas à parte no [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: a pedirem justificação porque é que foram à greve

Liliana: (34:00) foram confrontadas, a pedirem justificação porque é que foram à greve e quais são as reivindicações que tinham para fazer à empresa e que os levou a irem a uma greve. Portanto é ilegal isso que estavam a fazer

Nuno Gomes: irei informar a Catarina Martins dessa situação estar a acontecer

Liliana: (34:17) exatamente! Mas não, a mim não, em relação a isso não. Mas eu estou a falar é, atitudes em que têm, são coisas mínimas mas que eu noto que estão a fazê-las mesmo para me sentir mal

Nuno Gomes: e o que é que eles fazem concretamente?

Liliana: (34:38) o que é que eles fazem? São coisas que eu quase não consigo pôr em palavras

Nuno Gomes: eu sei, sei que existem coisas mínimas, não é, eu também não sou sindicalizado, não é, eu trabalho no Serviço B, e desde que trabalho lá, tudo o que me acontece fica tudo registado, mas eu por experiência própria, que eu já pus empresas em tribunal, já ganhei causas na justiça contra empresas de trabalho temporário, não é, mas também tenho aprendido como é que se faz a coisa, não é. Então, eu desde o primeiro dia, para já não admito desaforo, qualquer falta de respeito para comigo é tratado no momento, posso não tratar logo naquele minuto, primeiro vou pensar, vou

ponderar, depois envio um email com conhecimento da chefia e dos supervisores a informar de quais são as medidas que eu vou tomar, mesmo a dizer tal e qual as coisas tal e qual como elas são. Digo assim: "informo que não admito mais a partir de agora este tipo de situação" e ponho logo às claras primeiro, de propósito que é para eles responderem, e é isso que eu quero que eles respondam, entendes, vou guardando toda esta informação e depois passado uma meia hora, penso como é que vou cozinhar a coisa, tento conversar com as pessoas em causa, estás a perceber, e é assim que eu vou fazendo e montando a coisa, estás a perceber. Portanto a pessoa também vai, a gente vamos ficando escaldados, a vida vai nos ensinando estas coisas infelizes, porque infelizmente no call-center é uma luta diária,

Liliana: (35:59) É uma luta diária!

Nuno Gomes: todos os dias temos de lutar, não é, não é um trabalho como aqui este café, que a gente está aqui neste café, as pessoas estão ali no seu trabalho normal, a atender os clientes, cumprem o horário e vão-se embora, não há ali ninguém a fazer a vida negra ali a ninguém

Liliana: (36:12) constantemente!

Nuno Gomes: só no call-center é que nós sofremos vida negra porque ou somos, ou os nossos chefes são uns miúdos autênticos que estão lá a fazer de chefes e fazem o que lhes apetece e se não vão com a nossa cara estamos… [não se percebe, não transcrevi] da vida

Liliana: (36:24) pior ainda!

Nuno Gomes: não é?

Liliana: (36:25) pior ainda!

Nuno Gomes: pronto e então é assim e a única maneira realmente é a pessoa ir, pronto é muito difícil, porque o call-center, o ideal seria mudares de vida

Liliana: (36:38) o ideal

Nuno Gomes: Pelo menos já pensastes, já pensastes?

Liliana: (36:40) já!

Nuno Gomes: não tens conseguido arranjares noutras áreas

Liliana: (36:45) porque é o seguinte

Nuno Gomes: porque a pessoa gosta de trabalhar em call-center, eu por exemplo adoro trabalhar em call-center (ri-me)

Liliana: (36:50) eu gosto de trabalhar mas não gosto é de trabalhar ao telefone, não gosto de atender os clientes

Nuno Gomes: gostas mais de backoffice?

Liliana: (36:55) gosto de trabalho de backoffice. Já pensei nisso muitas vezes, principalmente na altura em que estava a sofrer mais bullying, mas depois eu pensei, eu consegui agora neste momento ter a efetividade, por causa destas pessoas eu vou colocar a minha estabilidade em risco?!

Nuno Gomes: claro! E agora és efetiva, também temos que ponderar isso, não é. Agora tens um contrato efetivo que é muito difícil encontrar em qualquer área

Liliana: (37:22) hoje em dia

Nuno Gomes: e obviamente não vais estar a pensar em sair se tens um contrato efetivo

Liliana: (37:28) pronto e o que me está a fazer aguentar até hoje

Nuno Gomes: aguentar e estar lá.

Liliana: () Tenho dependentes do meu ordenado, os meus pais também

Nuno Gomes: isso o melhor que te posso aconselhar é a nível destas situações, não é, da minha experiência, é ir pondo os pontos nos is claro, mas é tentar a camaradagem com todos, tentares ser afável com toda a gente, jogares um bocado o jogo, não é, não é venderes a tua moralidade, não é, não é começares agora a entrar no jogo deles, agora também a gozar com os colegas, porque isso vai um pouco contra a personalidade de cada um

Liliana: () exatamente!

Nuno Gomes: nós temos, eu tenho uma personalidade moral, por exemplo sou uma pessoa mais humana, mais ligada às causas humanas, era incapaz de estar a gozar com uma pessoa, mas isso faz parte da minha formação, não é, portanto eu nunca entraria nesse jogo de gozar com uma pessoa

Liliana: (38:17) eu também não entrei nesse jogo mas chegou a um ponto em que como achava que a maioria dos colegas que estavam perto de mim praticavam todos o mesmo tipo de atitudes, chega a um ponto que nós começamos a isolar e a preferir falar com o menos pessoas possível ali naquele local, porque quanto menos souberem de nós menos nos podem atacar, também. Comecei a ficar mais na defensiva. Porque eu era uma pessoa que toda a gente falava muito bem, cumprimentava, até parece que isso até, até isso incomodava os chefes, porque havia tanta gente que vinha ter comigo ao meu local, ao meu lugar, falar comigo, cumprimentar: "tudo bem, como é que estás", porque notam que eu sou uma pessoa amigável, que as pessoas gostavam

Nuno Gomes: mas agora estás mais na defensiva?

Liliana: (39:06) agora estou mais na defensiva

Nuno Gomes: estás isolada então?

Liliana: (39:07) e isso reflete-se depois na vida pessoal

Nuno Gomes: pois isso reflete-se

Liliana: () na vida pessoal

Nuno Gomes: isso talvez possa não ser o melhor caminho, às vezes esse caminho, que é o caminho da defensiva, também já experimentei esse caminho muitas vezes, isso depois traz-nos graves problemas, não é, porque as pessoas pensam que somos antissociais, não nos queremos misturar, que somos esquisitos e depois isso vira-se tudo contra nós

Liliana: () vira-se tudo contra nós

Nuno Gomes: não é. Às vezes o caminho da afabilidade, nós sermos mais afáveis, cumprimentar toda a gente e tentar, e tentar ser nós mesmos, estás a perceber. Claro, não vamos deixar de pôr os pontos nos is, nas situações que vão surgir, porque vão surgir, é impossível não surgir, não é, mas tentar ao máximo jogar, jogar com as pessoas, jogar no sentido de jogar um jogo o melhor possível entendes. Tentar jogar porque senão já viste que isso trás complicações para ti completamente negativas. Depois vai sentir muito mais retraída porque é muito pior, uma pessoa estar a trabalhar isoladamente, não é, porque a pessoa tem que levar aquelas 8 horas de trabalho, não é sozinha e parece que todos estão contra nós, não é

Liliana: (40:19) eu tive que reduzir o meu horário de trabalho

Nuno Gomes: tu agora fazes quantas horas? Fazes 6 horas?

Liliana: (Diz sim acenando com a cabeça)

Nuno Gomes: E estavas a fazer 8 horas?

Liliana: (40:24) estava a fazer 8 horas

Nuno Gomes: e há quanto tempo é que fazes 6 horas?

Liliana: (40:27) 1 ano

Nuno Gomes: há 1 ano! Mas tudo reflexo desta situação?

Liliana: (40:34) tudo… [não se percebe, não transcrevi] desta situação

Nuno Gomes: porque sentes que fazem um certo bullying lá contra ti contra a tua pessoa?

Liliana: (40:41) exatamente!

Nuno Gomes: desde que começaste agora a tomar esta atitude mais na defensiva, é isso?

Liliana: (40:44) não! Isso já existia na altura, foram os tais colegas que fizeram. E parece que desde que saíram de lá, os chefes se calhar não gostaram dessa decisão ter sido tomada, praticamente obrigatoriamente porque senão se calhar tinham um certo receio que eu fosse denunciar para outro lado e então eles têm continuado de certa forma dissimuladamente continuar a fazer, pronto sei lá, várias atitudes que têm que é para ver se eu desisto, chego mesmo a desistir

Nuno Gomes: será que existe ali um jogo da chefia e os colegas

Liliana: () sim!

Nuno Gomes: para ver se te vais embora? Essa é que é a ideia, para poderem acabar com o teu contrato efetivo?

Liliana: (41:28) eu sinto isso! Eu sinto isso principalmente agora que a empresa teve essa atitude de transferir vários colegas nesta altura, porque isso nunca aconteceu

Nuno Gomes: eles têm estado a fazer isso… [não se percebe, não transcrevi] porque eles agora estão a transferir as pessoas para a empresa I por exemplo, fazem a vida negra dessas pessoas, pior do que faziam na empresa C, não é, para ver se as pessoas se vão embora e têm estado a ir pessoas embora porque não aguentam, aliás a empresa I, ainda é mais terrível do que a empresa C, não é, principalmente com a mudança de procedimentos que eles têm que fazer tarefas novas todos os dias, e depois pedem produtividade de coisas que as pessoas não sabem fazer, as pessoas não conseguem atingir os objetivos e depois aquilo é um caos, e depois a pessoa fica sem cabeça

Liliana: () claro! Fica logo esgotada!

Nuno Gomes: Fica esgotada logo a fazer…[não se percebe, não transcrevi] só uma tarefa diária, fica logo com um esgotamento. Então possivelmente isso é o que está a acontecer. O que está a acontecer é que deve haver ali um complot entre as chefias e as pessoas entram na jogada porque querem manter o seu posto de trabalho também

Liliana: () lá está

Nuno Gomes: e ficarem amigos do chefinho e depois quem paga são aqueles que são contrato efetivo, que é para ver se a pessoa vai embora

Liliana: () exatamente!

Nuno Gomes: e a ETT3 não paga nada

Liliana: () é isso!

Nuno Gomes: deve ser isso então que está a acontecer

Liliana: (42:32) eu acho que é isso já há muito tempo e como eu tenho sido resistente, tentam por tudo de várias formas, às vezes nem consigo descrever

Nuno Gomes: sim porque é tão, é tão, são coisas tão mínimas

Liliana: (42:46) mínimas

Nuno Gomes: tão, tão

Liliana: (42:49) estamos num briefing, vou dar um exemplo, estamos num briefing a chefe: "estamos abertas a opiniões, mas os procedimentos são estes e agora vão ser alterados e vão ser estes e estamos-vos a dar o briefing". Há uma colega que dá uma opinião, "com certeza é a tua opinião, mas isto vai ser assim e assim e assim". Fala-se num outro, no procedimento seguinte e eu dou uma opinião. "Se não estás contente o problema é teu! Isto vai mudar, é assim que vai ser e não há mais conversa!" Portanto eu sinto ali que a minha opinião é sempre mal recebida

Nuno Gomes: sim, sim, são estas pequenas coisas

Liliana: (43:30) e eu fico tão chocada porque depois as pessoas primeiro tentam se aproximar de mim, conhecerem um bocadinho mais de mim, não sou uma pessoa muito aberta logo de início, sou muito observadora e o pouco que eu vou dando, depois vejo que de um momento para o outro a pessoa fica assim agressiva comigo. E outro dia um complot, por exemplo um colega diz uma piada de um negro e essa pessoa que está a tentar conhecer e atentar ser minha amiga ri-se e eu tipo: "que é isto?!" Afinal aquela aproximação era para quê? Era para saber os meus pontos fracos? Talvez! Por isso é que eu agora estou na defensiva sempre. Eu acho que é a melhor forma que eu encontrei de me salvaguardar

Nuno Gomes: e gerir esta situação

Liliana: (44:26) e gerir esta situação, porque eu quando fico chocada não consigo ter logo uma reação, porque se eu reagir logo, eu vou reagir muito mal e eu não quero cair no mesmo erro

Nuno Gomes: e tu falaste com o SIESI sobre isso?

Liliana: (44:39) falei desta última vez falei e na altura também falei. Até tive uma reunião com o Manuel José [técnico do SIESI], fui expor tudo aquilo que estava a acontecer

Nuno Gomes: Quem é o Manuel José?

Liliana: (44:49) O Manuel José é o nosso técnico do SIESI

Nuno Gomes: ok!

Liliana: (44:52) que acompanha empresa C todo já há muitos anos.

E o que é que eu reparei que nessa altura o sindicato era composto, a comissão sindical era composto por uma das minhas colegas de equipa na altura, que era na altura delegada sindical a [indica o nome da colega]. Ela provavelmente deve ter sabido deste assunto e avisou a chefe. A chefe portanto tentou tomar atitude e nessa altura também foi na mesma altura que mudaram-me de equipa que é para depois dissipar ali as coisas todas, e esconder tudo o que aconteceu porque viram que eu estava a agir viram que eu estava a querer apresentar uma queixa ao ACT e tentaram acabar ali com o assunto ali naquele momento, e é assim que eles vão ficando impunes, durante este tempo todo, fazem o que querem, tratam mal as pessoas, desrespeitam as pessoas, atingem a

dignidade das pessoas de várias formas. Nós ficamos com mazelas, criamos doenças com a nossa idade e o *stress*, levamos para a vida toda e eles continuam impunes. Ninguém é acusado de nada

Nuno Gomes: sim eles continuam a fazer o que querem. A [cito o nome de uma coordenadora] ainda continua lá a fazer a vida negra às pessoas

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: um dia quando eu for à televisão e falar da empresa C abertamente eu vou dizer por exemplo "o caso da [cito o nome da coordenadora], se as pessoas me estiverem a ouvir, quem já sofreu pela [cito o nome da coordenadora], eu preciso dos vossos nomes, venham falar comigo por favor"

Liliana: (46:23) olha isso era mesmo

Nuno Gomes: que é para arranjarmos mais de 1000 pessoas que passaram pelas mãos da [cito o nome da coordenadora] e dizer que sofreram à custa desta senhora que precisava de estar atrás das grades

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: que é para aprender o que a vida lhe tem para oferecer, não é

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: É um exemplo, por exemplo, não é. É um bom exemplo. Mas pronto, eu realmente o que eu preciso mostrar agora à Catarina Martins são estas

situações que eu vou mostrar, como o problema das casas de banho e esta questão dos contratos. As pessoas têm contratos efetivos e estão a receber um bullying desgraçado para se irem embora

Liliana: () é isso!

Nuno Gomes: Esta pressão que a ETT3 está a fazer que é para descartar os contratos efetivos

Liliana: () contratos efetivos que já queria descartar desde o primeiro momento em que lá entrou que era ETT6

Nuno Gomes: sim, sim!

Liliana: () e não nos queria aceitar.

Nuno Gomes: e foram obrigados a aceitar

Liliana: (47:07) Portanto queriam mandar todos embora, contratar novas pessoas, começar do zero,

Nuno Gomes: mas não pôde!

Liliana: mas não pôde.

Nuno Gomes: teve que fazer contratos efetivos com vocês por causa do sindicato

Liliana: (47:17) exatamente o sindicato na altura entreviu ali, e se não fosse isso, estávamos todos no olho da rua, sempre à perna

Nuno Gomes: efetividade e foram obrigados a fazer contratos efetivos com vocês e agora estão a fazer este bullying

Liliana: (47:29) aguardaram estes anos todos para agora encontrarem uma forma

Nuno Gomes: de que vocês se vão embora

Liliana: (47:33) exatamente!

Nuno Gomes: de alguma maneira poder tirar-vos, tirar-vos e há muitas pessoas efetivos que estão a ir embora

Liliana: (47:39) Infelizmente que estão a ir

Nuno Gomes: com uma mão atrás e outra há frente, sem nada

Liliana: () tudo, sem nada,

Nuno Gomes: sem todos os direitos porque não aguentam a pressão.

Liliana: não aguentam a pressão!

Nuno Gomes: E depois é muito difícil explicar às autoridades estas pequenas coisas, porque depois isto não tem pés por onde se pegue, não se consegue

Liliana: () Não temos quase forma nenhuma de provar

Nuno Gomes: como é que tu vais provar que estás a ser

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: alvo de xenofobia por exemplo, como é que vais provar isso?

Liliana: () claro!

Nuno Gomes: não é, porque são pequenas coisas, não há assim uma gravação

Liliana: () não podemos gravar,

Nuno Gomes: sim

Liliana: (48:08) não podemos gravar conversas

Nuno Gomes: sim depois isso não é autorizado

Liliana: () não é autorizado e o tribunal não aceita

Nuno Gomes: mas podes fazer muitas coisas, sabias? Podes fazer por exemplo, há muita coisa que podes fazer por exemplo olha: gravar. Eu por exemplo vou-te dar

um exemplo daquilo que eu faço no meu local e trabalho. Sempre que me chamam à sala para falar comigo sobre alguma coisa, porque eu imponho-me e não admito faltas de respeito, é grave, eu vou lá e ponho lá a gravar, sempre, qualquer reunião que seja, sempre a gravar

Liliana: () mas à frente deles, eles vêm que tu estás a gravar?

Nuno Gomes: eles não sabem que eu estou a gravar, não é. Claro que isto, a pessoa pode depois pegar nisto e publicar no youtube. Não publicas no teu computador, vais a um sítio cá fora, arranjas uma conta, fazes uma conta e públicas. Entendes? Podes filmar também, às escondidas filmar por exemplo, estás a ver as coisas que estão a acontecer, as estupidezes às vezes dos chefes aos berros com as pessoas, tentas filmar sem ninguém te ver, não é, corres esse risco, tentas filmar, tanta coisa que a gente filma, tentas filmar sem ninguém te ver e publicas no youtube. Dizes isto: "olha isto é no call-center da empresa C", nunca ninguém te vai identificar, porque tu fazes uma conta cá fora, num cyber café por exemplo, publicas aquilo e está feito e começas a denunciar, já que não se consegue pela justiça provar nada

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: e o ACT tantas vezes já foi à empresa C e não faz

Liliana: () nada!

Nuno Gomes: um cu, não é, e o sindicato muito tem conseguido fazer

Liliana: é verdade!

Nuno Gomes: não podemos dizer que não tem feito porque as pessoas conseguiram ter contratos efetivos e consegue de tempos a tempos, o ACT vai lá e as coisas parecem que mudam

Liliana: () mudam!

Nuno Gomes: e depois

Liliana: () voltam outra vez à baila

Nuno Gomes: volta tudo a acontecer novamente, não é. Vocês podem começar a jogar isso, ou seja, é jogarem um pouco, quase que podemos ser conspiradores, entendes, como se fossemos assim umas pessoas… [não se percebe, não transcrevi]

Liliana: (49:52) por exemplo, agora, quando foi essa situação do cartaz, para já notei que parece que ficaram um bocadinho… [não se percebe, não transcrevi] mas para a próxima eu tive a pensar é, a próxima vez o que eu vou fazer é colocar o nome dos agressores

Nuno Gomes: exato! Podes pôr o nome dos agressores e podes por exemplo eu também falei com a Laura, quando ela foi lá à televisão eu disse-lhe: "oh Laura tu devias ter falado das casas de banho, ficaste lá com a voz a falar das pulgas e não sei quê que foi perfeito que vai para a minha tese que eu preciso dessa parte na tese e está gravado lá da SIC [canal televisão]. Agora quando forem tens de falar nas casas de banho e como é que eles fazem a gestão, que eles dizem às pessoas que têm que ir durante a pausa às casas de banho, isso tem que vir cá para fora

Liliana: () pois é!

Nuno Gomes: tem que vir cá para fora que é para as pessoas perceberem o que é que está acontecer na empresa C

Liliana: () é verdade!

Nuno Gomes: agora vocês, isto é assim, isto são várias vertentes de, nós somos todos uma equipa, entendes, a ideia aqui, não é, porque esta situação dos call-centers afeta profundamente, não é, não só porque eu estou a fazer a tese não é, mas como eu também tenho ganhado algumas causas na justiça, eu também quero de certa forma defender os direitos dos trabalhadores entendes, porque afeta-me, por exemplo eu sou uma pessoa humana, não é, sou uma pessoa que gosto da parte humana, sou capaz de dar a minha vida pelas pessoas entre aspas pronto, gosto de ajudar as pessoas e afeta-me a mim entendes, não consigo perceber como é que pessoas no call-center saem impunes e continuam impunes, como o caso da [cito o nome de uma coordenadora da empresa C], isto é um exemplo, saem impunes das situações e as pessoas ficam afetadas, porque ficam moralmente afetadas

Liliana: () ficam moralmente!

Nuno Gomes: é como estavas a dizer afeta até a família, uma pessoa chega a casa desgastada

Liliana: () claro!

Nuno Gomes: eu tenho pessoas que dizem: “chego a casa a primeira coisa que faço é deitar-me e não quero acordar mais!” não é

Liliana: (51:40) e já estamos a pensar no dia a seguir como é que vai ser

Nuno Gomes: há pessoas que têm ataques de pânico quando vão trabalhar, têm que tomar ansiolíticos, têm de tomar para a ansiedade comprimidos para poder lidar com as situações que estão a acontecer porque estão sempre a acontecer coisas

Liliana: () exatamente!

Nuno Gomes: stressantes, aliás eu muitas vezes acontece apesar de saber fazer as coisas, às vezes quando as coisas são muito graves fico mais nervoso

Liliana: () pois!

Nuno Gomes: tenho de tomar um ansiolítico também, tenho que tomar, tenho que concentrar e é assim

Liliana: (52:06) é horrível! É horrível!

Nuno Gomes: nós não deixamos de ser seres humanos

Liliana: (52:10) não deixamos de ser seres humanos e temos emoções temos sentimentos lá está e eles querem sempre passar por cima dos nossos sentimentos não querem saber

Nuno Gomes:… [não se percebe, não transcrevi]

Liliana: (52:19) a pessoa quando chora, para eles é uma vitória

Nuno Gomes: tu já choras-te lá?

Liliana: (52:24) não!

Nuno Gomes: em casa?

Liliana: (52:26) em casa já,

Nuno Gomes: por estas situações?

Liliana: (52:30) sim! Já chorei várias vezes,

Nuno Gomes: do quê? De sentires a

Liliana: (52:34) sentir a descriminação da parte dela [da chefe], de ver a coragem das pessoas de fazer mal a um outro ser humano que é igual a elas, o desprezo, e saber que as pessoas tentam fazer isso sem motivo nenhum, simplesmente porque querem subir de lugar e querem subir e a consideração do chefe e depois nem sequer ganham nada

Nuno Gomes: sim!

Liliana: (53:05) às vezes essas pessoas até acabam por sair sem subir de posto, sem nada

Nuno Gomes: sim aquilo é só uma conivência com o chefe que é só para ver se ganham e se fiam bem e estão descansados da vida e vão maltratando os outros colegas, o chefe vai gostando da coisa

Liliana: (53:19) e vão fazendo queixinhas por tudo o que vêm, se o colega está ao telemóvel, se o colega está a falar com não sei quem, vão fazer queixinhas

Nuno Gomes: de certa forma não tens paz

Liliana: () não!

Nuno Gomes: não consegues estar a trabalhar de uma forma

Liliana: (53:31) sem pensar o que é que podem estar a preparar contra mim

Nuno Gomes: o teu problema não são os clientes que ligam para a linha

Liliana: (53:37) não!

Nuno Gomes: é mesmo o clima,

Liliana: é mais isso!

Nuno Gomes: é o clima que se gera ali dentro do local de trabalho

Liliana: () é isso mesmo!

Nuno Gomes: tanto dos chefes quer dos colegas

Liliana: () … [não se percebe, não transcrevi] eu tento ser o mais afável possível… [não se percebe, não transcrevi] muitos clientes agradecem no final da

conversa porque eu fui muito prestável… [não se percebe, não transcrevi] demoro muito mais tempo na linha por causa disso, mas o que me prejudica mais e realmente o ambiente, é perceber que o ser humano, eu acredito nas pessoas e quando vejo realmente que as pessoas não são aquilo que eu pensava fico muito desiludida e vou muito abaixo mas tento sempre, cada dia é um dia, mentalmente até levo frases positivas, até encontrar coisas positivas para poder continuar

Nuno Gomes: consegues então, pronto então tu vives assim uma ansiedade constante, não é?

Liliana: (54:39) constante!

Nuno Gomes: e agora como estás mais isolada sentes, sentes isso mais, mais afincadamente é isso?

Liliana: (54:46) neste momento não, que eu acho que ao isolar-me, ao falar menos, ao mudar menos para os outros colegas, eles têm menos hipóteses de me atingir

Nuno Gomes: sim mas tens o peso, porque é difícil, é o exemplo, vou dar um exemplo é mais difícil, eu percebo o que é que estás a dizer entendes, isso aparentemente parece que ficamos mais descansados, mas ficas com o peso, com o peso em cima de ti, porque é mais fácil passar o dia se tudo está bem, não é?

Liliana: (55:17) é verdade!

Nuno Gomes: as 8 horas é mais fácil se o colega brinca contigo, tu brincas com o colega, fazes o teu trabalho, vais fazendo o trabalho, uma relação um pouco mais horizontal com todos, com as chefias também se colaborarem nisso e os colegas e é mais fácil suportar as 8 horas porque faz parte, o trabalho, o ideal do trabalho é dar

alguma satisfação, a pessoa está pelo menos a fazer alguma atividade que dá satisfação no que está a fazer não é, porque tu para todos os efeitos à partida deverás gostar daquilo que fazes

Liliana: (55:46) gosto!

Nuno Gomes: o problema é mais o ambiente de trabalho

Liliana: (55:50) é mais o ambiente, mas pronto, não gosto neste momento, não gosto de 100% daquilo que estou a fazer, mas tento sempre dar o meu melhor

Nuno Gomes: estás a fazer backoffice na mesma ou call-center?

Liliana: (55:59) call-center mesmo

Nuno Gomes: inbound, atendes chamadas?

Liliana: (56:03) inbound

Nuno Gomes: então desde que foste para a [cito um local em Lisboa] está a fazer inbound?

Liliana: (56:07) não

Nuno Gomes: então?

Liliana: (56:08) primeiro no backoffice

Nuno Gomes: sim

Liliana: (56:11) e só depois é que passaram-me para o front, arranjaram maneira de eu ter que passar para o front, eu nunca estive no front ML, nunca tinha tido formação

Nuno Gomes: ok

Liliana: (56:21) portanto e essa também foi uma das formas que também encontraram para ver se

Nuno Gomes: se tu despedias

Liliana: (56:24) eles sabem que as pessoas não gostam de estar ali no frontoffice

Nuno Gomes: no frontoffice

Liliana: (56:27) principalmente pessoas que vêm do backoffice, não gostam de voltar ao outra vez

Nuno Gomes: então eles passaram-te para frontoffice para ver se tu ias te embora?

Liliana: (56:33) passaram-me sim. E como veem que estou a fazer um bom trabalho e estou a apresentar resultados

Nuno Gomes: sim eles vão arranjar outra forma

Liliana: () eles vão arranjar outra forma

Nuno Gomes: para ver se a pessoa de despede se vai embora e perde os seus direitos

Liliana: (56:46) começam por criticar o nosso trabalho, nós estamos sempre notas negativas, mas eu nunca levo isso em consideração porque eu sei o meu valor. Acho que nós devemos ter consciência do nosso valor. A partir do momento que temos consciência do nosso valor que somos capazes de fazer um bom trabalho, e que se vê refletido no nosso trabalho já não, é menos uma forma para nos atingir e então, tentam encontrar outras, e isso faz também confusão é, o facto das pessoas estarem sempre constantemente a dar-se ao trabalho disto, de ter estas atitudes de tentarem encontrar formas

Nuno Gomes: para fazer mal

Liliana: (57:31) para nos desgastar

Nuno Gomes: fazer mal

Liliana: (57:34) elas desgastam-se a elas próprias também. Ao fim do dia algumas dessas pessoas que se calhar até são incutidas pelo chefe a fazer isso, os chefes mais superiores, se calhar também devem se sentir mal, mas não o podem mostrar

Nuno Gomes: não eles não devem sentir mal

Liliana: () ah não sei, eu acho que ali muita gente que deve sentir mal

Nuno Gomes: não, então achas?! Aquilo é um jogo entendes. Para já não há ali chefes

Liliana: () então vais…[não se percebe, não transcrevi] [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: os chefes ali não são morais, portanto não têm uma moralidade. Eles não, eles estão descontraidamente a fazer mal às pessoas, gostam de fazer mal, são masoquistas gostam de ver como é que as pessoas reagem, brincam imenso com aquilo, gozam imenso com aquilo, quando querem despedir uma pessoa vão fazer tudo por tudo para fazer despedir a pessoa, eles não estão a pensar na dignidade humana, sabes disso

Liliana: (58:22) não sei, mas

Nuno Gomes: mas é assim, esses chefes não são chefes. Não pode haver chefes que pensem na dignidade humana

Liliana: (58:33) ah pois!

Nuno Gomes: não é

Liliana: (58:36) mas há chefes que são humanos

Nuno Gomes: sim, há chefes que são mais amigos, são mais cordiais, são mais morais. Há aqueles grandes chefes que nós apanhamos que estamos tranquilos com eles

Liliana: é verdade!

Nuno Gomes: e que são mais humanos, mas a maior parte

Liliana: (58:45) mas esses chefes, esses chefes se nós repararmos andam sempre sozinhos

Nuno Gomes: pois, exato

Liliana: (58:53) não são incluídos no grupo dos grandes chefes, dos outros chefes

Nuno Gomes: claro

Liliana: (58:54) também são pessoas que eram isoladas. Eu penso que iria ser estes chefes que nós precisamos, humanos

Nuno Gomes: eles também, também sofrem! Isto é uma roda viva

Liliana: () é uma roda

Nuno Gomes: isto é assim mesmo

Liliana: (59:07) É uma roda, é verdade

(pausa falámos sobre coisas pessoais)

Liliana: (01:02:12) sinto que podia ser uma pessoa muito mais feliz

Nuno Gomes: sentes que o trabalho afeta te mesmo?

Liliana: (01:02:15) afeta

Nuno Gomes: o trabalho afeta mesmo uma pessoa, isso é uma realidade indiscutível

Liliana: (01:02:22) mas é um sítio é um local

Nuno Gomes: onde passas imensas horas

Liliana: (01:02:24) é como se fossemos para a nossa casa todos os dias, estamos com a nossa família todos os dias

Nuno Gomes: então eu só neste bocadinho que não te conheço, não te conheço, não é, mas pela aparência, pareces uma pessoa muito fixe, não estou a perceber o porquê

Liliana: () (ri-se)

Nuno Gomes: dos colegas serem assim tão estúpidos

Liliana: (01:02:41) eu também não sei… [não se percebe, não transcrevi] já no tempo da escola eu sempre fui rapariga rapaz e se calhar isso nota-se um bocadinho, não sei se é por isso

Nuno Gomes: é mesmo má formação das pessoas

Liliana: (01:02:55) depois falavam por exemplo a olhar para mim, dos travestis que se transformam, pintam as sobrancelhas, eu pinto as minhas sobrancelhas

Nuno Gomes: sim!

Liliana: (01:03:07) era para mais quem? Era para mim que estavam a falar. Reparavam em todos os pormenores meus físicos para comentar. Portanto só poderiam ser para mim. Conseguimos detetar que certos comentários têm a ver connosco

Nuno Gomes: sim

Liliana: (01:03:25) e é esse tipo de coisas que me faziam pensar…[não se percebe, não transcrevi] eu tento perceber bem se é comigo, se é mesmo racismo, não vou logo atacar as pessoas

Nuno Gomes: é difícil

Liliana: (01:03:38) é muito difícil

Nuno Gomes: é difícil ignorar as situações, não é

Liliana: () é

Nuno Gomes: as situações afetam-nos

Liliana: (01:03:43) é porque as pessoas magoam o nosso lado, não é

Nuno Gomes: é mesmo má formação das pessoas e depois as chefias são coniventes com essas situações

Liliana: (01:03:50) são coniventes, ouvem aquelas piadas até se riem com eles e tudo. Muitos colegas que passavam ali naquela equipa diziam: "aquela equipa, mas isto é uma ramboia todos os dias! Com certeza que não fazem nada!" Porquê? Porque estavam constantemente com piadas a rirem-se e depois falam comigo: "e grande…[não se percebe, não transcrevi]" e a chefia ali a rir-se de mim, a ver aquilo tudo e nunca tomava uma atitude e dizia: "olha aqui não existe racismo, aqui não pode ser praticado o racismo, aqui não existe xenofobia, não pode ser praticado"

Nuno Gomes: já falaste com o SIESI na hipótese de fazeres uma queixa em relação a essa descriminação racial?

Liliana: (01:04:34) eu já pensei até em fazer uma denúncia anónima, já pensei

Nuno Gomes: não é preciso fazer denúncia anónima, é fazer denúncia mesmo denúncia. Aliás a gente deve tratar as coisas logo quando elas acontecem

Liliana: (01:04:45) pois ai é que está, como já passou este tempo todo e eu de uma certa forma conseguir que aqueles colegas que faziam realmente, com mais cara de pau sair

Nuno Gomes: sim mas também é mais difícil, é difícil eu estar-te a dizer fazeres isso quando o próprio local e trabalho já por tua própria experiência já sabes que não funciona reclamar, não é

Liliana: () sim!

Nuno Gomes: porque não vale a pena eu estar a reclamar, se a gente vê que reclama a uma chefia, eu por exemplo fiz reclamação do meu chefe, já me aconteceu por exemplo, fiz reclamação do meu chefe, depois até estava a comentar fiz reclamação do demónio mas fiz reclamação ao diabo

Liliana: () pois! (ri-se)

Nuno Gomes: (ri-me) agora quero ver o que é que vai acontecer desta história porque eu estou a reclamar do demónio

Liliana: () ao diabo

Nuno Gomes: ao diabo, ou seja, agora é que eu vou-me ver frito destas situações, como é que eu vou desembrulhar isto, não é, e então não vale a pena, se a gente reclama do demónio e estamos a fazer reclamação ao diabo

Liliana: () não vale a pena

Nuno Gomes: nem vamos ter ajuda, da tua própria experiência já sabes

Liliana: (01:05:45) não vou conseguir

Nuno Gomes: falar talvez com o SIESI o sindicato e ver o que neste tipo de situação o que é que podes fazer. Se já falaste com o demónio e o demónio não faz nada e não podes recorrer ao diabo também não vale apena, como é que fazes?

Liliana: (01:06:01) porque é assim as provas que eu tenho neste momento era sobre aquela altura e sobre aquela altura eles tiraram as pessoas da equipa

Nuno Gomes: sim, sim, sim

Liliana: (01:06:10) portanto eu neste momento o que é que eu vou conseguir?

Nuno Gomes: não tu agora, tu agora está um pouco de mãos atadas, não é, ou seja tu neste momento estás a viver é o ambiente de trabalho lá, eles estão sempre a fazer risadas contra ti e tu não consegues fazer nada

Liliana: Não!

Nuno Gomes: porque a chefia não faz nada.

Liliana: Não!

Nuno Gomes: Pronto isto tem a ver apenas, isto tem apenas a ver com a questão do contrato de trabalho, percebes, tens um contrato efetivo e estão a ver se te vais embora, portanto aqui neste momento é esperares, é esperares que todas as frentes de trabalho que estão a ser feitas, todos os esforços, SIESI, se eu conseguir fazer a minha tese de mestrado, se eu conseguir ir para Doutoramento com esta tese, entendes, saem cá para fora esta informação, que eu possa falar com a Catarina Martins para mostrar a pressão que está a ver por exemplo com a ETT3 com as pessoas que têm contratos

efetivos e nós chegarmos com estas frentes todas, percebes, porque as coisas estão a ser feitas, há coisas que estão a ser feitas, entendes, agora é

Liliana: () esperar pelo resultado

Nuno Gomes: o meu conselho para já é ires sempre falando com o sindicato expondo as situações que estão a acontecerem porque deles tens apoio jurídico e podes sempre, eles podem sempre aconselhar o que é que podes fazer da forma mais legal possível está bem e é ires aguardando que todas estas frentes possam fazer coisas, não é, como os outros sindicatos que também têm falado lá na Assembleia sobre estas questões e temos todos a lutar pelo mesmo

Liliana: (01:07:37) e eu agora como sou delegada, candidatei-me, votaram para que eu fosse também delegada e representante dos trabalhadores isso tudo fez com que mudassem, reduzissem um pouco mais

Nuno Gomes: o bulling

Liliana: (01:07:53) o bullying

Nuno Gomes: e já és delegada agora há já quanto tempo?

Liliana: (01:07:55) há pouco, há uns meses

Nuno Gomes: há uns meses e eles já sabem que tu és delegada sindical?

Liliana: (01:07:59) já sabem

Nuno Gomes: lá na empresa C?

Liliana: (01:08:01) já!

Nuno Gomes: e notas já alguma diferença melhor para ti?

Liliana: (01:08:06) noto melhora, sim!

Nuno Gomes: pode ser que

Liliana: (01:08:08) sabem agora que têm de ter mais cuidado, lá está, mas não quer dizer que não façam com outros colegas

Nuno Gomes: ok! Pronto agora vamos, vamos todos, estamos todos dentro do barco está bem? Agora é assim, se tiveres depois alguma situação que queiras depois compartilhar comigo podes sempre enviar um email está bem, a gente pode falar.

01:08:27

(pausa para falar sobre coisas pessoais)

14.2.23 E23, Carlos

14.2.24 E24, Sofia

Entrevista com Carlos e Sofia

(20-11-2017 - 01:36:44)

Nuno Gomes: Vou pôr aqui a gravar, então é assim, vocês receberam o meu email não é, receberam email? Chegas-te a encaminhar o email que eu enviei para ele?

Sofia: Não encaminhei não

Nuno Gomes: Ah ok!

Sofia: Como pediste o email dele depois julguei que irias enviar

Nuno Gomes: pois, pois, não lembrei, pensei que tivesses reencaminhado

Sofia: eu pu-lo a par do que era

Carlos: sim ela disse-me qual era o assunto

Nuno Gomes: ok! ok! Portanto isto é para, a recolha das entrevistas que eu estou a fazer é para a minha tese de mestrado, não é, tem a ver com a questão do sofrimento nos call-centers em Portugal e tudo o que vai ser falado aqui, vai ficar no anonimato, infelizmente, em termos de nomes, empresas, portanto vocês vão ter depois outro nome,

só vou manter o género, mas depois o nome de empresas, nome, mesmo a vossa idade vai ficar numa escala de idades

Sofia: ok!

Nuno Gomes: também não vos vai identificar, eu apenas vou precisar de saber a idade mesmo para depois pôr na escala e pronto, portanto não vai haver nenhuma identificação

Carlos: também não havia problema

Sofia: pois também não havia problema

Nuno Gomes: É tal e qual como eu já comentei com os meus professores, ainda não houve nenhum entrevistado que dissesse que havia problema, até fazem questão: "não! Não! Diz o nome das empresas!" (ri-me), mas pronto!

Sofia: das empresas

Carlos: pois isso já entra em ilegalidades face às nossas condições contratuais

Nuno Gomes: pois! Poderá, poderá!

Sofia: (01:28) pode acontecer sim! Estás a passar para o exterior informações consideradas internas

Nuno Gomes: ok! O teu nome?

Sofia: (01:36) Sofia!

Nuno Gomes: ok, Sofia. E a tua idade?

Sofia: (01:40) [40 aos 49]

Nuno Gomes: e a tua escolaridade?

Sofia: (01:43) Licenciatura e Pós-graduação

Nuno Gomes: ok! E pronto, autorizam a gravação não é?

Sofia: Sim!

Carlos: Sim!

Nuno Gomes: que eu estou aqui a gravar. E o teu nome?

Carlos: (01:53) Carlos. Tenho [20 aos 29] e 12º ano

Nuno Gomes: ok! E trabalham em call-center?

Sofia: Sim!

Nuno Gomes: tu trabalhas em call-center?

Sofia: (02:08) No da ETT3 na empresa C

Nuno Gomes: ah! Tás na empresa C aqui na, onde?

Sofia: (02:12) No [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: no [cito um local em Lisboa]!

Sofia: (02:13) Agora sim!

Nuno Gomes: e já tiveste em [cito um local em Lisboa] foi?

Sofia: (02:16) tive em [cita um local em Lisboa], tive na [cita um local em Lisboa], voltei para [cita um local em Lisboa]. Fomos para a [cita um local em Lisboa] e da [cita um local em Lisboa] fomos para ali [a empresa C tem vários polos em Lisboa]

Nuno Gomes: ok, e tu?

Carlos: (02:24) e eu comecei também no mesmo call-center no mesmo projeto

Nuno Gomes: no [cito um local em Lisboa]?

Carlos: (02:30) sim! Comecei só em [cita um local em Lisboa], transitei para a [cita um local em Lisboa], portanto transitei para aqui

Nuno Gomes: ok!

Carlos: (02:36) para o [cita um local em Lisboa]!

Nuno Gomes: Quantos anos de call-center? Já és efetiva?

Sofia: (02:43) Ah já há muito tempo.

Nuno Gomes: Sim!

Sofia: (02:45) 13 anos, faz 14 anos dia 2 de Dezembro

Nuno Gomes: ok! Então tu vieste de [cito um local em Lisboa]? Foi?

Sofia: (02:55) não!

Nuno Gomes: Chegaste a estar em [cito um local em Lisboa] ou não?

Sofia: (02:56) Não isso já foi há muito tempo atrás

Nuno Gomes: Ah ok! Ok!

Sofia: (02:58) não! Não! Não!

Nuno Gomes: então tiveste lá em [cito um local em Lisboa], começaste em [cito um local em Lisboa]?

Sofia: (03:01) sim!

Nuno Gomes: Ok! Eu cheguei a estar em [cito um local em Lisboa]

Sofia: (03:03) a sério?

Nuno Gomes: depois passei para [cita um local em Lisboa] e depois sai em 2002 ou 3 sai, eu tive lá 3 quase 4 anos

Sofia: (03:12) então saíste quando eu entrei

Nuno Gomes: pois foi mais ou menos

Sofia: (03:17) eu na altura entrei no final de 2003

Nuno Gomes: ok! Aliás foi lá que começou a, eu como sempre fui uma pessoa muito lutadora pelos meus direitos, apesar de não ser sindicalizado ainda (ri-me)

Sofia: (riu-se)

Carlos: (riu-se)

Nuno Gomes: E pronto, e depois como já trabalhei em vários call-centers surgiu a tese

Sofia: sim!

Nuno Gomes: e surgiu assim as coisas espontaneamente

Sofia: (03:41) pois quando a Marta me disse que tinhas, que eras um antigo colega, julguei que eras um antigo colega, mas sei lá recente de há 2 anos

Nuno Gomes: Ah, Não! Não! Não!

Sofia: já conheces a Marta assim

Nuno Gomes: não a Marta conheci só, só através da tese, a tese contatei o sindicato, mandei um email, fui a uma reunião com o sindicato e depois disseram que eram trabalhadores do call-center da empresa C e eu disse: "ah vocês são trabalhadoras?!" (ri-me) E então foi muito giro em vez de ser uma reunião só de sindicato que não era assim muito importante para a tese, acabou por ser muito importante porque depois desencadeou todo o processo em si, não é, porque eu tenho estado com os vários sindicatos e então tenho recolhido entrevistas de um sindicato, tenho recolhido entrevistas do outro sindicato e agora o SIESI foi o último sindicato que me arranjou as pessoas e que eu estou a fazer entrevista com elas não é. E tu quantos anos?

Carlos: (04:34) Eu trabalho lá há cerca de 4 anos, um pouco mais mas é sensivelmente 4 anos

Nuno Gomes: também contrato efetivo?

Carlos: (04:40) Para já ainda não, falta ainda 1 ano e meio, mas

Nuno Gomes: há ainda falta 1 ano e meio

Carlos: (04:43) tudo indica, se entretanto não, não levará a razões para isso a menos que o projeto acabe

Sofia: tás a gozar

Carlos: (04:53) dificilmente dadas as condições do contrato, sim eventualmente terei, terei a efetividade

Nuno Gomes: ok!

Carlos: (04:58) se lá continuar claro! Se não surgir algo melhor

Nuno Gomes: ok! Eu, eu com esta tese, não é, eu, o que me interessa captar daquilo que vocês vão falar, portanto isto é uma entrevista semi-estruturada, tenho mais ou menos algumas ideias daquilo que vou depois perguntar a vocês, vou deixar-vos falar livremente está bem, mas a ideia será captar as emoções negativas ou emoções podem ser emoções positivas, as emoções que vocês a nível das humilhações dentro do call-center do que é que, qual é a vossa experiência não é, o que é que vocês sentem, há os problemas das idas à casa de banho, há os problemas das pausas, pronto há um sem número de situações que eu vou deixar vocês falarem espontaneamente, mas quero só que foquem em mente, de focarem me os vossos sentimentos, as vossas emoções, o que é que vocês sentem, diante das situações. Podem também relatar situações que estão a acontecer com outras pessoas que vocês veem, não é, porque vocês trabalham em filas de 12 pessoas, ou 15 pessoas não é e é filas, filas, filas, não sei como é lá no [cito um local em Lisboa], a disposição da sala

Sofia: (06:07) é parecido!

Carlos: (06:08) atualmente é!

Nuno Gomes: E acabamos sempre por assistir a coisas que também nos tocam, não é?

Sofia: sim!

Nuno Gomes: pronto então vou começar aqui por ti

Sofia: não pode começar por ti

Nuno Gomes: vamos começar por ti

Carlos: (06:22) ok, pronto! Queres que eu, que eu fale então das experiências que, eu devo começar por dizer que também, antes de trabalhar ali, em qualquer outro tipo de trabalho sempre fui uma pessoa que reivindico aquilo que acho que são os meus direitos como trabalhador e há inúmeras situações que são vividas diariamente e começam depois da forma como a nossa hierarquia nos trata no dia-a-dia, não toda a maior parte e a ideia generalizada é que que eles nos passam face a esse tratamento é que, é tem a ver com as diretrizes de empresa face aquilo que é pretendido para, da função deles e para o tratamento que dão aos colaboradores como são designados que é no sentido em que não te deixam, ou não te permitem a ti colocar verdadeiramente ou dar uma resposta à tua verdadeira questão, dão-te uma resposta muito circunstancial sem te dar um grande esclarecimento e ficam por vezes quer ofendidos quando tu fazes esse, alguma pergunta ou colocas em causa aquilo que possam eventualmente dizer, e nessas situações aquilo que é feito, não é a tentativa de darem-te um esclarecimento, mas uma tentativa de impor a resposta e isto obviamente que para mim perante a pessoa que eu sou, causa-me uma certa indignação, causa-me também alguma revolta e também acho isso incorreto no sentido em que eu como profissional tentando dar o meu melhor e tentando dar a resposta mais assertiva para com o cliente quando questiono ou quando peço auxilio para ter essa resposta tenho este tipo de atitude

Nuno Gomes: por parte das chefias!

Carlos: (08:21) por parte da hierarquia a quem eu tenho que recorrer obrigatoriamente, porque havendo outras possibilidades também não me é permitido fazê-lo, ok eu sou obrigado, obrigam-me a respeitar a hierarquia que por sua vez depois tem este tipo de tratamento para com as pessoas, não todos, volto a referir, mas a grande maior parte, pronto, ela, lá está faz parte da hierarquia, não é de todo um caso desses, mas isto será um exemplo de 16 responsáveis de equipa, 14 aplicam isto diariamente, esta forma de

Nuno Gomes: de tratamento

Carlos: (08:58) que é de imposição do conhecimento quando o mesmo tu ou alguém que está ao teu lado que até revela saber um pouco mais, não tem possibilidade de refutar aquela resposta porque é imposta e isto realmente causa, a mim causa me indignação.

Nuno Gomes: tu sentes isso é

Carlos: sim eu sinto!

Nuno Gomes: é a emoção

Carlos: (09:17) Eu sinto-me bastante indignado, muito revoltado e na maior parte das vezes eu manifesto essa revolta e por vezes isso também acabo por receber um tipo de represálias por ter esse tipo de atitude, por não aceitar aquilo que me é

(09:25)

Nuno Gomes: imposto!

Carlos: (09:31) que me é imposto e que lá está e tu sentes aquilo como te estão a obrigar a aceitar algo que, pronto com aquilo que tu não estás a concordar ou poderias eventualmente concordar se te fosse devidamente explicado, o problema é que não é

Sofia: (09:47) posso comentar?

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Sofia: (09:48) acho

Nuno Gomes: isto é uma conversa livre!

Sofia: (09:49) ah! Muitas vezes é, isto nas questões de dúvidas, a pessoa tem uma dúvida, "isto",

"ok! É isso, mas porquê?"

E a isto, a resposta é: "isto, ponto final!"

Pá há pessoas que aceitam isto, eu também não aceito! Eu para perceber as coisas têm que me as explicar

Nuno Gomes: claro! Sim senão a pessoa volta a fazer a mesma pergunta, novamente daqui passado 10 segundos

Sofia: (10:15) e para mim o mais grave disto tudo é que depois quando a pessoa tenta perceber: "pá explica-me porque é que isto é assim", acham que estão a ser postos em causa, que lhes estão como já aconteceu a ti, "estão nos a faltar ao respeito" e isto não é faltar ao respeito a ninguém, só quero saber mais informação, mas depois a

resposta que é dada: “estás me a faltar ao respeito, não estás a acatar o que eu te estou a dizer” como se estivesse a adestrar animaizinhos, e isto acontece

Nuno Gomes: e esta situação é frequente?

Carlos: (10:48) sim isto, isto

Nuno Gomes: diária?

Carlos: (10:50) passam-se diariamente com todas as pessoas que trabalham ali, porque dentre 16, 14 aplicam isto na prática do seu dia-a-dia de trabalho

Nuno Gomes: 14 chefias fazem isso?

Carlos: (11:01) 14 responsáveis de equipa

Nuno Gomes: isso tipo de atitude que provoca indignação

Carlos: (11:04) exatamente!

Nuno Gomes: causa indignação?

Carlos: (11:06) causa indignação, causa revolta, isto em seguimento daquilo que ela está a dizer, frustração também no sentido também que tu acabas por ter, a maior parte das vezes a noção que aquela pessoa te está a dizer aquela resposta sem saber e sem perceber qual é a resposta que te está a dar, e é por esse motivo que na maior parte das vezes quando questionada não te sabe, não te sabe dizer e tu ficas, quando tu vês ou achas, tens uma noção que o teu trabalho é bem desempenhado e tens uma série de

conhecimentos e quando mesmo, com esses, mesmo quando os responsáveis confrontados com esse mesmo conhecimentos não os aceitam, só revela que da parte deles não existe um grande interesse, uma grande motivação de trabalho, que vai, que vai contra aquilo que tu no dia-a-dia tentas desempenhar pronto, nas tuas funções, eu no meu caso pessoal, eu empenho-me e sou extremamente empenhado no que faço em quase todas as tarefas e quando pego num assunto gosto de trata-lo como deve ser e é por esse motivo que eu acho que devo ter as respostas necessárias e que acontece na maior parte das vezes e isto faz com que por sua vez eu evite fazer estas questões e tenho já a minha autonomia, mas isso é um risco porque sou eu que estou a assumir as respostas que possa eventualmente dar, pronto

Nuno Gomes: e o que é que estará por trás dessas atitudes de chefias…[não se percebe, não transcrevi]

Carlos: o verdadeiro problema começa ai

Nuno Gomes: eles são ETT3 porque vieram dos contratos com a ETT2 que a ETT2 acabou, ou porque foram colocados lá pela ETT3 agora posteriormente?

Carlos: (12:44) foram posteriormente…[não se percebe, não transcrevi] os responsáveis que estão ali no [cita um local em Lisboa] não vieram todos de lá

Nuno Gomes: vocês têm lá a [cito uma coordenadora] não é?

Sofia: exato, ela veio de lá

Carlos: (12:58) ai começa o problema

Nuno Gomes: qual é o problema

Carlos: (13:00) que é na coordenação, que é a função atual dela passa, passam-se diretrizes para a hierarquia seguinte que por sua vez fazem impor essas diretrizes para com os restantes colaboradores e atualmente principalmente desde que nós mudámos para o [cita um local em Lisboa] que tu vives num ambiente de trabalho quase de opressão e quase ditatorial.

Sofia: (13:18) quase?! Quase?!

Carlos: (13:20) Sim bastante ditatorial!

Sofia: (13:21) ainda hoje pensei

Nuno Gomes: isto é despótico, ou seja eles fazem o que eles querem

Sofia: (13:25) puro despotismo foi essa a palavra que me ocorreu, puro, nós hoje fomos chamados

Nuno Gomes: é puro despotismo mesmo!

Sofia: (13:31) completamente! Nós hoje fomos chamados para uma informação rápida pela supervisão, portanto estávamos todos, ali os colegas reunidos, dá-nos uma informação e começamos todos a dizer: "não concordamos, não concordamos e por isto" e damos os nossos motivos e vem a senhora lá do fundo, porque viu ali um ajuntamento, aquilo já era uma manifestação (está a ser irónica)

Nuno Gomes: quem é que era a senhora, a [cito o nome da coordenadora]?

Sofia: (13:55) certo! “O que é que se está a passar?” Houve duas pessoas que falaram, foram logo chamadas, porque as pessoas são chamadas à parte.

Nuno Gomes: e depois há ali uma coação

Sofia: (14:11) Há uma coação que é uma coisa horrível, tem-se passado ali coisas muito graves

Nuno Gomes: sim eu sei que a [cito o nome da coordenadora] já deveria estar atrás das grades

Sofia: não, mas devia mesmo

Nuno Gomes: é uma das coisas más que as pessoas passam

Sofia: (14:19) não, ela devia estar atrás das grades

Nuno Gomes: vocês autorizam-me, eu tenho perguntado isto a todas as pessoas, porque ontem encaminhei um email felizmente porque eu sou muito prático nisso, mas esqueci-me mas eu quando chegar a casa vou-te encaminhar. Eu tenho-me reunido também com, com lá na Assembleia da República com os deputados, tenho estado, eu contatei todos os deputados lá na Assembleia, quem foi mais recetivo foi o Bloco de Esquerda, eu não sou partidário

Sofia: sim!

Nuno Gomes: mas desde que os conheci tenho sido mais político, porque eles são muito acessíveis principalmente a Catarina Martins já tive com ela duas vezes, eu

agora já tenho uma reunião estou só à espera dela que me diga alguma coisa e eu já mandei email para ela para dizer, porque agora a próxima reunião que nós vamos ter vai ser para eu mostrar pequenas gravações de coisas muito graves que está a acontecer nos call-centers em Portugal

Sofia: (15:11) eu tenho várias para contar de seguida

Nuno Gomes: ótimo!

Sofia: (15:12) se quiseres passar, era bom

Nuno Gomes: e que vou querer mostrar e queria a vossa autorização

Carlos: sim! Sim!

Sofia: eu autorizo!

Carlos: inicialmente dissemos que

Nuno Gomes: está bem! Isto porque a luta tem de ser em várias vertentes

Carlos: exatamente!

Nuno Gomes: isto é uma tese, mas também há uma parte na arena pública, como é que isto é tratado não é

Carlos: exatamente!

Nuno Gomes: porque isto são problemas graves!

Sofia: (15:31) o que se passa ali que é grave é em pequena escala, porque eu sei que há sítios em que é muito pior. Vou-te dar dois pequeninos exemplos. Há um ano e tal atrás [2016], nós as chefias fomos chamados porque uma coisa muito grave acontecia ali e pela primeira vez, nós quando estávamos na [cita um local em Lisboa], nós estávamos um bocado isolados, as coisas até correram benzinho, quando passámos ali para o [cita um local em Lisboa] fomos integrados na equipa da [cita o nome da coordenadora] e começou tudo completamente a descambar

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (16:05) ela viu-se, ela tinha os cãezinhos amestrados dela que neste momento já não estão amestrados, já não estão domesticados

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (16:16) ela já nos disse coisas do género: "desde que vocês vieram só tenho problemas", eles agora estão a vir um bocado para o nosso lado, bem mas resumindo, então ia-se passar uma coisa horrível que nunca tinha acontecido, que era uma greve, uma greve, e o que é que se ia fazer e o que é não se ia fazer. Nunca tinha passado pela cabeça daquela senhora [da coordenadora], que os responsáveis de equipa pudessem fazer greve, e eu gostava de ter filmado a cara dela quando um dos meus colegas disse: "não sei se venho, estou a pensar fazer greve!". A cara dela: "o quê?! E só me dizem isso agora?!"

"não temos que lhe dizer!"

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (16:56) “Mas há aqui mais alguém que esteja a pensar fazer greve?” De repente eu levanto o braço, a minha colega do lado esquerdo levanta o braço. Eu não sei como ela não teve um AVC.

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (17:08) E nesse dia, pessoas que nunca tinham feito greve na vida, ali devido ao grau de insatisfação fizeram. Ela naquele dia, naquele reunião à porta fechada nós fomos, não fomos todos, porque primeiro foi só a primeira pessoa que falou, ele [um supervisor que lá estava] foi diretamente ameaçado: “experimenta fazeres greve e vais ver o que é que te acontece”, foi isto que ela lhe disse. E a verdade é que um ano depois, ela tentou fazer-lhe uma série de coisas. Felizmente não conseguiu

Nuno Gomes: Ela ainda está lá, essa pessoa ainda está lá?

Sofia: (17:39) Está mas ela primeiro tentou destituí-lo, depois nós começamos a picá-lo: “não deixes que isso te aconteça, e existem leis e tu tens um contrato de trabalho” e ele lá bateu o pé, foi só retirado daquele sítio e foi, ficou no mesmo edifício, mas saiu da, da alçada dela. E eu há uns anos tive uma situação que ainda hoje não consigo contar sem me rir. Fui chamada pela então gestora do projeto que me perguntou porque é que eu tinha dado folga a duas pessoas no mês de Agosto. E eu estava-lhe a explicar que aquilo eram folgas que eram devidas às pessoas devido a horas extra acumuladas e que, eles deixavam de ter direito à folga ao fim julgo de 90 dias após terem direito a elas se elas não fossem gozadas. E ela a dizer que não podia ser e ta ta te, e eu disse: “desculpe-me mas eu só estava a aplicar a lei!” E ela deu um murro na mesa e diz-me: “a lei aqui sou eu!” E eu tive um ataque de riso, o que a danou ainda mais, mas eu não consigo ter outra reação

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (18:52) “a lei aqui sou eu!”

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (18:55) e isto é muito assim

Nuno Gomes: mas todos nós sabemos que a lei ali é a [cito o nome da coordenadora]!

Sofia: mas

Nuno Gomes: não sei se era a [cito o nome da coordenadora]?

Carlos: não essa já foi a [cita o nome de outra coordenadora]

Sofia: não mas a [cita o nome da coordenadora] ainda lá está

Carlos: sim estão as duas!

Sofia: (19:05) E é muito assim, existem leis, podemos contornar. Agora já estão melhores porque já perceberam

Nuno Gomes: Concordas que é despótico mesmo, porque realmente na minha experiência de call-center, a minha pior experiência de call-center foi a empresa C, não é, porque era, eles faziam o que lhes apetecia

Sofia: sim!

Nuno Gomes: e nós eramos o jogo

Carlos: (19:25) a resposta

Nuno Gomes: ou caímos nas graças ou então era terrível

Sofia: (19:27) Isso é outro problema grave principalmente com pessoas como a [cita o nome da coordenadora], ela simpatiza contigo, facilita-te a vida, ela embirra contigo ela faz-te a vida num inferno, por tudo e por nada, ela deixa a ti, deixa a ele, gosta dele, ele faz o que quer, e tem umas regras e para ti tem outras, e eu já a confrontei com isto, já confrontei: "mas essa regra é só para, para todos? Ou é só para alguns?" E ela não responde e distorce tudo. Ainda hoje tive outro exemplo disso, ela fala contigo e depois vai dizer a ele que tu disseste coisas completamente diferentes daquilo que se passou na realidade, depois é a manipulação

Nuno Gomes: eu acho que se um dia depois eu for à televisão, vou desafiar a [cito o nome da coordenadora] frente às câmaras se quiser ter um comité de pessoas contra ela

Carlos: (20:26) não isto só à parte do seguimento daquilo que ela estava a dizer, houve a reunião sobre a primeira greve, isto no dia seguinte, ou acho que no mesmo dia. Todos os colaboradores foram chamados em grupos respetivamente segundo a sua equipa para lhes ser administrado uma palestra quase de dissuasão à greve, isto não foi nos dito diretamente: "amigos por favor não faça greve!"

Nuno Gomes: isto antes da greve ou depois da greve?

Carlos: (20:49) antes da greve!

Nuno Gomes: antes da greve.

Carlos: (20:50) no dia anterior.

Nuno Gomes: sim!

Carlos: (20:51) foi só dado uma palestra, que isto nunca tinha feito, nunca tinha acontecido nos outros sítios onde já tínhamos passado, nomeadamente a [cita um local em Lisboa] e [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: isto foi nesta greve que o SIESI fez agora?

Sofia: (21:02) Não! Não! Isto já foi

Carlos: (21:04) isto foi a primeira greve que ocorreu

Sofia: deve ter sido

Carlos: (21:08) nós já tínhamos transitado para o [cita um local em Lisboa],

Sofia: talvez!

Carlos: (21:10) isto tendo em conta que nós já tínhamos estado cerca de 1 ano e pouco em [cita um local em Lisboa], pelo menos esse foi o meu caso e tinham ocorrido várias greves e nunca ninguém me fez qualquer abordagem sobre o tema. Estivemos

cerca de 1 ano e pouco na [cita um local em Lisboa], foram feitas também várias greves e nunca ninguém fez abordagem do tema. Voltámos para o [cita um local em Lisboa], mudou a coordenação e então aí começou a haver esse tipo de abordagens para segundo a justificação deles saberem com que podem contar e

Sofia: (21:36) desculpa antes que me esqueça, desculpa, peço desculpa

Carlos: sim

Sofia: (21:41) eu sei pelo menos 3 colegas minhas depois de fazerem esta greve foram levadas para dentro de uma sala e foi-lhes perguntado porque é que tinham feito greve, isto é ilegal! A mim não me levaram porque sabem que eu tenho amigos no sindicato, porque senão também me tinham, também me tinham levado, só que ela comigo não se atreve a fazer determinadas coisas

Nuno Gomes: e o que é que vocês sentem em relação a isso?

Carlos: (22:08) não, indignação total. Revolta porque, lá está é a tua hierarquia, e tu, acabas por não ter provas suficientes para poder comprovar que isto na realidade aconteceu

Nuno Gomes: não isto é muito difícil provar porque é, é, o problema da empresa C por exemplo e de muitos call-centers e na empresa C, e mais falado na empresa C é o, o, ataque sucessivo, é ao segundo, é a coisa, inventam sempre qualquer coisa, a pessoa está sempre a ser atacada, sempre a ser massacrada, não é?

Carlos: (22:42) tu atualmente, tu, mas pronto, isto, entretanto, há bocado não acabei por responder à tua pergunta

Nuno Gomes: diz

Carlos: (22:45) a tua questão, eu acho que o problema, o verdadeiro problema começa na escolha das pessoas que estão à frente dos projetos e atualmente aquela empresa pelo menos passa essa imagem de que as pessoas que quer ter à frente das pessoas e a gerir as pessoas, são pessoas que não tenham qualquer empatia com as pessoas com quem trabalham, que as vejam meramente como números que devem ser geridos e por essa perspetiva, lá está, não acham que é um direito da pessoa ser devidamente esclarecida ou ter qualquer outro tipo de direito. Desde que transitámos para o [cita um local em Lisboa], por exemplo as horas de refeição são geridas pela coordenação. É a coordenação que diz às pessoas quando é que vão almoçar, isso nunca aconteceu noutros polos, as pessoas tinham a sua hora de almoço e chegava a hora e iam almoçar e regressavam, uma hora depois. Atualmente não, atualmente é-te dito que, ok, as pessoas que entraram às 6 horas (18 horas) vão almoçar agora e visse versa. Isso nunca tinha acontecido! As pausas é outro problema. As pausas atualmente são também geridas pela, pela supervisão e só são concedidas pausas face à, ao volume de trabalho, ou seja, se houverem chamadas em espera, as pessoas quase não podem ir à pausa. E eu faço a pergunta: se tu tiveres 8 horas seguidas de chamadas em espera ninguém vai à pausa, quando têm 32 minutos de direito à pausa por dia?

Nuno Gomes: E como é que vão à casa de banho?

Carlos: (24:16) as questões da casa de banho, existe nesse caso já um, pronto, uma liberdade diferente, que as pessoas, ok, ali a mensagem que é passada, generalizadamente para algumas pessoas, mas generalizadamente é que, queres ir à pausa, colocas em pausa e vais à pausa, avisas a tua hierarquia ok, mas tens essa liberdade mas apenas para ir à pausa

Sofia: para a casa de banho

Carlos: (24:39) para a casa de banho sim! Desculpa! Se quiseres ir comer, se precisares de fazer qualquer outra coisa, eventualmente se tiveres de fazer uma chamada é a mesma circunstância, pode acontecer um imprevisto, mas usares verdadeiramente o tempo de pausa, descansar um bocado, ter alguma interrupção, entre as chamadas, isso só é mesmo possível se houver, se houver essa possibilidade face a, ao voluma de trabalho que existe naquele momento, e estamos a falar atualmente, isso é outra coisa que alterou, desde que tu mudaste para o [cita um local em Lisboa], tu tens, tu em [cita um local em Lisboa] e na [cita um local em Lisboa], tu tinhas sim em alguns dias da semana algum volume de trabalho, e pronto, já sabias mais ou menos com o que é que podias contar. Desde que mudámos para o [cita um local em Lisboa] é das, no caso do horário das 8h às 18h, das 8h às 17h. Das 8h às 17h é interruptamente a atender chamadas, de Segunda a Sexta. Isto para mim não é um grande problema

Sofia: Mas são todos ou são algumas pessoas?

Carlos: (25:46) são todos!

Nuno Gomes: É por causa do horário

Carlos: (25:48) Pelo menos

Nuno Gomes: o horário!

Carlos: Lá está

Sofia: (25:52) Vou repetir, mas isso acontece com todas as pessoas ou só com alguns?

Carlos: (25:53) é aplicável à maior parte das pessoas exceto aquelas por quem a coordenação tem afinidade.

Nuno Gomes: Claro!

Sofia: (26:02) Lá está!

Carlos: (26:03) O problema é esse! Que é: as escolhas de hierarquia são com base em afinidades e com base em pessoas que levem a cabo as tuas diretrizes. Nomeadamente a [cita o nome de uma coordenadora] tem, passa a imagem de controlo e de que quer controlar e então as pessoas têm que ter à volta dela, são pessoas que possam implementar esse controlo por ela, que qualquer coisa que aconteça lhe vão comunicar. Existe uma pessoa atualmente

Sofia: um cão de fila!

Carlos: (26:27) naquele, naquele trabalho, têm uma função que nunca existiu, em nenhum outro sítio que é meramente controlar os estados em que as pessoas estão, controlar aquilo que as pessoas dizem

Sofia: Dizem!

Carlos: (26:39) Ela ouve e vai reportar

Sofia: (26:43) uma espia

Carlos: (26:44) é este ambiente de opressão quase

Sofia: (26:48) quase?! Não é quase

Carlos: (26:49) que se vive, porque tu tens que ceder

Nuno Gomes: temos que chamar as coisas pelos nomes, é mesmo um ambiente de opressão, porque em qualquer profissão de trabalho, tu vais a um café, pedes um café, ninguém está ali a ser oprimido para trabalhar

Carlos: (26:58) exato! Tu não consegues, tu não tens liberdade para dizer aquilo que pensas verdadeiramente

Sofia: (27:03) não tens!

Carlos: (27:04) acabas por ter

Sofia: (27:05) não, não tens!

Carlos: (27:06) mas se disseres alguma coisa que vá contra as diretrizes da empresa

Nuno Gomes: represálias

Carlos: (27:08) e alguém está ao lado ouve, vais ter represálias, pode é não ser diretas, mas vão-te ser aplicadas. No meu caso específico, eu fiz já uma reclamação, já no início deste ano [2017] por sofrer ali assédio por parte da minha atual responsável,

Sofia: (27:23) não, antiga!

Carlos: (27:25) antiga aliás. Sim, antiga. Antes de ter feito essa reclamação eu fui diretamente à coordenação, expor toda a situação

Nuno Gomes: Fizeste a reclamação a onde?

Carlos: (27:35) Fiz à sede

Sofia: Não, a reclamação, portanto à sede

Carlos: (27:39) mas inicialmente falei com a supervisão que me disse para falar diretamente com a pessoa em causa. Fi-lo sabendo que a pessoa, não seria recetível a críticas, fi-lo, ok, não foram recebidas, a situação continuou, inclusive aliás, agravou

Sofia: … [não se percebe, não transcrevi]

Carlos: (27:57) e então fui expor a situação à coordenação, à [cita o nome da coordenadora], que numa reunião comigo e com a pessoa em causa, reconheceu que sim que era, que eu tinha razão, nas coisas que estava a dizer, mas não era eu que tomava decisões naquela empresa e como tal deveria aceitar aquilo como, não tendo alternativa

Sofia: (28:19) é que ele pediu para ser retirado daquela equipa porque não conseguia trabalhar com o responsável em questão

Carlos: (28:24) exato! Eu enumerei todas as razões e todo o assédio e todos os abusos que eu era alvo.

Nuno Gomes: e o que é que aconteceu, se puderes contar?

Carlos: (28:30) E ela acabou por reconhecer, indicando que não era eu que tomava decisões e então ia ficar na equipa

Sofia: (28:37) tanto ficava tudo na mesma (riu-se)

Nuno Gomes: claro!

Carlos: (28:39) e não me podia mudar

Nuno Gomes: sim!

Carlos: (28:40) e eu não achei que isso fosse correto

Nuno Gomes: e que abusos?

Carlos: (28:42) então tive de recorrer a uma reclamação à empresa [à ETT3]

Sofia: à sede

Carlos: (28:45) que por sua vez

Nuno Gomes: à ETT3

Carlos: (28:47) exatamente, com o conhecimento do sindicato, para entretanto ter uma resposta dentro daquilo que são os meus direitos e como trabalhador, eu não posso ser alvo de assédio no local de trabalho, e então ai sim, mudaram-me de equipa.

Mas só depois de ter feito toda esta exposição, indicando o código do trabalho que estava a ser infringido com aquela situação e só ai depois de estar enunciado quais as implicações laborais daquilo, é que me foi concedido o apelo

Nuno Gomes: vocês são ambos sindicalizados pelo SIESI, é? Não?

Carlos: (29:20) é assim, não sou sindicalizado.

Nuno Gomes: tu és? Tu não és sindicalizado. Ainda bem porque eu preciso de pessoas não sindicalizadas

Sofia: (29:27) eu sou sindicalizada, mas posso-te dizer que todos os problemas que eu tive naquela empresa e todas as coisas que eu resolvi fora, praticamente sem o apoio do sindicato e que eu sinto, sempre senti, que o sindicato não apoia as pessoas como devia, porque dá-te uma palmadinha nas costas, diz: "pois isso é muito difícil de provar" e manda-te à tua vida. Eu já tive ali situações que se passaram comigo muito graves e eu só contei comigo, e a única coisa que me valeu, foi

Nuno Gomes: e o que é que aconteceu?

Sofia: (30:03) ter-me aguentado.

Nuno Gomes: o que é que aconteceu muito grave?

Sofia: (30:05) Tive

Nuno Gomes: se alguém tiver uma caneta, que eu não tenho.

Carlos: tens uma caneta?

Sofia: sim, devo ter, ando sempre com canetas.

(30:16) eu fui, eu vou tentar resumir isto. Eu a certa altura, eu estava no atendimento à noite, sim estava há 3 anos, foi quando estava a acabar o último ano do curso e em certa altura foi chamada, mais 3 pessoas para integrarmos um projeto novo que era tratamento de reclamações, para fazer substituição de férias de pessoas da empresa C. Isto nunca tinha sido feito, sem ser por pessoas da empresa C. Aquilo correu bem, nós acabamos por ficar ali, com uma equipa a crescer e ao fim de sei lá, um ano e tal, eu concorria a responsável daquela equipa, porque entretanto eu fui assumindo algumas funções, houve um processo para, foi assim que eu passei a responsável de equipa, concorri, acabei por ficar e a equipa foi crescendo cada vez mais. Entretanto cheguei a uma altura que tinha 42 pessoas na equipa a meu cargo e vem-me a coisa [a coordenadora] que estava, deves-te lembrar, da coisa em questão, que eu não lhe consigo chamar de pessoa, tenho alguma dificuldade. Foi das pessoas mais más que eu conheci na minha vida, embora possas falar com outra pessoa que diz que ela é um amor e que a adora, são opiniões. Estou a falar da minha experiência que é a [cita o nome de uma coordenadora]

Carlos: [cita o nome da coordenadora]!

Sofia: (31:55) Que voltou de novo de uma baixa de 2 anos ou lá o que foi e tiveram de lhe arranjar qualquer coisinha para fazer então ficou como coordenadora de alguns projetos entre os quais a minha equipa. Ela à primeira vista, eu já tinha tido anos antes um pequenino problema com ela que foi resumidamente isto: eu estava, não sei se és, és do tempo das prevenções ao fim de semana?

Nuno Gomes: sim! Sim! Ganhava bastante dinheiro!

Sofia: (32:25) Certo! Já tinha dito isto.

Carlos: na altura!

Sofia: na altura.

Nuno Gomes: Eu na altura chegava a tirar mil e tal euros, cheguei a tirar 1200, 1300€

Carlos: agora pagam 60€

Sofia: então a estudar e com os exames

Nuno Gomes: isto foi há 17 anos atrás

Carlos: Agora pagam 60€

Sofia: (32:38) e então, eu nesse fim-de-semana, ela uns dias antes tinha-me convidado para ir para o backoffice e eu disse-lhe: "agradeço muito o convite e não sei quê, mas não quero, neste momento não vou aceitar", e houve alguém que me disse assim: "não lhe devias ter dito que não, acabaste de ganhar um inimigo", e eu não liguei. Só que ainda sou muito ingénua em algumas coisas e na altura ainda era mais. Não liguei. No fim-de-semana a seguir chamam-me a prevenção, por acaso nesse fim-de-semana tinha morrido o avô de uma grande amiga minha e eu estive o fim-de-semana todo, esse dia telefone ligado, telefonar-lhe, a mandar-lhe mensagens não sei quê. Na segunda-feira chego ao trabalho soube que tinham chamado as pessoas que estavam de prevenção, a mim ninguém me ligou, e vou falar com a minha supervisora da altura a perguntar-lhe o que é que se passava porque é que não me chamaram. A semana a seguir entregam-me uma nota de culpa, com um processo disciplinar por eu não ter comparecido. Eu respondi aquela nota de culpa, vou dizer não tenho bem a certeza se

foi isto, mas foi com cerca de 15 páginas e 8 anexos foi para análise, deram-me razão que de facto aquilo nunca deveria ter acontecido, a pessoa deve-se ter enganado, foi ela, a [cita o nome da coordenadora] a marcar o número e portanto arquivaram aquilo, deram-me razão e por aí a fora. Portanto ela volta, já temos este background. E ela fez-me coisas ouve do género, eu, eu não sei como é que na altura reagi daquela maneira, porque ela conseguiu durante e foram poucos meses, ela conseguiu pôr-me fisicamente doente. Eu num ano e meio tive 15 infeções respiratórias. Ela conseguiu dar cabo de mim. Eu estava num farrapo humano porque eu, eu trabalhava que nem uma doida e ela numa sala e eu não sei como é que reagi daquela maneira, eu já não tinha capacidade de reação percebes, não tinha, eu já não reagia numa sala cheia de gente e ela aos gritos e a dizer: "o que é que tu fazes o dia todo? Tu não fazes", era humilhação atrás de humilhação. Ela reuniu-me no dia 4 de Fevereiro de 2011 depois de andar a fazer a cabeça a uma série de pessoas numa sala com a minha equipa toda e pô-los 1 a 1 a dizer aquilo que me queriam criticar. Houve uns que disseram que não tinham nada a dizer, houve outros que não… [não se percebe, não transcrevi]

(35:22) mas isto é impensável, é uma coisa, é (suspira profundamente), eu senti-me uma, uma daquelas mulheres que é violada por um homem e está a ser apedrejada até à morte porque foi violada, foi isto que eu senti, foi um apedrejamento público

(35:43)

Nuno Gomes: portanto eles têm estes processos de humilhação

Sofia: (35:48) têm, e isto acho que não foi a primeira vez que ela fez. Eu depois tive 8 meses de baixa e quando voltei ela tentou, olha, posso dizer que quando eu entrei de baixa na semana, foi outra pessoa substituir-me, 2 dias depois puseram uma segunda, na mesma semana puseram 3, ao fim do mês tinha 4 pessoas a fazer o que eu fazia sozinha, eu que não fazia nada! E quando voltei ela tenta destituir-me, disse: "e isto não vai acontecer, há casos em que isto acontece" dizia lá o tipo da ETT3 que ela quase não falava, não falou, disse olhe: "pode acontecer! Mas eu sei ler e escrever e conheço muito bem o meu contrato", disse isto assim: "sei ler e escrever conheço muito bem o meu contrato de trabalho e isso não vai acontecer comigo!" E não aconteceu. Eu fiz queixa dela ao sindicato, eu fiz queixa dela à empresa por todos os graus de hierarquia, eu falei

com montes de gente na empresa, eu fiz o tipo que estava responsável pelo projeto aqueles que nós nunca vemos ir lá de propósito reunir-se comigo porque eu disse-lhe que não ia à sede falar com ele fora do meu horário de trabalho, ele acabou por ir lá falar comigo, falei com toda a gente que conseguisse, sabes o que é que aconteceu? Nada! Ninguém fez nada e ela continuou mais 2 anos de terror não comigo mas com outras pessoas

Nuno Gomes: e tu já eras sindicalizada

Sofia: (37:17) já!

Nuno Gomes: nessa altura? Tu já eras sindicalizada há quanto tempo?

Sofia: (37:19) desde 2010 talvez

Nuno Gomes: e sentes

Sofia: ou 9

Nuno Gomes: e sentes

Sofia: ou 8

Nuno Gomes: que houve represálias pelo facto de seres sindicalizada?

Sofia: (37:32) não isso não!

Nuno Gomes: quando te tornaste sindicalizada

Sofia: não isso não

Nuno Gomes: é desconto no ordenado? Vem no recibo de ordenado?

Sofia: (37:35) vem! Vem! Vem! Vem! Vem!

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (37:38) temos a possibilidade de não o fazer mas é descontado diretamente

Nuno Gomes: mas é bom fazer

Sofia: (37:43) não nunca senti estar a ser penalizada por ser sindicalizada, por outras coisas sim, por exemplo pelo horário de trabalho que eu tenho, por ter gozado o horário de licença de aleitamento durante mais do que aquele ano que é automático, sim, isso fui por várias coisas, por ser sindicalizada nunca senti isso, agora imagina o que é isto tudo por exemplo que se passou e ninguém fez nada, a empresa não fez nada, o sindicato não fez nada - ninguém fez nada!

Nuno Gomes: e depois simplesmente aconteceu?

Sofia: (38:27) passou-se, qual é o problema? Nenhum!

Nuno Gomes: Por acaso eu noto, eu noto, eu noto, que, principalmente, aliás eu em todas as entrevistas, mesmo de vários call-centers, eu noto isso, mas isso tem a ver

com o próprio trabalho de call-center, que é, a pessoa vive a situação como se tivesse a acontecer neste preciso momento

Sofia: (38:43) sim!

Nuno Gomes: porque a coisa marca de tal maneira as pessoas como tu há bocado citaste o dia, o ano

Sofia: sim!

Nuno Gomes: da situação que te aconteceu, porque marca de tal maneira que a pessoa fica, fala como se tivesse a acontecer isto hoje. Eu fiz uma entrevista com a chefe, como a Catarina

Sofia: sim!

Nuno Gomes: e então ela, ela parecia uma máquina a falar, as coisas a saírem todas assim porque eu sei como é que é o clima de trabalho na empresa C, não é, sem muito bem como é que uma pessoa sai

Sofia: (39:17) a Catarina foi outra! A Catarina conseguiram-lhe fazer aquilo que a mim não conseguiram, porque ela estava naquele estado, em que já não consegue reagir. Eu encontrei-a uns tempos depois e ela perguntou-me: "como é que fizeste para não seres destituída?"

Nuno Gomes: sim porque eles tiraram ela para a empresa I

Sofia: (39:35) não, não, isso foi recentemente

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (39:37) mas antes

Nuno Gomes: sim isso foi agora. Sim porque ela depois foi destituída de chefe

Sofia: (39:40) ela estava naquela altura em que não tinha reação, só que repara, tive aqueles 8 meses de baixa, em que não só fisicamente, por causa das doenças respiratórias com que eu estava, mas a nível psicológico em que eu me fui… [não se percebe, não transcrevi] porque já não tinha aquela… [não se percebe, não transcrevi] a cabeça. Mas como é que uma pessoa tem a capacidade de fazer isto que é, manipular toda a gente que está em teu redor, não é toda, mas muitos contra ti, para se unirem contra ti, eles apagavam-me trabalho, eles apagavam-me pastas, faziam-me coisas destas, era maldade pura.

Nuno Gomes: uma coisa, só para pôr aqui, só me darem a vossa idade novamente, a tua?

Sofia: (40:35) [40 aos 49]

Nuno Gomes: e tu?

Carlos: (40:37) [20 aos 29]

Nuno Gomes: ok! E a tua escolaridade qual é que é?

Carlos: (40:40) 12º. Eu há pouco, falei, entretanto na altura em que eu fiz essa reclamação e acho muito, antes, já ainda antes quando eu tive aquela reunião, um dos motivos que eu indiquei, e isto já não se passou comigo diretamente mas foi com outras pessoas que estavam à minha volta, aquela, a minha anterior responsável de equipa andou nos a pedir a nós restantes elementos, sobre outros colaboradores com quem ela tinha também uma, uma menor afinidade e que eram, as tais pessoas também como eu reivindicativas e que querem saber o porquê e andou a solicitar aos outros que lhe dessem elementos para os tentar despedir.

Sofia: (41:23) sim! Sim!

Carlos: (41:24) Porque os nossos contratos, lá está, existe uma grande dificuldade em tu teres uma justa causa, mesmo contratos sem termo de arranjares motivos válidos para o despedimento, ou o projeto acaba, ou o posto é extinto e no nosso caso isso é difícil isso acontecer e então qual é a alternativa, é tu teres verdadeiros motivos que justifiquem então o despedimento e ela andou nos a pedir a nós membros da equipa na altura para recolhermos então esses elementos para ela conseguir meter um processo junto da empresa para os despedir. Tu sabendo este tipo de coisas obviamente nas costas dos outros vais ver as tuas

Nuno Gomes: mas despedir assim por exemplo no caso dela por exemplo?

Carlos: (42:03) no caso deles era mais fácil porque eles eram colaboradores, nem sequer iria passar em termos de

Sofia: (42:08) não são colaboradores?!

Carlos: (42:09) pronto assistentes! É o termo que eles! Exato! É o termo carinhoso pelo qual nos definem

Sofia: (42:15) não colaboras, trabalhas!

Carlos: (42:16) obviamente que não havendo esta destituição, sei lá, automaticamente, o quanto muito serve de justificação para os retirar dali porque sem outro motivo não consegues fazer e não vais justificar só que os queres tirar dali, só porque eles fazem muitas perguntas

Nuno Gomes: sim é uma forma sutil que eles usam para tentar arranjar um processo disciplinar ou uma coisa qualquer que possa justificar o despedimento

Sofia: (42:40) para um processo disciplinar, custa dinheiro.

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (42:43) Eles não querem gastar dinheiro. Há ali pessoas que já podiam ter sido despedidas há muito tempo e com justa causa, porque tem imagina 30 faltas injustificadas no mesmo ano.

Nuno Gomes: Claro!

Sofia: (42:52) E a empresa não quer estar a gastar dinheiro,

Nuno Gomes: sim! Sim!

Sofia: (42:55) em despedir essas pessoas

Nuno Gomes: e então é melhor fazer pressão e não sei quê

Sofia: (42:57) pressão!

Nuno Gomes: para ver se a pessoa vai embora e perde os direitos todos!

Sofia: (43:00) para uma sala, põem-te uma folhinha à frente e não sais de lá enquanto não assinares (e bate com a mão na mesa, fazendo o gesto que a pessoa tem de assinar a folha). É isto que eles fazem

Nuno Gomes: mas já viram a fazer isso?

Sofia: (43:08) já!

Nuno Gomes: a pôr um papel à frente para eles assinarem que se vão embora

Sofia: (43:09) já! Já vi, não vi que não estava presente, mas já vi, as pessoas saíram de lá e contaram-me que lhes fizeram isto. Eu tive por exemplo uma pessoa na equipa a quem fizeram isto, e ela felizmente não assinou. Eu disse-lhe: "não assinas e não voltas para sala nenhuma", isto é o que eu digo às pessoas: "sem levares um representante sindical", porque eles com o sindicato presente não se atrevem a fazer isso porque sabem que não podem

Carlos: (43:38) recentemente também havia lá algumas situações e isto causa algum descontentamento geral e uma grande revolta a nível também geral dado que, como há bocado estava dizer, desde que fomos para ali existe uma grande carga de trabalho diária, 5 dias por semana, mas isto é aplicável só a alguns, como ela entretanto também disse, porque entretanto existem uns 5 ou 6 privilegiados a quem lhes é permitido, lhes é dado autonomia para se autocolocarem em pausa, para se levantarem em formação, para fazerem tudo aquilo que lhes apeteça sem que haja qualquer tipo de

represálias, podem estar inclusive junto da supervisão ou da coordenação, enquanto todos os outros estão a atender permanentemente e ninguém pode dizer nada contra aquilo. Há inclusive represálias a quem o tente fazer e eu perante esta situação, sabendo inclusive que entretanto ocorriam essas represálias tive novamente, mas desta já anónimo, pronto, porque me disseram que desta segunda vez já, porque foi demasiado próximo à primeira, fazer uma nova reclamação à empresa expondo toda a situação, indicando que novamente estavam a ser cometidas ilegalidades no que toca a discriminação no local de trabalho porque se duas pessoas têm o mesmo posto de trabalho não podem uma ter um excesso de trabalho enorme e a outra não ter nenhum, eu acho isto incorreto, e isto vivia-se diariamente. A resposta a esta reclamação por parte da empresa foi indicando que não era praticado qualquer tipo de descriminação no local de trabalho, efetivamente verificaram-se melhorias no que toca ao comportamento dessas pessoas, que eu não acho que tenham mudado, simplesmente já não é tão flagrante como era, mas pronto, isso já é alguma melhoria. Mas existe esta postura, não existe um reconhecimento, são, são aplicadas todas estas coisas diariamente e depois também não existe um reconhecimento por parte deles e é permitido esta continuidade, não havendo esse reconhecimento, obviamente que as coisas podem passar sim a ser mais discretas, mas continua a acontecer, não deixa de ser incorreto eventualmente para quem está ao lado dessas pessoas continua a sentir a mesma revolta, eu sentia-me extremamente revoltado, não pelo facto de que ao outro é-lhe permitido fazer aquilo, mas simplesmente porque eu acho que é também dever do outro estar igualmente como eu sentado a atender chamadas, porque só me está é a dar mais trabalho a mim e a todos os outros que ali estão presentes

Sofia: (46:03) não, é uma falta de respeito!

Carlos: (46:04) e não existe

Sofia: (46:05) é uma falta de respeito!

Carlos: (46:05) essa perspetiva e isto é compactuado e permitido pela supervisão, pela coordenação, isto é, são coisas muito graves e lá está, novamente isto tem tudo a ver, isto está relacionado com as afinidades que basicamente gerem as coisas. Ainda na [cita um local em Lisboa] acho que em [cita um local em Lisboa] isto ainda não era tão praticado, mas na [cita um local em Lisboa] começaram a aparecer, entretanto alguns prémios que eram dados inicialmente mensalmente e depois passou a ser trimestral e atualmente continuam a existir. A diferença é que na [cita um local em Lisboa] havia um grupo que comunicava as 3 ou 4 pessoas que seriam selecionadas naquele mês e estavam comunicadas, aquelas pessoas iam receber o prémio. Atualmente o grupo comunica à coordenadora as pessoas que escolheu e a coordenadora decide quem são as pessoas que recebem os prémios

Sofia: (ri-se)

Carlos: (46:56) que são sempre os mesmos! E que tu vês, tu sabendo o tipo de trabalho que desempenhas e olhando para o trabalho que o outro desempenha ou para o trabalho que ele não desempenha, lá está mais uma vez ficas revoltado, cria-te muita frustração. Tu perguntas-te: então mas porque é que eu tenho de vir aqui dar o meu melhor de mim todos os dias quando ele não faz absolutamente nada por isso e inclusive ganha prémios

Sofia: (47:25) e depois tens uma supervisora que quer pôr a casa em ordem e que é permanentemente desautorizada pela coordenação e por aí fora, que é a [indica o nome da supervisora], lembras-te da [indica o nome da supervisora]?

Nuno Gomes: Sim! Sim! Que vestia-se sempre de preto e tal

Sofia: (47:41) A [indica o nome da supervisora] tenta combater aqui uma série de coisas e depois a [indica o nome da coordenadora] corta-lhe as asas, porque tem que ser como ela quer. Esta cena do outro andar para o lado a passear quantas vezes é que

a [indica o nome da supervisora] não o chamou a atenção até que levou dois berros: “pá estou farta de ouvir falar nesse nome, deixa-o em paz!”

Nuno Gomes: Quanto tempo é que vocês estiveram em cada local? Tu chegas-te a estar em [cito um local em Lisboa]?

Carlos: (48:06) sim! Em [cita um local em Lisboa] eu tive lá cerca de 1 ano e alguns meses não sei-te precisar

Sofia: (48:12) mas olha lá nós mudámos, porque eles mudaram de instalações

Nuno Gomes: sim! Sim! Sim!

Sofia: (48:15) só por causa disso

Nuno Gomes: sim! Sim!

Carlos: exato!

Sofia: (48:17) o projeto é sempre o mesmo

Nuno Gomes: eu sei, eu sei!

Carlos: (48:20) quer dizer na [cita um local em Lisboa] não foi bem porque mudaram de instalações, foi porque a empresa C, a empresa C continua a estar na [cita um local em Lisboa], mas só a parte comercial, nós a parte técnica estávamos também lá mas por ser imposta essa separação dos mercados e dos serviços aliás, tivemos que passar para este novo

Nuno Gomes: então tu tiveste em [cito um local em Lisboa] e depois passaste para

Carlos: (48:41) isto foi um ano na [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: para a [cito um local em Lisboa], sim!

Carlos: (48:44) 1 ano e qualquer coisa e agora estamos há dois anos

Nuno Gomes: e depois no [cito um local em Lisboa]

Sofia: (48:48) faz 2 anos

Carlos: sim exatamente

Nuno Gomes: e tu foi a mesma coisa? Foi [cito um local em Lisboa], quanto tempo em [cito um local em Lisboa] mais ou menos?

Sofia: (48:57) eu tive uns meses na [cita um local em Lisboa] e depois durante os meses que eu tive de baixa e eles passaram-me da [cita um local em Lisboa] para a [cita um local em Lisboa] e depois é que foram para o [cita um local em Lisboa], portanto eu estive ao todo, foi 11, não, tive para aí 6 anos e tal em [cita um local em Lisboa] depois 1 ano na [cita um local em Lisboa] e na [cita um local em Lisboa] 1 ano e, 1 ano também, depois tivemos 2 anos na [cita um local em Lisboa] e estamos aqui há 2 anos. Não na [cita um local em Lisboa] tivemos 1 ano e 8 meses acho eu

Nuno Gomes: a tua função? Tu começaste como atendedora?

Sofia: (49:47) sim!

Nuno Gomes: e depois passaste para chefia foi isso?

Sofia: (49:49) sim!

Nuno Gomes: e atualmente és chefia lá?

Sofia: (diz sim com a cabeça)

Nuno Gomes: Ok! E fizeste greve naquele dia? Chegaste a fazer greve naquele dia?

Sofia: Fiz!

Nuno Gomes: E tens aderido às greves?

Sofia: Tenho!

Nuno Gomes: isso é muito à frente! Uma chefia fazer greves

Sofia: (50:07) mas agora já fazem mais

Nuno Gomes: sim, isto é um caos

Sofia: (50:09) não! Não! Porque há uns tempos atrás, eu lembro-me que a primeira vez que fiz greve ali

Nuno Gomes: mas o sindicato também tem ganho terreno ali,

Sofia: a primeira

Nuno Gomes: não é, têm uns plenários espetaculares

Sofia: (50:18) quando fiz greve, a primeira vez, acho que das primeiras, como já faço greve há muitos anos, eu lembro-me que das primeiras vezes que eu fiz greve, as primeiras vezes ia eu e se calhar mais 1 responsável ou se calhar mais nenhuma, eu era a única, agora é que já fazem mais, porque houve uma altura em que quase ninguém fazia

Nuno Gomes: se tivesses

Sofia: (50:44) eu uma vez tive uma discussão com uma pessoa que ela perguntou-me: "onde é que vais?" e eu disse: "vou ao plenário"

"mas não podes ir ao plenário"

"não posso ir ao plenário?! Porquê?"

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (50:52) e eu estive ali meia hora a discutir com ela, porque é que ia ao plenário e não ia, porque a pessoa estava a tentar convencer-me que um responsável de equipa tinha determinadas responsabilidades que não lhe permitiam ir ao plenário.

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (51:06) eu a certa altura disse-lhe: “olha, o tempo que nós estamos aqui a discutir que eu só ia lá estar um bocado, eu já tinha ido e já tinha voltado”

Nuno Gomes: Claro!

Sofia: Agora nem sequer fui, e fui

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (51:17) e com ela lembro-me que isto aconteceu outra vez. O Plenário começava às 3 da tarde, ele desloga-se, nós temos que nos deslogar

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (51:24) para ir aos plenários e a [cita o nome da coordenadora] chegou: “onde que vai?”

“vou ao plenário!”

“não estava à espera disso vindo de si”, lembras-te disso?

Carlos: (51:38) sim, mas isso lá está, isso para mim, nem, nem sequer foi, uma tentativa de dissuasão

Sofia: (51:43) não, foi mesmo

Carlos: (51:44) mas que

Sofia: (51:47) e perguntarem às pessoas quem é que vai fazer greve, que é outra coisa, a mim já não me perguntam isso. “Há, vê lá quem é que da tua equipa vai fazer greve”, eu não ia perguntar, eu não posso perguntar, não pergunto de certeza

Nuno Gomes: claro!

Sofia: (52:00) por acaso eles às vezes dizem, mas eles não têm que dizer, eles dizem: “olha, amanhã não venho!” e eu: “está bem!”

Nuno Gomes: diz-me o seguinte: tu começaste como atendedora e tiveste como atendedora quanto tempo?

Sofia: (52:10) 3 anos e meio

Nuno Gomes: e depois passaste então para chefe, foi isso?

Sofia: (52:13) sim! E tu és a linha de apoio ao cliente? És das avarias é isso?

Carlos: (52:18) Sim, avarias, distribuição

Sofia: (52:21) agentes

Carlos: (52:22) agentes

Nuno Gomes: mas é linha de apoio ao cliente?

Carlos: (52:23) só não atendo

Nuno Gomes: recebes, é inbound, recebes as chamadas, não é?

Carlos: (52:27) exato!

Nuno Gomes: está bem. Há bocado tu, estavas a falar, acabaste por fazer aquela queixa o que é que tu te queixastes?

Carlos: (52:36) Posteriormente, inicialmente queixei-me então de todo o assédio que havia e pronto

Nuno Gomes: mas que assédio é esse? O que é que concretamente

Carlos: (52:42) o assédio, concretamente

Nuno Gomes: o que é que

Carlos: (52:44) começava, lá está por, quando, quando eu coloco questões ou colocava questões era me imposta a resposta e a minha anterior responsável de equipa é uma pessoa que lá está perguntavas-lhe: "olha porque é que, de que cor é esta?" E ela diz-te: "é azul." E tu perguntas: "porque é que é azul?" E ela diz-te: "é azul porque eu estou-te a dizer que é azul!", Isto para mim não serve. E pergunto: "mas porque é que é azul?" E ela já num tom mais agressivo e muitas vezes quase de humilhação para com os da minha volta dizer: "mas eu estou-te a dizer que isso é azul porque é azul e tu só tens que aceitar aquilo que eu te estou a dizer", aos berros ou noutra circunstância por exemplo dizer-te, dar-te uma resposta mas num contexto em que: "então", insto novamente num tom audível para que quem esteja à volta oiça, lá está isto considero também que seja um pouco de humilhação: "mas tu não sabes já isso? Não devias já

saber isso, isso então, se é azul porque é azul" e eu: "mas porque é que é azul? Porque é que isto é azul e não pode ser verde?" Novamente: "é azul porque eu te estou a dizer que é azul, não devias fazer esse tipo de perguntas porque os teus colegas que aqui estão sabem perfeitamente que isso é azul porque eu já lhes disse que é azul". São este tipo de imposição

Sofia: sim, mas não foi só isso

Carlos: (54:10) sim não foi só isto, é um dos principais motivos

Sofia: (54:13) eles fazem, tratam de documentos, sei lá, emails, vou dizer ao calhas, emails e coisas do género, e ele fazia. Quando começou a ter estes atritos com ela, ela proibiu-lhe de fazer fosse o que fosse, deixou de fazer, tirou-o, ele costumava

Nuno Gomes: sim eu às vezes eu também fazia os trouble tickets na altura os trouble tickets

Sofia: (54:32) exatamente!

Nuno Gomes: e depois quando ela às vezes não queria tinha que ir atender e andava ali ao sabor daquilo que ela queria. Eu lembro-me por exemplo de estar numa experiência de que eu nunca me esqueci, que ela fez-me qualquer coisa que eu estava, fiquei muito raivoso, e estava sentado e estava, e até comentei assim com um colega meu e disse assim: "pá, eu adorava que a [cito o nome da coordenadora] estivesse aqui" e ela estava atrás de mim, e ela estava assim de braços cruzados, não é,

Sofia: É porque ela aparece do nada

Nuno Gomes: assim atrás de mim: “eu estou aqui!”. E eu assim: “há está aqui?! Então olhe quer ver? Agora vou reclamar de si” e levantei-me, estava lá a [cito o nome da responsável] que era a coordenadora na altura

Sofia: sim!... [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: e levantei-me e comecei a dirigir-me até ao gabinete dela e ela aos berros no meio daquela sala toda, mesmo aos berros e disse: “bem tu vais fazer aqui uma figura” e depois a [cito o nome da responsável] é que nos teve a acalmar a dizer-lhe que ela não poderia ter aquelas atitudes e não sei quê, e teve a tentar chamá-la à razão porque ela tem aquelas atitudes desumanas

Sofia: sim!

Nuno Gomes: comas pessoas, não é, e depois aquilo resolveu-se mais ou menos, porque depois mais tarde ela pôs-me como pivot a ajudar e mais ou menos a coisa, porque eu também tentava sei lá, pronto tentar resolver aquilo de alguma forma

Carlos: exato!

Nuno Gomes: porque aquilo fica um clima tão denso, não é

Carlos: (55:40) pois!

Nuno Gomes: que uma pessoa não, não aguenta!

Carlos: (55:43) não mas, para além disso, nem foi esse aspeto

Sofia: (55:45) ela é chanfrada!

Carlos: de não me permitirem fazê-lo

Sofia: (55:49) não te porem de apoio, deixaste de ficar de apoio

Carlos: nem estou a falar especificamente da [cita o nome da coordenadora], mas neste caso mais concreto da anterior responsável

Sofia: (55:56) ele também sabe quem é de certeza

Nuno Gomes: quem é, quem é a responsável?

Sofia: a [cita o nome da responsável]!

Carlos: era a [cita o nome]!

Nuno Gomes: ah, a [cito o nome], sim, conheço perfeitamente!

Sofia: (ri-se)

Carlos: (56:04) e, mas

Nuno Gomes: ela também tem os seus dias [também é temperamental]

Carlos: (56:07) noutras circunstâncias, pois mas a [cita o nome]

Nuno Gomes: tu fizeste queixa da [cito o nome] foi isso?

Carlos: (56:10) exatamente!

Nuno Gomes: sim, mas a [cito o nome] ou vai com a tua cara ou não vai com a tua cara, se não vai com a tua cara estás feito!

Sofia: mas a [cita o nome] surpreendeu-me muito porque eu não conhecia o feitio de graxista, graxista, graxista

Carlos: (56:18) a [cita o nome] exato, ela começou por ser, começou como minha responsável de equipa ainda na [cita um local em Lisboa] e na [cita um local em Lisboa] tinha uma postura totalmente diferente

Sofia: Tinha! Tinha!

Carlos: (56:26) Era uma pessoa mais acessível, tu podias-lhe chegar por exemplo isso foi outro, outro ponto de conflito, tu podias chegar, nós temos um manual de procedimentos e eu tenho um hábito quase diário de o consultar e ver o que é que é atualizado e por vezes quando encontro algo que não ache que esteja correto eu chego diante da hierarquia e digo: "olha isto foi atualizado hoje, pá acho que isto não está como deve ser, pá encaminhem para ver se isso está bem ou se é possível então corrigir" e com qualquer outro responsável são acessíveis e dizem que sim

Sofia: e até agradecemos

Carlos: (57:06) mesmo que estejam, mesmo que a seguir possam não fazer nada, mas a atitude para comigo, a resposta que me dão é que sim senhor, agradecem-me e

mostram…[não se percebe, não transcrevi] ela contudo é uma pessoa que tem uma postura completamente diferente, isto já no [cita um local em Lisboa], de que: "não isso é assim, isso está bem assim!"

"então, mas oh [cita o nome]"

Nuno Gomes: sim, ela é muito literal

Carlos: (57:27) "isto mudou

Nuno Gomes: ela diz aquilo pronto, e aceitas ou não aceitas

Carlos: (57:31) não, não, é assim porque é assim e

Nuno Gomes: e não quer dar explicações!

Sofia: (57:33) o problema maior dela, e tu tiveste com ela, ela não ouvir e não deixar as pessoas falar

Carlos: (57:36) porque do conhecimento empírico que ela acha que tem

Sofia: (ri-se)

Carlos: (57:39) ela acha que sabe tudo e mais alguma coisa,

Nuno Gomes: ela está lá há muitos anos!

Carlos: (57:43) esquece-se porém do facto de que aquilo sofre atualizações constantes e aquilo que sabes hoje podes já não saber amanhã

Nuno Gomes: sim! E todos os dias mudam os procedimentos

Carlos: (57:50) ela não tem essa postura e não reconhece muitas vezes isso e muitas vezes, o meu maior problema era quando lhe estava a mostrar coisas que ela dizia saber que tinham mudado e ela mesmo assim, vendo as coisas à frente dela, acaba por não reconhecer que aquilo era assim

Nuno Gomes: e os procedimentos mudam constantemente

Carlos: (58:06) e eu tinha uma grande dificuldade em lidar com pessoas destas. Quando tu estás a mostrar a alguém e estás-lhe a provar com factos que aquilo mudou e que já não é como ela te está a dizer, mas ela continua te a afirmar que aquilo é assim porque ela te está a dizer que é assim

Sofia: também já tive esse forró com ela

Carlos: (58:21) e tu numa situação destas, lá está é novamente te imporem, mas como é que tu consegues ou aceitas algo que te é imposto quando tens algo, outra coisa escrita que é o teu manual que diz o contrário? Isto causa um conflito. Depois foi outras questões e a reclamação foi também no sentido de que, quando já quando fui para o [cita um local em Lisboa] dentro das 8 horas de trabalho, 6 eram passadas a elogiar a coordenadora

Sofia: (58:49) que exagero!

Carlos: (58:51) vá 5 e meia, 5 horas e meia passava a elogiar a coordenadora e eu durante este período não tive, não tive reuniões de equipa, não, não tive, as minhas auditorias eram comunicadas a alto e bom som para todas as pessoas ouvirem, isto também não é digno. Havia também depois, lá está

Nuno Gomes: O que é que sentias quando isso acontecia?

Carlos: (59:13) Eu acabava por não me sentir, pronto, as minhas notas não é que sejam más,

Sofia: Eram muito boas!

Carlos: (59:21) mas lá está, tal como isto é-me feito a mim, faz o mesmo às outras pessoas e eu vi isto acontecer às outras pessoas, as minhas notas são boas mas as das outras pessoas se calhar podem não ser e se calhar as outras pessoas podem não sentir à vontade que das outras pessoas que estão à volta saibam das notas delas. A minha reclamação

Sofia: (59:35) às vezes é feito com o intuito de te humilhar que eu já ouvi colegas meus a dizer isso,

Carlos: exato!

Sofia: (59:39) disse logo que ele tinha tido 40% em bom som para toda a gente ouvir

Carlos: (59:41) A minha reclamação, quando a fiz, também não foi só por mim, eu falei especificamente de mim, porque era eu que estava mal com aquela situação e não queria ter aquela pessoa como responsável de equipa, mas enunciei tudo aquilo que

achava que estava mal, obviamente que é uma decisão da empresa aquilo que faz aquela pessoa. A decisão que eles acabaram por ter foi apenas mudar-me e mantê-la como responsável, mas muitas das coisas que eu disse abrangiam não só a mim como todos os meus outros colegas porque isso de comunicares as notas ou de, umas das coisas que me incomodava bastante era ela chamava para comunicar uma auditoria e entretanto estava-te a falar mal de todas as outras pessoas da equipa diante o tempo em que estavas lá e não te comunicava a auditoria

Nuno Gomes: é uma guerra constante

Carlos: estavas lá

Nuno Gomes: lá

Carlos: (01:00:29) estavas lá 30 minutos

Nuno Gomes: é uma guerra constante!

Carlos: (01:00:30) guerra em que sentido?

Nuno Gomes: a pressão, a pressão é tanta

Carlos: (01:00:34) sim, a pressão é cada vez maior

Nuno Gomes: que aquilo parece que, em vez de estarmos todos no mesmo barco a atender o cliente numa desportiva, num bom clima de trabalho

Carlos: (01:00:44) sim! Existe aquela quase uma ideia passada de competição

Sofia: (01:00:46) não é só a competição, acho que há ali também o clima de instigar as pessoas umas contra as outras

Carlos: umas contra as outras sim, exato

Sofia: (01:00:54) para cultivar a denúncia

Nuno Gomes: usarem-te! Ali é tipo um joguete!

Carlos: (01:00:59) exato!

Nuno Gomes: As pessoas ali são jogadas (lançadas) nas mãos da hierarquia

Sofia: (01:01:02) cultivarem, cultivarem a prática da denúncia

Carlos: Exato!

Sofia: (01:01:04) como se fosse uma coisa bem-vista

Nuno Gomes: nós temos por exemplo uma empresa de call-center que faz isso, existe um prémio por exemplo de, não se pode usar o telemóvel dentro da sala e então existe um prémio que é dado se tu denunciares o teu colega

Sofia: (01:01:20) estás a gozar Nuno! Não acredito!

Nuno Gomes: telefonas para o número e ganhas 200€, então há colegas que já fazem, até já acordam, "é pá, eu divido a meias, eu denuncio-te e depois vamos tomar uns copos"!

Sofia: "é pá não pode ser! Não pode ser!"

Nuno Gomes: é verdade uma grande empresa, que é a empresa F, em [cito um local em Lisboa]

Sofia: estás a falar a sério?

Nuno Gomes: é verdade!

Sofia: Olha ainda não se lembraram, não se lembraram porque envolve dinheiro se não

Carlos: não, mas tu tens uma maior pressão

Nuno Gomes: não, pronto diz

Carlos: (01:01:47) desculpa! Continua

Nuno Gomes: não, não diz

Carlos: (01:01:51) tens uma maior pressão no que toca por exemplo, agora atualmente é-te controlado o tempo em que estás em chamada, ao fim de 10 minutos, tens que avisar alguém porque acham que tu em 10 minutos tens que resolver a questão do cliente.

Nuno Gomes: e então quando passa esse tempo?

Carlos: (01:02:03) Quando passa esse tempo a partir desse tempo tens que fazer o alerta e entretanto há de estar um responsável a ouvir o resto da tua chamada a partir daquele momento

Sofia: (01:02:11) ouvir a chamada, responder a outros pedidos mas no [cita uma aplicação] que é um

Nuno Gomes: sim, uma aplicação, sim

Sofia: (01:02:18) sim, e a fazer mais de trezentas e oitenta coisas ao mesmo tempo

Carlos: (01:02:23) sim acho que isso num aspeto deles já é fazer parte também do assédio

Sofia: (01:02:25) nós quando achamos que já não aguentamos mais trabalho, ela dá-nos mais

Nuno Gomes: a vocês chefias?

Sofia: (01:02:31) Sim!

Carlos: (01:02:31) a nós não é possível porque, não é, com o volume de chamadas já é das 8 às 17 em não stop, a eles pronto como não têm chamadas a atender têm de ter outra sobrecarga de trabalho

Nuno Gomes: não deveria de haver, em Espanha eles estão a tentar e já conseguiram, acho que já conseguiram que é haver um intervalo de chamada para chamada, para poder haver descanso entre chamadas

Sofia: nem que fosse 10 segundos

Nuno Gomes: não deveria haver?

Sofia: nem que fosse, não, não, pior!

Nuno Gomes: não deveria haver?

Sofia: deveria!

Carlos: deveria!

Sofia: claro! Sim mas

Nuno Gomes: ah, ok!

Sofia: (01:03:00) mas pior ela [a coordenadora] proibiu, até à [cita um local em Lisboa] nós tínhamos consolas, ali é uma cena que é o [cita uma aplicação] que dá para pôr a chamada a cair automática ou tu atenderes manualmente, teres que clicar. Ela proibiu as pessoas de terem aquilo no manual,

Nuno Gomes: tinha que estar no automático para estar sempre a cair chamada. Ao desliga uma chamada e cai logo outra

Sofia: (01:03:21) tem de estar no automático, ou seja, tu estás numa chamada, a tentares a dizer ao colega do lado: "olha hoje está a chover", entretanto já caiu e tu dizer "ver". Aquela mulher está a dar cabo de mim achas, é cada vez mais

Carlos: (01:03:36) despedimentos

Sofia: (01:03:37) e baixas e baixas e baixas

Carlos: (01:03:38) despedimentos, nesta caso não é a empresa a despedir as pessoas, são as pessoas a despedirem-se,

Sofia: rescisões!

Carlos: (01:03:42) a rescindir porque já não acabam mais, e realmente o volume de pessoas que se despediram desde que nós mudámos para ali

Nuno Gomes: porquê, porquê este trabalho e não outro?

Carlos: (01:03:52) porque pá, realmente é assim, eu pessoalmente eu gosto da área em que estou a trabalhar eu já antes disto nunca tinha trabalhado em call-centers por acaso, já tinha feito outros trabalhos e inclusive fazer instalações elétricas e quando tive oportunidade de trabalhar na empresa C na área técnica que é o que eu faço, eu não tenho componente comercial exceto o apoio

Sofia: atendes chamadas em inglês

Carlos: (01:04:18) o apoio aos agentes, ok e também no atendimento da linha especializada uma vez que não é paga, também faço, pronto, isso cativou-me bastante e pronto isso, modestamente falando, sou bom naquilo que faço e percebo daquilo que estou a falar e pá tenho um à vontade no meu dia-a-dia

Nuno Gomes: e gostavas de trabalhar em paz? Não gostavas? Gostavas de fazer o teu trabalho

Carlos: (01:04:46) e lá está, exato! E a única coisa que eu quero é chegar às 8 da manhã

Nuno Gomes: porque há pessoas que se esforçam e pessoas que gostam de fazer o que fazem

Sofia: certo!

Carlos: e fazer o que eu faço, exatamente!

Nuno Gomes: e gostavam de fazer descontraidamente sem terem de estar a chatear

Carlos: com paz e tranquilidade

Nuno Gomes: o sofrimento que vocês relatam aqui não tem a ver com o cliente?

Sofia: (01:05:03) não! Não!

Nuno Gomes: o sofrimento é só no local de trabalho

Sofia: (01:05:05) é!

Carlos: (01:05:05) eu nunca tive sofrimento em relação, eu nunca levei os problemas dos clientes para casa

Nuno Gomes: tratam das situações conforme elas acontecem que é o normal, o cliente

Sofia: certo!

Nuno Gomes: às vezes reclama, tem razão em montes de situações

Carlos: exato!

Nuno Gomes: às vezes não tem razão, mas a gente já tem uma educação emocional para poder lidar com o cliente, agora não podemos é aceitar que o local de trabalho seja um terror!

Carlos: (01:05:24) exatamente! Porque isso já entra na tua componente pessoal, porque eu consigo manter

Nuno Gomes: porque é um ataque pessoal à tua pessoa

Carlos: (01:05:32) o distanciamento perante a situação do cliente, porque é um problema dele e às vezes existe razão daquele lado

Nuno Gomes: agora distanciamento nas situações que estão a acontecer literalmente ali contigo

Carlos: é algo que está a ser aplicado a ti, não existe intermédio, não existe intermediários, és tu que estás a sofrer na pele aquela pressão, toda aquela opressão, toda aquela injustiça perante as situações que entretanto se vivem lá, bem tudo isto é muito mau e muitas pessoas acabam por desistir de reivindicar os seus direitos e isso é algo que eu não desisto, e eu continuo e é por isso que eu este ano, eu já fiz, acho que só fiz duas reclamações à empresa (ri-se) e a segunda já foi em termos de anonimato porque me disseram "é pá é melhor não fazeres uma segunda, vais perder eventualmente credibilidade, podes ter mais represálias que aquelas, porque aliás, uma das coisas e isto esqueci-me de referir, quando fiz essa reclamação à empresa fui chamado e levei um delegado sindical para estar presente para ouvir aquilo que me iriam dizer e apesar de me terem dado razão aquilo que me foi dito, a frase e as palavras exatas foram: "pronto, com isto cabe-lhe agora a si mostrar que estava correto e ter então a postura que esperemos que tenha", mas depois de me darem razão face a todas as questões de assédio que eu denunciei e que eles realmente aceitaram como verdade.

Sofia: (01:07:05) Isto já com a [cita o nome de uma coordenadora]. Foi a que me disse… [não se percebe, não transcrevi]

Carlos: (01:07:08) Se eu tenho razão porque é que eu vou ter de mudar a postura? Mantendo entretanto a [cita o nome da coordenadora] na função em que estava pronto

Nuno Gomes: sim! Sim!

Carlos: (01:07:17) ai já não estava a afetar-me diariamente. Curiosamente as pessoas que entretanto ela tinha solicitado que fossem, que fossem recolhidos esses

elementos que atualmente também já não estão lá a trabalhar, estão a trabalhar sim naquele projeto mas com outras funções, já não estão naquela equipa e várias outras pessoas entretanto que foram, lá está, se mostrando menos contentes com o trabalho dela, algumas já se despediram outras também foram recolocadas noutras áreas. Atualmente as pessoas que ali reivindicam oi que tentam denunciar várias situações pode não ser de imediato mas eventualmente são afastadas para outros sítios, porque é de facto difícil a empresa justificar um despedimento apenas com isto, não seria aliás correto fazê-lo, porque ai sim estariam a assumir uma ilegalidade mas acabam por ter outras formas de represália

Nuno Gomes: o sindicato está a tentar, o SIESI está a tentar, está a tentar passar o ónus da culpa para a empresa, ou seja, em Portugal quando tu sentes maltratado ou seres vitimado nestas situações és tu que tens de provar diante da justiça que estás a ser alvo de assédio moral.

Sofia: Exatamente!

Carlos: Exato!

Nuno Gomes: Noutros países acontece o contrário, tu acusas a empresa e é a empresa que tem que ir a tribunal justificar e provar

Carlos: exato!

Nuno Gomes: que não te está a fazer esse assédio

Sofia: exatamente!

Nuno Gomes: o SIESI está a tentar isto, eu vou levar isto lá a parlamento de podermos trocar aqui as voltas. Porque se esta lei saísse para a frente acabava este problema porque as empresas iriam que ter de perder muito dinheiro

Carlos: exato!

Nuno Gomes: porque sempre que fossem chamadas a tribunal

Sofia: Certo!

Nuno Gomes: para ter que provar acabava-se este problema

Carlos: (01:09:00) mas as leis que existe neste país

Nuno Gomes: acabava

Carlos: (01:09:03) são em prol das entidades, das entidades patronais. O problema é esse, é que existe pactuação entre

Nuno Gomes: há muitos interesses políticos, há muitos interesses políticos nisto tudo

Carlos: (01:09:10) entre os interesses políticos, por isso é que, pronto existe a precaridade no local de trabalho, porque lá está

Nuno Gomes: precariedade dos que não trabalham e precaridade dentro do local de trabalho

Carlos: (01:09:19) exato!

Nuno Gomes: diz-me lá uma coisa, porquê este trabalho? Tu sentes por exemplo que, sentes, porque isto tem sido uma ilegalidade nos contratos efetivos, quem tem contrato efetivo sente que, uma pressão maior ou eu tenho ouvido relatos assim de sentirem pressão maior para ver se se despedem e se perdem os direitos, para ver se a pessoa se vai embora. A pessoa sente aquela pressão

Sofia: (01:09:42) ah sim é, com as pessoas efetivas

Nuno Gomes: sentes isso a acontecer contigo? Porque por exemplo tu estás, tu estás

Sofia: Não sei!

Nuno Gomes: tu estás quase a chegar ao contrato efetivo, falta-te 1 ano e qualquer coisa

Carlos: sim!

Nuno Gomes: e é possível que vá acontecer mais represálias ainda para ver se te vais embora, entendes?

Carlos: sim eu compreendo!

Nuno Gomes: que é para tu não passares a efetivo

Carlos: sim eu compreendo sim! Mas eu acho que não

Nuno Gomes: a rapariga do Porto que eu gravei entrevista numa empresa que não é da empresa C, nem nada dessas empresas e ela ia assinar contrato efetivo faltavam para ai duas semanas e eles fizeram-lhe a vida tão negra, tão negra, tão negra que ela acabou por se despedir

Carlos: Não sei, não é nesse sentido

Nuno Gomes: e ela não aguentou!

Sofia: (01:10:23) isto são vagas, são vagas. A senhora durante 1 mês atira-se a mim e a pessoa vai ficando calejada

Nuno Gomes: A pessoa que é a [cito o nome da coordenadora]?

Sofia: (01:10:35) Que é a [cita o nome da coordenadora], a pessoa vai ficando calejada e há coisas que eu já não ligo e entretanto entra por aqui e sai por ali. Ainda hoje ela me disse não sei o quê e eu comecei a gozar, é pá, eu uso as armas que tenho, portanto há coisas que hoje já não me afetam ou já não me afetam muito, ou hoje me afetam e amanhã já não lhes ligo nenhuma

Nuno Gomes: claro! Claro!

Sofia: (01:10:59) e eu não sei se, se, é possível que façam isso que tentem que as pessoas se vão embora através desta pressão e do, o que eu sinto por exemplo com ela, é que ela [a coordenadora] chega a uma altura desiste e vira-se para o outro e nós ali, em termos de chefia no sítio onde eu estou nós somos 3, agora somos só 3, eramos 5 mas 2 já lá não estão, somos 3 alvos preferidos dela para ela massacrar e eu lembro-

me que houve uma altura (ri-se) que eles estavam os dois de férias e eu estava lá sozinha, portanto ela só se virava para mim, eu disse: "até que enfim que tu chegas de férias porque ela tem sido só eu, só eu, agora já vira as balas para ti também"

Nuno Gomes: Exato sim! Sim isto tem que se rir um bocado também com a coisa, que senão não dá.

Sofia: (01:11:48) e uns com os outros nós dizemos: "fogo ela não te larga" e por coisas estúpidas e um bocado a sorte que eu tenho é ter neste momento duas supervisoras que vão amparando ali os golpes, nenhuma embirra comigo, se calhar não gostam especialmente de mim mas também não são daquelas que quando embirram massacram e vão-me, e não me dificultam-me a vida, porque se eu tivesse as 3 contra mim, provavelmente se calhar não aguentava, mas como tenho aquela ali (faz som de cão raivoso), depois tenho aquelas duas que até

Nuno Gomes: claro! Dá para relaxar um bocadinho

Sofia: (01:12:25) é!

Nuno Gomes: se porventura tivesse aqui a Catarina Martins [Deputada do Bloco de Esquerda] que é uma pessoa muito extraordinária, muito afável, muito recetiva, pronto, encontrar assim na política uma pessoa como ela é muito engraçado, porque eu sempre fui contra a política e tenho algumas, algumas coisas contra, mas

Sofia: eu também sou um bocado assim!

Nuno Gomes: mas ela realmente é uma pessoa muito humana e muito solidária e tentam, aliás eu quando falei com a Isabel Pires que foi a primeira deputada que eu falei que ela veio aqui à faculdade, ela é aluna desta faculdade

Sofia: que foi nossa colega também

Nuno Gomes: ela que foi, trabalhou na empresa C

Sofia: trabalhou lá

Nuno Gomes: ela levou logo na semana a seguir, levou logo o problema lá, sobre o problema das empresas de trabalho temporário desta exploração que existe. E se vocês pudessem descrever à Catarina Martins o que é que é a pressão lá das emoções que vocês sentem no local de trabalho, esta efervescência, não é, porque eu por exemplo eu noto em ti, não é, Carlos tu estás ai, nota-se que estás revoltado, estás, dentro de ti

Carlos: (01:13:33) a minha revolta é mais pelo facto de que tu acabas por reconhecer que independentemente de tudo isto, lá está, face às leis atuais tu acabas por não ter como comprovar tudo isto e acabas por ficar sujeito acometer-te diariamente a este tipo de comportamentos

Sofia: (01:13:49) não, ficas porque tu falas

Nuno Gomes: sim mas a pessoa vive isto!

Carlos: Exato!

Nuno Gomes: vives diariamente!

Carlos: exato! Mas eu para ter de falar, eu tendo que falar alguma coisa significa que estou a ser alvo desse tipo de coisas, eu não queria ter de falar absolutamente nada, eu não queria ter que dizer

Nuno Gomes: só o facto de falares já é grave!

Carlos: (01:14:04) Exato!

Nuno Gomes: já mostra que há um problema enorme, não é

Carlos: (01:14:07) o facto de ter de falar expressa que existe um problema

Nuno Gomes: e não resolve! Porque isto é, não é nada! Falar lá

Sofia: Há pois não!

Carlos: (01:14:13) e eu gostava, como disseste há bocado de continuar o meu trabalho e fazê-lo tranquilamente, sem ter que me chatear com mais nada. É a questão do tratar do assunto do cliente e venha o próximo, ponto final. Agora em mim problemas pessoais não! Agora eu como trabalhador eu cumpro os meus direitos e acho que os meus deveres devem ser igualmente cumpridos, o problema é que acabam por não ser (ri-se)

Sofia: (ri-se)

Carlos: (01:14:39) eu cumpro os meus deveres e os meus direitos não são cumpridos e o problema é que havendo esse incumprimento, havendo o reconhecimento não só no que toca a mim mas também a todas as outras pessoas que ali trabalham e

que vivem isto diariamente e isto sendo do conhecimento geral e nada é feito, nada muda, por mais que as pessoas digam ou o reivindiquem porque quem manda quer que aquilo

Nuno Gomes: só se houvesse algumas leis ou algumas alterações, por exemplo é proibido proibir de ir á casa de banho, é proibido proibir

Sofia: (01:15:06) mas ali não é proibido

Nuno Gomes: eu trabalho num call-center, trabalho no Serviço B, e eu por exemplo, é o primeiro call-center que eu trabalho, apesar de trabalhar por uma empresa de trabalho temporário, onde pela primeira vez na minha vida, mas isto não é rosas, mas a primeira vez na minha vida eu vou à pausa, eu tenho o meu horário de pausa, tenho o meu horário de almoço. Quando chega o meu horário de pausa, eu deslogo-me e vou à pausa, quando chega o meu horário de almoço, eu deslogo-me e vou ao almoço. Eu quando preciso de ir à casa de banho é a primeira vez na minha vida que eu não preciso de pedir autorização, nem preciso de projetar a minha voz lá para o fundo para pedir autorização e dizerem que não posso ir, já levei uma empresa a tribunal por causa disso

Carlos: pois!

Nuno Gomes: ali não, ali tem sido onde eu se quero ir á casa de banho, deslogo-me e vou à casa de banho, nem preciso de falar com ninguém, vou à casa de banho e volto, também não fico lá a fazer sala, não é

Sofia: sim

Nuno Gomes: mas vou e venho, não é

Sofia: (01:15:55) mas ali também é assim, a pessoa quer ir à casa de banho, levanta-se. Por exemplo as pessoas que estão ao pé de mim, passam por mim e dizem "vou à casa de banho" (disse-o silenciosamente)

Nuno Gomes: mas eu lembro-me por exemplo na empresa C quando eu fui para lá, que foi a primeira queixa que fui fazer à ACT que a senhora fartou-se de rir na minha cara isto no ano dois mil e qualquer coisa, 2001, que eu até fui lá fazer queixa que a empresa C não me deixava ir à casa de banho, porque, primeiro eu tinha de pedir e então eu era muito miúdo e tinha de pedir e depois não me era autorizado, então isso era muito grave, estava aflito para ir à casa de banho e não me era autorizado ir à casa de banho e fui fazer queixa à ACT por causa disso. E depois por minha própria, meu próprio pensamento pensei: "não! A partir de agora vou informar", e comecei a informar: "olha vou à casa de banho!" E queria lá saber o que é que eles dissessem. E foi assim que comecei a fazer e resolvi o problema das casas de banho, porque aquilo era um terror todos os dias

Carlos: Exato!

Nuno Gomes: todo o santo dia eu tinha esse problema

Carlos: (01:16:52) atualmente informas

Nuno Gomes: e é assim! Só aqui outras coisas, que é, ah, vocês podem usar o meu email, está bem

Sofia: (01:17:02) eu depois encaminho o teu email para o Carlos

Nuno Gomes: eu vou enviar hoje o email para ele à noite. Mas podem usar o meu email que é o call center denuncias para me mandarem mais informações, coisas que vão acontecendo

Sofia: há mais isso eu não tenho

Nuno Gomes: qualquer coisa, não, é o meu email, há tu tens nuno gomes filosofia não é

Sofia: tem o teu nome sim

Nuno Gomes: ah ok, ok, está bem. Eu vou encaminhar-vos o

Sofia: então envia esse também para mim

Nuno Gomes: está bem. Todas as informações podem chegar às vezes aqui, não ficou nem um bocadinho daquilo que vos passa na vida

Sofia: pois não!

Carlos: pois!

Nuno Gomes: não é?

Carlos: isto é um resumo bastante resumido (ri-se)

Nuno Gomes: mas se vocês quiserem encaminhar-me experiências, porque às vezes eu depois das entrevistas as pessoas encaminham-me outras coisas que lembram-se: "olha não sei quê aconteceu isto também, na na na na" e tudo isso para mim também é importante para depois eu

Sofia: é?

Nuno Gomes: montar na tese, está bem?

Sofia: está bem!

Nuno Gomes: Vocês alguma vez tomaram alguma coisa a nível de ansiolíticos?

Sofia: (01:17:52) ali por causa do trabalho? Eu não!

Carlos: (01:17:54) eu já tive de tomar mas não foi especificamente por causa do trabalho, só por questões de ansiedade que eu já trazia e que entretanto ali isso foi em algumas circunstâncias nomeadamente quando era membro da equipa da [cita o nome da coordenadora] houve uma fase já no fim em que realmente tive que, fui várias vezes ao médico inclusive na ultima vez depois a médica acabou por me receitar os ansiolíticos porque disse que aquilo era de facto devido à ansiedade que estava a sentir e tu acabas por não explicar e acabo, pronto ok, tinha aquela indignação que levava para casa mas achava até que aquilo nem era um grande problema quando afinal e na realidade acabava por ser porque eu vivia aquelas situações mas diariamente, não era sempre a mesma circunstância nem no mesmo contexto mas acaba sempre por acontecer algo ou de humilhação ou de, ou de imposição, acaba sempre por acontecer alguma coisa diariamente durante meses a fio e perante o qual tu acabas por, não tens possibilidade de fazer algo imediato até que eu fui aguentando e lá está juntando umas coisas hoje, juntando umas coisas amanhã e até que cheguei ao ponto em que disse: "meus amigos isto não dá mais por estes motivos, por favor" eu pedi mesmo por favor,

eu quando fiz a reclamação foi a pedir-lhes: “por favor ajudem-me, eu não consigo aguentar mas isto”

Nuno Gomes: eu tenho pessoas que, mesmo no call-center da empresa C da [cito um local em Lisboa] antes de ir trabalhar têm de tomar

Sofia: sim!

Nuno Gomes: comprimidos para irem trabalhar e têm ataques de pânico, têm montes de problemas,

Carlos: (01:19:30) atualmente

Nuno Gomes: porque as pessoas não aguentam

Carlos: (01:19:32) felizmente, nessa, nessa parte

Nuno Gomes: a pressão!

Carlos: (01:19:35) tive pronto, lá está desde que me alteraram, as coisas também têm sido de facto diferentes embora eu tenha todas estas questões que se passam lá e que são do conhecimento geral e novamente toda a gente sabe mas ninguém acaba por fazer nada!

Sofia: (01:19:51) acho que uma das coisas que mais me incomoda a mim, a mim me incomoda ali é, tu tens por exemplo, em relação à [cita o nome da coordenadora], é uma pessoa que está sempre a dizer: “se tens alguma coisa a dizer, diz, diz, eu estou sempre aberta a ouvir a opinião das pessoas”, mas se tu te atreves a dizer o que estás a

pensar e eu e os meus colegas fazemo-lo várias vezes, tu levas uma ensaboadela e depois discute e argumenta e nhanhanha e nhannhanha e nhanhanha, aquilo é emocionalmente estoirante porque depois estás a falar com uma pessoa que, a ver se eu consigo explicar isto, não é tão burra como ela própria pensa mas também não é tão inteligente como quer fazer querer, ou seja, também eu acho que que há muita insegurança da parte dela e há ali muita coisa que ela faz porque como está insegura quer dar a entender que é mais do que aquilo que é mas às vezes ela cai assim em dois segundos, só que isto é estoirante, até que ela diz: "não quero ouvir mais nada!", é quando sente que está a perder terreno

Nuno Gomes: tu talvez tenhas mais estofo porque como tens mais anos de casa, também és chefe e

Sofia: (01:21:14) e sou mais crescidinha

Nuno Gomes: mais crescida

Sofia: (ri-se)

Nuno Gomes: moralmente em termos do, porque eu noto as pessoas com mais idade de call-center as coisas entram por um ouvido e sai por outro, aquilo não afeta. As pessoas com menos tempo de call-center ficam afetadíssimas

Sofia: (01:21:29) afeta mas tu vais

Nuno Gomes: a pessoa depois vai, aquilo

Carlos: vai de pessoa para pessoa

Sofia: mas eu não passei

Nuno Gomes: e também vai de pessoa, vai da personalidade de cada um

Sofia: (01:21:36) mas eu não passei por isto porque eu não, na altura em que eu estive no atendimento era, entrava às cinco, às seis e às sete da tarde, saia às 10, 11 da noite, chegava à 1 da manhã, era uma altura em que o pessoal estava mais descontraído, as pessoas davam-se bem, não havia esta competição, não havia nada disto

Nuno Gomes: lá em [cito um local em Lisboa] tínhamos um

Sofia: (01:22:00) era em [cita um local em Lisboa], à noite, as pessoas davam-se, ajudavam-se

Nuno Gomes: à noite tínhamos um jogo que jogávamos todos online que dava para jogar

Sofia: também sim

Nuno Gomes: que era o counter strike ou que é que é!

Carlos: é o counter…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: e então jogávamos todos, eu fazia sempre de [indico o nome da coordenadora] e então toda a gente queria-me matar (ri-me)

Sofia: (riu-se)

Carlos: (riu-se)

Nuno Gomes: e um dia ela chegou por trás e apareceu assim: “[indico nome da coordenadora] was killed”

(rimo-nos)

“que é isso??”

“ah isto não é nada, não é nada!

(rimo-nos)

Sofia: (01:22:28) mas era diferente, a pressão era diferente, mais descontraída

Nuno Gomes: sim era muito descontraído

Sofia: (01:22:33) e não passei por isto

Nuno Gomes: mas o pessoal do teu horário é um pessoal mais vitimizado porque para já tem aquele *stress* das chamadas sempre a cair

Sofia: Completamente!

Nuno Gomes: à noite por exemplo a partir das 18 horas o fluxo é menor, a menos que haja uma avaria

Carlos: no meu caso

Sofia: lembras-te da paradinha das 8, o sistema às 8 da noite parava todo?

Nuno Gomes: era!

Sofia: Aquilo era um descanso!

Carlos: (01:22:50) no meu caso por exemplo, as pessoas como eu

Sofia: (01:22:52) deixa-me dizer só mais isto, eu quando, eu uma vez pediram-me quando estava no atendimento para ir num dia, eu acho que foi numa segunda-feira, trabalhar da 9 às 18, fazer só um dia

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (01:23:04) e eu trabalhava 5 horas à noite

Nuno Gomes: era terrível!

Sofia: (01:23:07) eu fui e jurei para nunca mais

Nuno Gomes: nunca mais

Sofia: (01:23:10) e nunca mais, sempre que me pediam eu dizia: “ai não posso!”

Nuno Gomes: já pensaste por exemplo trocar de horário? Podes trocar por exemplo se fizeres das 18h-23 por exemplo

Carlos: para mim não dá

Nuno Gomes: o horário

Carlos: por acaso atualmente

Nuno Gomes: tu irias mudar um pouco o

Carlos: (01:23:26) pois mas isso vai, vai de contra aquilo que eu acho correto porque

Sofia: e ele tem razão!

Carlos: (01:23:29) porque não sou eu que estou mal

Sofia: (01:23:30) exato!

Nuno Gomes: é, mas aqui não é o iceberg

Carlos: (01:23:34) mas é aquilo que tens estado a falar

Nuno Gomes: tu tens de pensar assim: tu está num campo de concentração, ok

Carlos: pois mas

Nuno Gomes: não vais mudar

Carlos: (01:23:40) porque é que sou eu que vou mudar?!

Nuno Gomes: eu vou explicar assim, imagina este quadro assim, nós estamos no tempo de Hitler, ok

Sofia: (01:23:46) completamente! Mas é, é!

Nuno Gomes: Tu não vais mudar as leis que o Hitler lá pôs no campo de concentração

Carlos: exato!

Nuno Gomes: ok?

Carlos: exato!

Nuno Gomes: Então tu ou alteras os horários ou arranjas outras formas porque tu não vais mudar as coisas com a tua, o teu trabalho, o teu empenho, isso não conta

Carlos: exato! Sim! Sim! É verdade!

Nuno Gomes: A única coisa que conta é: a forma como tu bajulas os chefes

Sofia: os chefes certo!

Nuno Gomes: Porque aqui os call-centers é assim, e isto da minha experiência de call-center, eu tenho muita experiência em termos de call-center, eu, que é saber jogar, eu não me vendo! É uma coisa que eu não vendo, eu não lambo as botas a ninguém

Carlos: tal como eu

Nuno Gomes: entendes? Eu cada vez que me acontece uma coisa, ainda há pouco tempo tive uma coisa que me aconteceu com o meu chefe e eu mandei, eu, ele chamou-me, eu disse-lhe que não lhe admitia tal e tal, ele depois chamou-me à parte, ele levei o meu telemóvel e pus lá a gravar sem ele saber e depois encaminhei logo para a Catarina Martins [a deputada], foi logo (ri-me). Ele assim, ele disse o que queria: "eu faço aquilo que eu quero e me apetece" e eu disse: "não, tu não fazes aquilo que tu queres e te apetece, ok? Se tu estás habituado a fazer isso, isso comigo meu querido não vais fazer de certeza absoluta." E depois eu mandei-lhe um email porque depois eu junto os emails, eu gosto muito que os coordenadores respondam e digo: "só para informar que tu não voltas a ameaçar-me nem a fazeres isto aqui no local de trabalho, lembra-te que eu te estou a informar e eu exigo que este email tenha uma resposta por parte da coordenação e tal, tal, tal, tal" e depois a minha empresa de trabalho temporário é a ETT1, depois eles mandam resposta que é o que eu quero, que eles respondam

Carlos: exato!

Nuno Gomes: que ponham lá o carimbo

Sofia: exato!

Nuno Gomes: e que venha lá o logotipo todo da empresa e é assim! Mas é uma luta, eu também tenho as minhas lutas. Agora tu tens de saber jogar. Eu por exemplo

eu não deixo, eu não deixo de falar com ele, não deixo, já o convidei para ir a minha casa, fiz lá um almoço com os meus colegas

Carlos: (01:25:33) mas eu mantenho a postura profissional

Nuno Gomes: e tentar, mas por exemplo, pensar em mudar o espírito que ali existe, isso nunca vai acontecer

Carlos: (01:25:44) mas não é preciso mudar o espírito. As pessoas lá está, o Hitler é que tem de ser deposto, a questão é esta

Nuno Gomes: mas para ser deposto é preciso estes outros países organizarem-se que é o que está a acontecer que é a luta que está haver em várias vertentes, ou seja é, o SIESI de um lado, é o STCC do outro

Carlos: exatamente!

Nuno Gomes: é os outros sindicatos, é o próprio, partidos políticos que estão alguns contra as empresas de trabalho temporário que deviam desaparecer de Portugal e é todas estas, o SIESI por exemplo está a fazer força para que vocês passem para contratos com a empresa C e não para empresas de trabalho temporário. Todas estas vertentes aparentemente impossíveis de algum dia serem atingidas, não é

Carlos: sim!

Nuno Gomes: é este esforço que nós somos também, tudo o que existe hoje atualmente a nível do código do trabalho foram lutas de muitos trabalhadores

Sofia: sim!

Nuno Gomes: entendes? Hoje nós vivemos aquilo que foi a luta de outros

Carlos: mas isso também com base nas exposições daquilo que de errado se passa nas empresas. Pessoas como eu e aquelas pessoas que vão reconhecendo e reivindicando o que está mal

Nuno Gomes: sim mas tu, sim, sim

Carlos: os seus direitos

Nuno Gomes: mas eu não estou a dizer que não deves reclamar

Carlos: (01:26:47) se essas pessoas são afastadas ou então por não quererem continuar a aceitar aquele tipo de coisas, alterem os seus horários para não ter que presenciar aquilo, acabas por ter pessoas que presenciem ou que se indignem com aquilo, com aquilo de errado que se passa, que se faz às pessoas

Nuno Gomes: eu só estou a dizer

Carlos: (01:27:03) e acabem por não ser denunciadas as situações, acaba por haver essa compactuação, e isso só vais dar mais…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: eu não estava de maneira nenhuma a dissuadir-te

Carlos: sim! Sim! Sim!

Sofia: nem é conformares-te, não!

Nuno Gomes: não é conformares-te!

Carlos: (01:27:14) não, mas isso também…[não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: eu também reclamo muito das situações e em última instância tenho de reclamar e reclamo

Sofia: sozinho?

Nuno Gomes: com tudo, policias, com tudo e mais alguma coisa

Carlos: não, sozinho sem teres o apoio de ninguém

Sofia: sozinho!

Nuno Gomes: claro!

Sofia: isto acaba depois por ser

Nuno Gomes: eu depois vou para tribunal

Sofia: uma coisa

Nuno Gomes: eu tive uma empresa por exemplo que eu trabalhei que era a empresa V, já trabalhei muitas vezes para a empresa V que era a empresa V [e indico o nome do projeto] então fui lá trabalhar para lá, fiz natais, fiz passagens de ano, fiz feriados, fiz não sei quê, fiz tudo mais alguma coisa, houve um dia que eu não fiz, eu disse: "é pá desculpem lá mas eu não vou fazer este dia, tenho que descansar!" e o supervisor disse para mim, o supervisor só disse assim: "ai é? Então está bem!"

Carlos: nunca mais fizeste noites!

Nuno Gomes: Passado uns dias recebi uma carta de despedimento

(riram-se)

E então depois a empresa não me pagou. E eu: "oh que giro não me pagou", tribunal. Mas depois fui para tribunal ganhei a causa na justiça, fui para tribunal mas soube, também à uma tese que eu hei de fazer sobre isso, depois um dia se conseguir que é como é que se denuncia, não é?

Sofia: pois!

Nuno Gomes: porque esta é que é a arte, a arte em denunciar

Sofia: exatamente!

Nuno Gomes: a arte em denunciar é não passar pela ACT é ir logo ao Ministério Público, que fui o que eu fiz, fui ao Ministério Público e disse. Eles disseram: "A ACT mandou-o aqui?"

"Claro! Mandou-me aqui!" não mandou

"mandou-me aqui e eu quero marcar uma reunião com o procurador"

Eles aceitaram marcaram-me, agendaram-me, o procurador ouviu-me, aceitou o meu caso, passou o caso para o outro procurador. Eu tendo o ministério público a defender-me, estou ganho

Carlos: já não é preciso mais ninguém!

Nuno Gomes: e é assim, mas há muito, muito que se diga sobre isto, mas isto também é um assunto que eu estou a falar com a Catarina Martins que é este problema da, do, para já o problema emocional que o trabalhador tem de ter que ir reclamar, depois a prova, a questão da prova que é uma coisa horrível

Carlos: essa é que é a parte

Nuno Gomes: porque depois ninguém depois vai lá estar para te ajudar

Carlos: pois é as testemunhas exatamente!

Sofia: pois! Exatamente!

Carlos: (01:29:08) mesmo aqueles que sabem que aquilo é verdade, pois!

Nuno Gomes: as pessoas já estão, há precaridade em Portugal, é como o José Soeiro [deputado BE] foi ao, foi ao, no Parlamento o ano passado ele disse: "meus senhores existe, houve 1 queixa de assédio moral na ACT no ano 2016", ele esteve a explicar a gravidade do que isto significava por causa do medo em denunciar. Aliás uma parte da minha tese fala sobre "medo em denunciar", as pessoas têm medo em denunciar

Sofia: (01:29:39) na altura por exemplo não foi por medo em denunciar foi por achar que eu estava completamente sozinha e ninguém me estava a apoiar

Nuno Gomes: sim!

Sofia: (01:27:47) nem o sindicato

Carlos: (01:29:47) são todos esses componentes, como é que tu provas?

Sofia: (01:29:50) foi a palmadinha nas costas e agora aguentem! Como é que eu sozinha sem ninguém para testemunhar por mim ia avançar? Só ia fazer figura de parva

Nuno Gomes: sim! Sim!

Sofia: (01:29:59) eu ia morrer no caminho. Nós agora no início deste ano, já nem sei se foi deste ano, foi pensamos em avançar com uma queixa coletiva em que as pessoas iam todas assinar com a [cita o nome da coordenadora], alguém abriu a boca e ela já sabia e já sabia que era eu que ia escrever

Nuno Gomes: claro, claro! Eu também uma vez num local de trabalho também não havia sistema informático eu também já tinha uma recolha de assinaturas feita contra o coordenador, já tinha feito e depois não havia sistema informático e o coordenador que não ia nada com a minha cara chegou, disse assim, chegou ao pé de mim e disse assim: “olhe desculpa lá mas não pode falar com a sua colega do lado”, isto foi na empresa I, na empresa I dali da, ali na, onde está a Catarina agora que é na, no [indico o nome do edifício em Lisboa]

Sofia: sim!

Nuno Gomes: “desculpe lá mas não pode falar com a colega do lado”, e eu disse: “é assim meu senhor, é assim”, eu até ia de fato, já para criar uma certa distância, mas ainda era um bocado imaturo, e eu disse: “olhe isto é assim, mandas-me calar quando mandares toda a gente calar que vem trabalhar neste open space, percebestes?”, mas aquilo foi suficiente para me levantar tirei os phones arrumei as coisas e fui-me embora, fui logo há ETT3, era a ETT3 já tinha recolhido as assinaturas, fiz queixa dele, ele depois saiu de lá, ele foi tirado de lá, mas pronto, aquilo devia ter seguido mais para a frente

Carlos: sim exato!

Nuno Gomes: levar até às últimas consequências as situações, mas é muito duro, ok. Pronto olha vocês, o meu email que eu te vou enviar, que é o que tu tens, vocês podem encaminhar a quem quiserem, está bem, qualquer pessoa que vocês conheçam que achem que pudesse fazer uma entrevista comigo para denunciar as coisas que passam a nível de humilhação no call-center, falem com as pessoas, peçam a elas para falar comigo, está bem? Porque é a única maneira, são pelos dados por aquilo que vocês relatam que depois nós conseguimos na Tese poder explicar que é a realidade dos dados, está bem?

Carlos: Exato!

Nuno Gomes: qualquer coisa vocês falem comigo nesse sentido

Sofia: está bem!

Nuno Gomes: e depois encaminho o email

Carlos: (01:32:06) se as pessoas tivessem coragem, trazíamos, aliás era mais fácil ires lá ao call-center e entrevistares coletivamente as pessoas

Sofia: (ri-se) iam fazer fila

Carlos: ai realmente tinhas um grande, uma grande base dados

Sofia: vinham cá fora

Nuno Gomes: é nós temos que arranjar tipo uns "pós e contras" [programa da televisão], ir à televisão fazermos um trabalho sobre assédio moral nos call-centers em Portugal, isso é que era

Carlos: (01:32:26) se calhar para ser, garantir uma maior adesão e mais respostas, colocar já as perguntas pré-definidas com respostas também pré-definidas, para ser de escolha múltipla e aí a adesão seria de 100%

Sofia: claro!

Carlos: (01:32:37) se tiver de escrever muito depois aquilo dá, corre mal

Nuno Gomes: tinha que ser, tinha que ser em forma de questionário! Era a única forma

Carlos: escolha múltipla porque senão aquela gente não

Nuno Gomes: anónimo

Carlos: e anónimo

Nuno Gomes: e depois para a televisão para as pessoas depois poderem aderir muito não é e podermos dizer: "ora bem, já temos aqui o ranking de gritos e de agressões verbais dentro do local e trabalho que já vai com 68%, já está nos 70% e daqui deste lado as pessoas que se despediram que já vai em não sei quantos %

Carlos: é lá está, o problema disto é a precaridade que existe no país

Nuno Gomes: e depois as pessoas poderem falar

Carlos: (01:33:09) e as pessoas terem de sujeitarem-se

Nuno Gomes: é as pessoas sujeitam-se. Nunca pensaram em, em, em gravar

Carlos: pois mas isso legalmente

Nuno Gomes: mas com autorização, tu podes por exemplo, eu por exemplo, uma pessoa pode dizer, eu por exemplo eu não assino documentos, documentos que eu não concordo

Sofia: certo, nem eu!

Carlos: exato!

Nuno Gomes: eles chegam lá, avaliou o meu email, disse que o meu email foi com autoritarismo e não sei quê, um email que está todo de acordo com os performances deles e depois pediu para assinar. Eu disse-lhe: "não, não vou assinar isso! Isso que está ai, mas tu tens que escolaridade?" Foi a pergunta que eu fiz a ele, "mas tu tens que escolaridade? Para avaliares um email a dizeres que eu estou a dizer isso ao cliente? Dizer isso ao cliente é se eu pusesse pontos de exclamações, letras em maiúsculas, isso é que é"

Sofia: exato!

Nuno Gomes: "avaliar um email assim escrito com aquilo que estás a dizer que está ai! É assim, muito bem, não vou assinar" e mandei um email para ele: "não assinei o referido documento porque não está correto e não sei quê na na na, exigo uma reunião com a coordenação sobre esta situação" e tiveram que se reunir e ele teve de refazer a avaliação daquele email e retirar aquilo que disse e só não foi por carta registada para lá porque eu queria fazer por carta registada, entendes, que era só para depois provar isto judicialmente, tem que se ter a carta registada. E, mas as coisas são assim, portanto isto é uma luta diária, é uma luta diária, conjunta, portanto não é uma questão de te conformares, era uma questão só de puderes alterar o teu estado de espírito

Sofia: (01:34:40) nós estamos sempre a levar com aquela: "tem que fazer relatório, fazer relatório!" E então eu faço os meus relatórios. Faço o meu relatório e depois chamo a pessoa e mostro: "queres alterar alguma coisa? O que se passou na realidade"

Nuno Gomes: claro!

Sofia: não posso enganar, estamos os dois, eu imprimo e digo: "está aqui o relatório" e depois digo sempre isto assim: "agora se quiseres assinas, se quiseres não assinas", mas digo isto em voz muito baixinha: "se quiseres assinas se não quiseres"

“Ah, não assino”

Dantes diziam-me: “mas posso não assinar?”

“Claro não te vou obrigar”

Agora já me dizem: “ah não vou assinar!” Pronto mas escrevo lá: “não, não assinou”, entrego

“Mas as pessoas da tua equipa nunca assinam porquê?”

Nuno Gomes: não, é isso mesmo, as pessoas não podem assinar, não podes estar a assinar uma coisa que vai ser contra ti

Sofia: aquilo é verdade, é verdade mas é uma prova contra ti, tu assinaste e admitistes

Carlos: eu só tive um relatório com que realmente aquilo era, era de facto verdade mas entretanto agora isto já foi lá e foi

Sofia: eu nunca assinei nenhum

Carlos: e foi outra coisa o que ela está a dizer, isto nunca aconteceu noutros sítios, os relatórios pela mínima falha

Sofia: mínima coisa

Carlos: quer dizer, tu fazes coisas bem

Sofia: passados 2 minutos da pausa

Carlos: (01:35:52) por uma única coisita tens um relatório, um documento que te vem ser entregue

Nuno Gomes: às vezes nós eramos chamados por faltar um segundo da pausa, um segundo

Sofia: um segundo ainda é pior (ri-se)

Carlos: então ai era bem pior

Nuno Gomes: tu levares um grande problema, tu ouvias um grande discurso, por teres falhado 1 segundo

Carlos: (01:36:10) relatório que é uma coisa que dizem que tu tiveste um incumprimento face às tuas, aos teus deveres… [não se percebe, não transcrevi] e se tu assinas estás logo ali a assumir ali a culpa e se tiveres vários obviamente que eventualmente depois ai vais ter problemas

Sofia: (01:36:25) não vais nada! Os supervisores têm indicação senão fizermos os relatórios que nos são pedidos, que eu já tenho não sei quantos em atraso, já não tenho tempo para os fazer, para fazer relatórios de nós (ri-se), mas é um relatório mesmo, já têm indicação para isto

14.2.25 E25, Rita

Entrevista com Rita

(24-11-2017)

(00:46 + 14:51 + 12:58 + 31:05 = 59:40)

00:46

Nuno Gomes: Então vamos já começar a gravar está bem

Rita: () há vais gravar

Nuno Gomes: já já já, está bem? Vou-te já dizer como é que funciona está bem?

Rita: () está bem!

Nuno Gomes: então é assim, vai ficar tudo anónimo, ok

Rita: () ok!

Nuno Gomes: portanto o teu nome, a única coisa que vou manter da tua pessoa vai ser o género, ou seja género feminino

Rita: () feminino ou masculino, exato!

Nuno Gomes: a tua idade vai ficar numa escala de idades

Rita: () ah ok!

Nuno Gomes: portanto nem se quer te vão identificar, o teu nome vai ser outro e a empresa para onde trabalhas infelizmente não vai ser identificada, está bem?

Rita: () está bem

Nuno Gomes: portanto fica mesmo, são regras da faculdade.

14:51

Rita: () diz-me só uma coisa, eu já trabalhei noutro call-center posso falar eventualmente do outro também ou só deste?

Nuno Gomes: sim, sim, podes, eu já te vou explicar como é que funciona

Rita: () ok!

Nuno Gomes: ou seja, eu estou a fazer, isto é uma tese, não é, tu recebeste o meu email, não foi?

Rita: (00:16) eu li, li um email, mas não consegui perceber tudo, tu transcreves mesmo os testemunhos, como é que é, posso tratar por tu?

Nuno Gomes: claro! Claro!

Rita: () é mais fácil!

Nuno Gomes: eu vou explicar, então, eu estou a fazer uma tese sobre sofrimento no trabalho, nos call-centers em Portugal, vou transcrever a entrevista, vou tentar transcrever na integra, só vou incluir depois algumas partes na minha tese, ok, ela não vai ser, não vai ser incluída lá na tese toda mas fica, as partes depois eu vou trabalhar naqueles itens depois que eu te dei. Portanto nós conhecemo-nos foi só ali no plenário?

Rita: (00:54) foi exatamente! Eu já tinha visto realmente, é engraçado que o teu nome é exatamente o nome de um amigo meu, que é mesmo Nuno Miguel Gomes, tal e qual

Nuno Gomes: ah que engraçado, tens que me apresentar!

Rita: (01:07) e é assim, não faz mal… [não se percebe, não transcrevi]

Nuno Gomes: ou seja, o que eu quero, que depois te enviei por email, tu me deste o teu contato é captar as emoções que vocês sentem em call-center, não é e explicares-me a nível de situações de humilhações que possas passar no local de trabalho, que possas sentir constrangida, pronto falares das emoções que tu sentes, ok, e pronto estás à vontade porque vai ficar tudo no anonimato, eu depois vou cortar nomes de chefes e tudo, é x y não vai identificar quem é quem

Rita: () sim! Sim!

Nuno Gomes: não há qualquer problema. Só preciso saber o teu nome?

Rita: (01:56) Rita

Nuno Gomes: Rita

Rita: (01:57) [diz o apelido] é mesmo esse o apelido

Nuno Gomes: é isso. Idade?

Rita: (02:01) [30 aos 39] anos fiz este ano

Nuno Gomes: e a escolaridade?

Rita: (02:04) em Novembro. Sou Licenciada

Nuno Gomes: ok!

Rita: (02:06) em Geografia, Planeamento e Gestão de Território

Nuno Gomes: eu já tinha perguntado no dia que pedi os teus dados

Rita: (02:11) no dia que tivemos o plenário, sim!

Nuno Gomes: e já trabalhas em quanto tempo em call-center?

Rita: (02:17) é assim eu comecei a trabalhar. O meu primeiro emprego não foi call-center, mas digamos que o meu primeiro emprego a sério a descontar e mais… [não se percebe, não transcrevi] em termos de duração foi o call-center, eu comecei quando ainda se chamava empresa Z ali em [cita um local em Lisboa]

Nuno Gomes: ah ok!

Rita: (02:38) eu posso dizer naquele edifício

Nuno Gomes: e tiveste lá quanto tempo?

Rita: (02:42) tive 1 no e meio aproximadamente, posso dizer que naquele edifício

Nuno Gomes: em que ano? Em que ano?

Rita: (02:48) ora foi

Nuno Gomes: mais ou menos

Rita: (02:53) para aí uns 10 anos atrás mais ou menos

Nuno Gomes: em 2007?

Rita: (02:55) sim mais ou menos [2007-2008]. Posso-te dizer que ali, o edifício, o trato com as pessoas é completamente diferente em termos de pisos. Posso-te dizer que experimentei o melhor em call-center a meu ver, pelo menos da minha experiência até agora e pior em call-center, mil vezes pior naquilo que eu estou agora [na empresa C]. Eu comecei a fazer campanhas para a empresa Z, eram campanhas que existiam ocasionais, eu estava a ter férias da faculdade e o propósito foi arranjar um trabalho de férias, sim acho que estava de férias

Nuno Gomes: e era outbound ou inbound?

Rita: (03:32) portanto eramos nós que ligávamos ao cliente!

Nuno Gomes: ok!

Rita: (03:34) portanto era outbound. Neste caso, eles contrataram-me para nós fazermos, normalmente era inquéritos de satisfação, ou campanhas de algum cartão de crédito… [não se percebe, não transcrevi] era muito soft, porquê? Para já só contratavam 4 horas, depois o nosso chefe era um rapaz novo, muito simpático e posso dizer que havia muita consideração pelas pessoas, ele tinha consideração por nós. Eu posso-te dizer que, também foi um bocado o meu trabalho a sério não é, mas eu devia ter para aí uns 27 anos aproximadamente e então deverá ter sido exatamente há 10 anos aproximadamente, mas posso dizer que era totalmente diferente porque para já muitas das vezes tínhamos pausas, porquê? O tempo de pausa não era controlado como é ali [na empresa C] nem pouco mais ou menos.

Nuno Gomes: sim

Rita: (04:33) Nós púnhamos em pausa mas era para não estarmos disponíveis, para não estarmos a fazer chamadas,

Nuno Gomes: claro

Rita: (04:40) porque não havia aquela contabilização, havia uma sala logo ali ao lado para quem queria fumar

Nuno Gomes: era um ambiente bem mais descontraído

Rita: (04:51) muito mais descontraído

Nuno Gomes: do que agora a tua realidade na empresa C

Rita: (04:55) exatamente, as pessoas não havia aquela coisa das ilhas e daquela, tu só respondes aquele chefe, basicamente só havia um chefe,

Nuno Gomes: claro! Claro

Rita: (05:04) portanto nós eramos uma equipa, umas quê, umas 20 pessoas talvez

Nuno Gomes: mas era muita gente, porque eu conheci a empresa Z e aquilo era um mundo

Rita: (05:11) sim!

Nuno Gomes: de gente

Rita: (05:12) mas aquela parte ali, aquele sector pelo menos era mais, era mais pequeno

Nuno Gomes: sim!

Rita: (05:16) eu sei que nós passámos mais ou menos em Julho ou Agosto, eu tive ali ainda uns 3 meses [empresa Z, outbound, Departamento 1, 2007], depois eles terminaram aquelas campanhas e então as pessoas que estavam lá há mais tempo eles deram oportunidade para passarem para o piso debaixo. No piso debaixo aí era carne para canhão completamente

Nuno Gomes: e era outbound também ou inbound?

Rita: (05:42) era outbound, também eramos nós que ligávamos aos clientes. Mas eu posso-te dizer por exemplo de uma, uma experiência que eu tive, houve uma campanha que era de nós vendermos seguros de saúde, ainda que não houvesse aqueles objetivos, nem aquela pressão

Nuno Gomes: sim

Rita: (05:56) isto ainda quando eu ainda estava na empresa Z, quando eu ainda estava na empresa Z. Então, nessa altura eu por exemplo, nós tivemos todos formação para o seguro de saúde, mas eu não me estava a dar nada bem com aquilo, e o chefe tinha consideração, ele não me pôs a fazer aquela campanha pôs-me a fazer outra

Nuno Gomes: sim!

Rita: (06:30) onde eu estou eles querem lá saber. Pronto e quando eu fui para o piso de baixo, houve muita gente que foi embora, quem ficou foi para o piso de baixo e na altura ali havia muitas campanhas, para a ETT4, sei lá n coisas, então era a empresa ZD, na altura ainda era empresa ZD

Nuno Gomes: sim, sim

Rita: (06:49) agora já não tem esse nome. E então eram, aquilo era uma base dados, e era automaticamente fazia chamadas

Nuno Gomes: sim, porque não eram vocês que ligavam, aquilo cai

Rita: () exatamente

Nuno Gomes: a chamada cai automaticamente

Rita: (06:59) a chamada cai automaticamente

Nuno Gomes: como se fosse uma chamada a entrar, não é?

Rita: (07:01) aquilo é uma espécie, é uma base dados mesmo

Nuno Gomes: sim!

Rita: (07:04) em que aquilo vai marcando, chega a um ponto que a base dados começa a estar extremamente gasta porque já são só números que as pessoas nunca atendem, mas pronto aquilo… [não se percebe, não transcrevi] caia uma chamada, nós tínhamos um script, tínhamos que nos apresentar e o objetivo era vender um telefone às pessoas. Eu ainda estive ali, ali era completamente diferente, só para teres uma ideia, cada vez que vendíamos um telefone tínhamos que espetar uma bandeirinha e passado meia hora de nós entrarmos porque também eram 4 horas, passado meia hora de nós entrarmos nós tínhamos um chefe literalmente aos gritos, a gritar: "ainda não venderam nada, não sei porque é que aquela fulana não vendeu" assim mesmo aos berros. As pausas, pronto, também tínhamos pausas, também nos levantávamos e íamos ainda que fosse uma coisa mais controlada, mas como também eram 4 horas era mais soft, eventualmente tínhamos, os lugares não eram fixos, era um cubiculozinho onde nós estávamos ainda mais exíguo daquele com que eu estou agora [na empresa C].

Nuno Gomes: sim

Rita: (08:22) Nem espaço tínhamos para pôr a mala

Nuno Gomes: e estás ali no [cito um local em Lisboa] não é?

Rita: (08:23) no [cita um local em Lisboa] sim

Nuno Gomes: na empresa C

Rita: (08:24) na empresa C, é a ETT3 para a empresa C e posso-te dizer que havia uma pressão enorme, ali havia objetivos, nós se alcançássemos determinados objetivos ganhávamos mais dinheiro, automaticamente havia uma grande pressão, pronto, apesar de não termos um tratamento como o melhor do mundo era razoável. Entretanto andavam a recrutar os melhores vendedores [para a empresa ZD] como era o meu caso para uma campanha que se iria iniciar nova que era a [cita o nome de uma campanha], era venda de cartões de crédito, então eu fui iniciar esse projeto do [cita o nome da campanha] na, ali na empresa Z era uma outra sala e um dos chefes que estava lá e que eu acho que supostamente até, era militar, ou que é que era, o homem realmente devia ter uma certa pancada, porque ele era um dos chefes quando nós fomos para essa nova campanha da [cita o nome da campanha] e nós eramos tratados abaixo de cão, quando eu digo abaixo de cão, ele chamava-nos nomes:

Nuno Gomes: e que nomes é que ele chamava?

Rita: (09:34) burros, chamava-nos burros, fazia muita pressão psicológica

Nuno Gomes: e que tipo de pressão psicológica ele fazia?

Rita: (09:44) do género, eu até me lembro de uma vez que eu até tive, aliás, isso dá uma história no mínimo interessante, ele, eu já não me lembro o que é que foi

exatamente, sei que ele era, ele por causa da cena de ser militar, não sei, tinha uma certa pancada, então o que é que ele fazia, era muito de tomar as pessoas de ponta, então só porque a pessoa às vezes fazia mais questões ou qualquer coisa, pronto, houve uma por exemplo que ele apanhou minha e que se fartou de malhar em mim do género que, uma senhora, às tantas já temos o discurso um bocado mecanizado

Nuno Gomes: claro!

Rita: (10:31) e nós ligamos é suposto divulgarmos um produto neste caso era o cartão de crédito e ele às tantas, a senhora diz-me, porque logo no início do script aparecia, boa noite, eu já não me recordo muito bem, mas era: "boa noite estamos a falar com o senhor tal" e a pessoa dizia: "ah não" ou "sim" e naquele caso a pessoa diz: "ai não a pessoa já faleceu" e nós já temos o discurso um bocado mecanizado, que é que me saiu, "muito bem", muito bem não era no sentido de parabéns o senhor faleceu como é óbvio,

Nuno Gomes: claro, claro!

Rita: (11:03) é muito bem, pronto, com certeza, então nesse caso

Nuno Gomes: claro! Claro!

Rita: (11:07) E ele [o chefe] apanhou isso na chamada e fartou-se de descascar, mas isso não foi o pior, ele chegou mesmo, nós tivemos um conflito uma vez, ele [o chefe] chegou a tomar uma rapariga de ponto e mandou-a embora para casa mais cedo nesse dia e tanto a pressionou que ela acabou por se ir embora por livre e espontânea vontade, No meu caso nós tínhamos ali 30 dias de período experimental naquela campanha, então o que é que, o que é que ele fez, nós nesse dia tivemos uma picardia e eu nesse dia também estava com os azeites e respondi-lhe e ele assim, eu fui irónica na resposta, já não me lembro sinceramente o tema, sei que ele disse: "tás-te a rir, ainda

tás-me a gozar?" e eu comecei: "ah ah ah", mesmo, mesmo a ironizar, e mesmo a gozar com ele

Nuno Gomes: claro!

Rita: (12:01) por causa da maneira com que ele me estava a falar. Até porque ele tratava toda a gente mal, eramos todos burros, estávamos ali eramos uns nabos, nós não sabíamos fazer nada, nós eramos uns inúteis, chamava-nos incompetentes, para eles nós eramos isso tudo, e então eu nesse dia passei-me, respondi-lhe um bocado à letra, não fui mal-educada, fui irónica pronto, ele disse: "deixa lá que amanhã, amanhã, estás no período experimental amanha já não vens e não sei quê, que eu vou arranjar maneira de seres despedida!" Só que eu fui mais rata que ele que é mesmo assim, fui ver o meu contrato e dizia lá 30 dias experimentais, mas eu fui fazer as contas e 30 dias não é um mês. Então ele no dia seguinte quando eu entrei em vez de me deixarem ir para a sala levaram-me para uma sala e disseram-me: "que pronto tinham gostado muito de estar comigo mas que não iam, não ia passar do período experimental" e eu disse: "não! O período experimental já passou! Se vocês agora quiserem que eu me vá embora vão ter que me pagar os outros 6 meses

Nuno Gomes: claro!

Rita: (13:13) para eu ficar em casa e a pessoa ficou assim: "ai é? Só um momento", foi lá falar com outra, foi buscar um calendário pôs-se a contar os dias: "pois realmente já passou 1 dia", é o que lá está, falta de informação

Nuno Gomes: claro!

Rita: (13:29) se eu não soubesse

Nuno Gomes: se não soubesses tinhas ido embora claro!

Rita: (13:32) e eu pensei, ok eles provavelmente vão-me infernizar o juízo mas eu não quero saber, não vão levar a melhor e então eu acabei por, disseram-me: “ok, hoje vais para casa mas amanhã voltas”, eu voltei e levaram-me comigo mais 6 meses. Eu cheguei até a escrever uma carta a explicar a situação toda tim tim por tim do que se tinha passado, mas ignoraram completamente

Nuno Gomes: sim

Rita: (14:01) a minha resposta, pronto. A outra situação ao final dos 6 meses eu fui embora, ainda que fosse uma das melhores vendedoras, depois na tal campanha porquê? Porque os colegas ali, não era só uma questão de chefes, os colegas eram maus, eu tive um

Nuno Gomes: ou seja há competição entre os colegas? eles

Rita: (14:18) competição e por ruindade também

Nuno Gomes: e?

Rita: (14:19) e por ruindade

Nuno Gomes: sim, sim, sim! Mas é porque é promovido pelos chefes ou é mesmo maldade das pessoas? Porque às vezes a competição é muitas vezes gerida pelos chefes

Rita: () eu acho que é maldade

Nuno Gomes: mas há certas pequenas coisas que fazem

Rita: (14:32) a pessoa que era, não era bem por competição, acho que era mais lambe botas e porque gostavam de lixar as pessoas. Eu por acaso, eu costumo, ou vou com a cara das pessoas ou não vou

Nuno Gomes: vais com a minha?

Rita: (14:46) sim!

Nuno Gomes: então vamos fazer uma pausa que agora vais comer…

12:58

Rita: () Estávamos naquela parte em que eu estava a falar

Nuno Gomes: ias contar uma história muito fresquinha, tivemos que fazer uma pausa porque ela teve de comer

Rita: (00:08) exato! Ia saltar um bocadinho para contar uma história que aconteceu hoje, ó pá é assim, há chefes lá para todos os feitios

Nuno Gomes: na empresa C?

Rita: (00:20) sim!

Nuno Gomes: e já estás na empresa C há quanto tempo?

Rita: (00:22) eu já estou na empresa C quase há 5 anos [empresa C, inbound, 2013-2017]

Nuno Gomes: ok! E tens contrato efetivo?

Rita: (00:27) vai fazer. Se queres que te diga aquilo é a termo incerto portanto a meu ver enquanto a função da empresa C existir, eles não me podem despedir a não ser por justa causa, agora

Nuno Gomes: mas é um contrato efetivo não é?

Rita: (00:40) é o seguinte, supostamente a partir de determinada altura tu passas a efetivo mas aquilo é a termo incerto significa que a qualquer momento

Nuno Gomes: podem, podem tirar

Rita: (00:49) podem, pelo menos enquanto

Nuno Gomes: não é sem termo?

Rita: (00:53) não é a termo incerto, ou seja

Nuno Gomes: mas não devias ter passado para um contrato efetivo?

Rita: (00:57) nunca ninguém me deu nada para eu assinar, por isso

Nuno Gomes: e és sindicalizada?

Rita: (01:03) sou, sou sindicalizada

Nuno Gomes: e há quanto tempo?

Rita: (01:05) ora, foi para aí 1 ano e pouco, 1 ano e meio depois de lá estar que me sindicalizei por várias situações que foram começando a ocorrer. Uma das melhores amigas que conhecia lá, não é, ela já não lá trabalha acabou por se ir embora, mas foi um bocado também por influência dela porque às vezes desabafava certas coisas com ela e ela também era vítima de muitas injustiças e ela falou do sindicato, isto e aquilo e não sei quê, e eu comecei, depois começaram a haver os plenários e eu comecei a ir, porque também nunca tinha ido e comecei a ver e aliás eles chegaram a ajudar-me mesmo antes de eu ser sindicalizada e então eu pensei ok isto realmente para além de ser uma coisa útil acho que já me ajudaram, merecem todos os créditos e que realmente eu me faça sócia

Nuno Gomes: claro!

Rita: (02:01) hoje por exemplo, há lá, eu já tive mais do que uma chefe, houve uma que eu tive que gostei muito, foi a minha primeira chefe e que por exemplo ela era uma pessoa toda bastante humana

Nuno Gomes: qual é que era a chefe?

Rita: (02:16) era a [indica o nome da chefe], ela entretanto está lá na mesma, ela inicialmente ia-se iniciar um projeto com a [indica uma empresa de CC] e então ela foi encabeçar esse projeto

Nuno Gomes: esse projeto. Nunca ficaste nunca com a Tosta Mista?

Rita: (02:33) quem é a Tosta Mista?

Nuno Gomes: não sabes quem é a Tosta Mista?

Rita: (02:34) não!

Nuno Gomes: Isso ouvi lá agora no Plenário, é a [cito o nome da coordenadora]!

Rita: (02:39) a [cita o nome da coordenadora]! A [cita o nome da coordenadora] digamos que não é chefe de equipa de ninguém, ela inicialmente "tosta mista?!!"

(rimo-nos)

Ela é coordenadora por assim dizer ou é supervisora, não te sei dizer muito bem, coordenadora acho que é mesmo a [cita o nome de outra coordenadora]

Nuno Gomes: sim, ela é mais tipo chefe de sala mais ou menos, a [cito o nome da coordenadora]

Rita: (02:59) sim! Posso-te dizer que a [cita o nome da coordenadora] é de luas. Quem eu acho que realmente é muito justo é a [cita o nome de outra coordenadora], a [cita o nome novamente] é muito justa. Já tive muitas situações em que eu optei por ir

falar com ela e ela sim há abertura. Ela chegou-me a dizer: “ah sim, a porta para você está sempre aberta, se precisarem de falar, se precisarem de alguma coisa” ainda que a postura que ela passe seja uma postura de arrogância, porque é uma pessoa que normalmente veste, veste assim uma maneira mais formal

Nuno Gomes: sim, sim

Rita: (03:38) e parece assim uma pessoa mais inatingível, no porte e na maneira

Nuno Gomes: sim, sim, eu conheço

Rita: (03:42) é uma pessoa extremamente justa porque consegue ter em conta as duas partes, só para teres uma ideia, o que aconteceu hoje foi, há lá uma chefe que eu até simpatizo com ela

Nuno Gomes: quem é que é?

Rita: (03:55) mas, é a [cita o nome da chefe]

Nuno Gomes: a [cito o nome da chefe]?

Rita: () [cita o apelido da chefe]

Nuno Gomes: a [cito o nome da chefe], sim desculpa

Rita: (03:59) ela é muito porreira só que

Nuno Gomes: também é de luas

Rita: (04:02) há ali certas coisas que ela falha muito. Situações mais humanas a pessoa fala com ela, toda muito querida e não sei quê, quando é situações do trabalho, em termos por exemplo, como hoje surgiu com uma colega que ela desancou-a até dizer chega, eu até fiquei assim, foi do género, ela chamou-a, sabes que agora nós temos o [indica uma aplicação]

Nuno Gomes: sim!

Rita: (04:29) que eu costumo dizer que é o des[indica a aplicação] porque aquilo não é para a pessoa se mover, aquilo é para a pessoa ficar ali sossegada no lugar o tempo todo

Nuno Gomes: o [indico a aplicação] é para vocês marcarem as pausas

Rita: (04:35) é para pedirmos as pausas

Nuno Gomes: irem à casa de banho

Rita: (04:38) para ir à casa de banho não tanto, para ir à casa de banho, não, nós ali, não temos que pedir felizmente para ir à casa de banho só temos que nos levantar: "olha eu vou à casa de banho" e vamos. Ora para ir às pausas temos de pedir, mas a questão é que sempre que temos uma dúvida dizemos, temos que explicar o que é que queremos saber e respondem-nos uma espécie de email digamos assim. Então uma colega que tinha uma situação e ela em vez de estar a responder ela normalmente prefere, vai ao lugar ter com a pessoa e esclarece, mas era uma situação por aquilo que eu me apercebi, era chapa 5, era muito básica, só que a colega já tinha dado essa informação ao cliente só que o cliente continuava a insistir e então ela com descargo de

consciência falou e quando falou com a [indica o nome da chefe] disse: “olha, assim, assim” e a [indica o nome da chefe] disse logo: “não, o cliente tem de entregar o auto de entrega para isso ser encerrado” e a colega disse: “pois mas” e ela, logo assim, com uma postura muito agressiva: “deixas-me falar, posso terminar?” e ela: “eu já disse que é assim, assim, assim”,

“pois mas o cliente”

“não quero saber”, não foi de não querer saber o que ela disse, foi “deixas me acabar, eu já disse, é assim”

(06:03) E a colega como também não gostou do tom que ela usou, foi um tom extremamente autoritário e arrogante e falou-lhe mal, aos gritos basicamente ali à frente de toda a gente disse: “então vais dizer isso tu ao cliente” não a tratou por tu não é, e a [indica o nome da chefe] com uma cara parece que a queria engolir viva, vira-se-: “Não, és tu que vais dizer isso ao cliente que é a ti que te pagam para atenderes o cliente, e eu já” e mais nada, e cortou ali a conversa e virou as costas e foi-se embora e ela depois que é uma colega nossa que é a [indica o nome de uma colega], e ela depois até disse: “isto não vai ficar assim!”

Nuno Gomes: claro!

Rita: (06:45) tanto que ela depois foi lá reclamar com outros chefes e não sei quê e realmente ela falou-lhe muito mal. Já me aconteceu coisas do género com ela só que eu sinceramente já estou naquele estado que já estou me a marimbar para aquilo. E do género eu digo, pergunto a minha dúvida e já não contesto, se eventualmente às vezes digo: “ah mas não estou a perceber muito bem isto ou aquilo” ela dá ali logo mais, diz logo duas ou três coisas e eu ok, é assim é assim, já não quero saber, se não for assim paciência

Nuno Gomes: isso acontece

Rita: (07:22) não tou para me preocupar em me envolver

Nuno Gomes: muito. Nós já temos alguma prática em call-center, já não ficamos tão afetados

Rita: (07:28) sim. Eu por exemplo, eu, esta semana

Nuno Gomes: não deixamos de reagir, mas não ficamos com aquela, não ficamos tão afetados

Rita: (07:36) eu esta semana foi uma situação qualquer de um cliente que tinha uma situação de corte e que, ah exatamente, tinha uma situação de um corte, a religação já deveria ter sido feita há imenso tempo e nós, eu depois acabei por ver lá que a religação não tinha sido feita porque quando fizeram o corte, cortaram 50cm do cabo, então agora para fazerem a religação, faltavam 50cm do cabo

Nuno Gomes: sim!

Rita: (08:02) e eu disse: "olha tenho aqui esta questão" e ela disse: "mas já enviaram o TT?" o TT é uma

Nuno Gomes: eu sei o que é que é, eu já trabalhei na empresa C

Rita: (08:10) ai é?

Nuno Gomes: é eu já trabalhei 3 anos na empresa C, os Trouble Tichets

Rita: (08:13) ah não sabia

Nuno Gomes: antigamente

Rita: (08:14) exatamente! "Nós já mandámos um email para a operacional", mas eu depois pus-me a olhar e aparecia assim: "tentámos ligar ao colega, ninguém atendeu" e eu fiquei assim: "pronto, ninguém atendeu, se calhar coitada da cliente vou falar com ela", levantei-me e fui lá: "olha, mas está lá a dizer que não atendeu" e ela tipo quase assim: "qual foi a parte que não percebestes que é assim que tens ainda de aguardar" e eu: "ah mas como", a falar a responder-me, às vezes não consigo pôr bem a conversa bem como foi, mas

Nuno Gomes: sim

Rita: (08:49) e eu disse: "ah desculpa" como bem assim: "desculpa era só", e ela assim: "ah não te preocupes que vão pegar nisso" e eu: "ok, pronto!", Mas já nem estive para me chatear estás a perceber, se fosse outro chefe ou se fosse uma pessoa se calhar mais recetiva tinha falado de outra maneira, tinha dito: "então ok olha encaminha novamente ou reforça", porque às vezes nós estamos a tentar meter-nos no lugar do cliente e estamos a tentar insistir para tentar resolver o cliente mas eles cortam-nos logo as vazas ali em certas coisas

Nuno Gomes: sim!

Rita: (09:20) e eu chego a um ponto que já me estou a cagar, ai é assim, é assim, dou a informação ao cliente e não quero saber. Mas pronto, hoje foi esse episódio, realmente ela foi, e ela fez-lhe uma cara e quando ela disse, eu nunca mais, quando ela disse aquilo do: "então vais dizer isso tu ao cliente" e ela: "não quem vai dizer isso és tu porque quem é aqui paga para atender o cliente e para falar com ele és tu"

Nuno Gomes: e o que é que tu sentes quando tu ouves essas formas, esses

Rita: (09:47) eu fiquei assim

Nuno Gomes: esses tratamentos às vezes com os colegas

Rita: (09:50) porque a colega ficou toda, para já quando eu olhei para a colega ela estava vermelha que nem um tomate, estava irritada.

Nuno Gomes: sim porque eles fazem aquilo à frente de toda a gente, falam

Rita: (09:59) Sim ela [a chefe] estava super agressiva e na fila toda a gente ouviu aquilo, tanto que a colega do lado até olhou para ela e fez assim tipo, porque quando ele se virou de costas e foi embora era a [cita o nome da colega] assim, a [cita o nome da colega] que é a colega que foi

Nuno Gomes: que é a tua colega

Rita: (10:13) que foi supostamente agredida digamos assim e era a outra colega assim do tipo: "sim ela é assim e também já me fez o mesmo" foi isso a imagem que exatamente passou da expressão dela e eu disse-lhe, até disse: "olha estás bem? E não sei quê", porque ela depois levantou-se e foi logo lá falar com outras pessoas, ela disse: "ah sim, mas isto não fica assim, que eu posso ter mau feitio, mas nunca sou mal-educada com ninguém e ela foi mal-educada comigo, falou-me aos berros á frente assim de toda a gente e de uma maneira, viste o que é que ela me disse? Que eu é que era paga para atender e não sei quê, mas que é isto?!"

Nuno Gomes: tu achas que por exemplo lá na empresa C os chefes têm uma, uma postura arbitrária com os atendedores? A uns favorecem

Rita: (11:00) uma coisa

Nuno Gomes: a outros não favorecem

Rita: (11:01) há é ali, é mais vale cair em graça do que ser engraçado, isso não tenho a mais pequena dúvida

Nuno Gomes: porque eles fazem bulling assim aos colegas, é isso?

Rita: (11:12) há favoritismos não tenhas dúvidas, eu posso dizer que no inicio, eu agora, eu às vezes não faço queixa de certas coisas é porque tento passar entre os pingos da chuva porque eu no inicio era mais reivindicativa e estava-me sempre a lixar a torto e a direito, por exemplo, eu no inicio até me achavam uma certa piada digamos assim, só que, porque eu até vendia bem, porque aquilo lá é as faturas eletrónicas e os débitos diretos

Nuno Gomes: sim eu sei que o vender para vocês é sempre dar ao cliente a sugestão se quer aderir à fatura eletrónica?

Rita: (11:45) é, é ser proactiva. Exatamente é informar

Nuno Gomes: se não disseres és penalizada!

Rita: (11:51) exatamente! Somos obrigados a falar isso ao cliente

Nuno Gomes: por isso é que vocês falam em vendas e isso tem a ver só com isso

Rita: () exatamente!

Nuno Gomes: ok, não é bem vender, mas é só dar a sugestão

Rita: () tem de ser proactivo, exatamente! Tento informar

Nuno Gomes: é lembrar que há a fatura eletrónica e há o débito direto

Rita: (12:02) lembrar e tentar argumentar de forma a que o cliente, a dirigir o cliente para o serviço, obviamente que o objetivo não é essencialmente esse, é o apoio ao cliente

Nuno Gomes: claro! Aqui neste caso estás na linha de apoio ao cliente

Rita: () Exato!

Nuno Gomes: recebes chamadas?

Rita: (12:18) Exatamente, são eles que nos ligam. A questão ali é que, em primeiro lugar, se houve mais chamadas, sim já houve muito mais chamadas do que o que há agora, mas nunca foi tão mau quanto é agora. Ainda hoje estava a falar com essa colega a [cita o nome da colega] e ela concordou comigo e ela disse: "isto está cada vez pior", porque antigamente nós, para já não havia a situação do [indica a aplicação] esse programa

Nuno Gomes: tu sempre trabalhaste no [cito um local em Lisboa] ou vieste de [cito um local em Lisboa]?

Rita: (12:49) sempre. Não, não, eu sempre trabalhei, eu entrei quando o [cita um local em Lisboa] começou

Nuno Gomes: ah ok, ok

Rita: (12:53) quando só havia a sala de baixo e não havia mais nada

(tocou o telefone e entrevista teve de terminar)

31:35

Nuno Gomes: ora, estávamos a falar, tivemos aqui uma interrupção de uma chamada

Rita: (00:11) eu vou recuar, tipo, eu quando entrei para lá já estava sem trabalho há algum tempo e por acaso até foi uma das pessoas que está na parte dos recursos humanos digamos assim, o amigo dela é amigo do meu pai e então disse: "olha a tua filha se quiser como ela tem experiência em call-center e assim, como ela já está desempregada há tanto tempo, ela que mande o currículo que eles andam a chamar pessoas"

Nuno Gomes: e isto já na ETT3?

Rita: (00:37) na ETT3, e então mandei o meu currículo fui chamada, eu e o uma série de pessoas, então passámos aquela fase daqueles testes que eles fazem inicialmente

Nuno Gomes: chegaste a ter 2 meses de formação ou não?

Rita: (00:53) sim eu tive, aliás

Nuno Gomes: porque agora já não é tanto tempo

Rita: (00:57) eu tive 3 meses de formação

Nuno Gomes: ok! Agora já não é esse tempo todo pois não?

Rita: (01:00) já não sei!

Nuno Gomes: acho que eles estão a cortar um bocado nas formações

Rita: (01:02) sei é que, eu quando entrei tinha a formação em sala e formação onjob

Nuno Gomes: sim, sim, sim

Rita: (01:08) formação em sala foi aproximadamente 1 mês, agora já não, mas na altura eles recrutavam para atender a empresa C [indica um serviço] e empresa C [indica outro serviço] e depois começavas a aprender também Avarias que era uma coisa muito mais curta. Eles agora já não contratam ninguém para atender a empresa C [indica um serviço], só para atender empresa C [indica outro serviço] por isso a formação também já é mais curta, já não é 1 mês, é menos, não é 1 mês, é 3 semanas, agora acho que é para ai 2. Então eu tive a formação em sala, pelo caminho ficou muita gente, porque há muita gente que desiste, no final da formação em sala nós fazemos um

teste que é para minimamente mostrar se sabemos ou não sabemos. Se passarmos o teste e tivermos nota positiva então avançamos para a formação em sala, obviamente a formação em sala é paga de forma mais normal, mas a formação, aliás, a formação onjob é mais ou menos bem paga, a formação em sala é uma miséria, recebemos cento e picos euros e estamos lá 8horas se for preciso diárias, durante os 5 dias da semana

Nuno Gomes: e isso durante 1 mês?

Rita: (02:19) durante, neste caso foi durante 3 semanas [2013], foi quanto tempo durou a formação, quase que nem dava, pouco mais dava que o passe, era o passe e mais qualquer coisinha, mas pronto, fizemos, eu fiz o teste, passei e depois começamos a atender, começamos a atender e estamos, ora eu lembro-me que, nunca mais me esqueço, foi a 8 de Abril quando eu comecei a formação em sala, terminou no final do mês, portanto em Maio começamos a formação onjob e em Agosto é que assinámos contrato, portanto, Maio, Junho, Julho, já tás a ver, foi a formação em sala, mas 3 meses de formação onjob. Nessa formação onjob podem-te mandar embora em qualquer altura, ou porque não consegues atender bem os clientes ou porque não tens perfil para aquilo, pronto. Eu passei, houve muitos também que foram desistindo pelo caminho, agora não sei se há mas antigamente havia uma coisa que era, se tu desistisses enquanto estivesses na formação onjob

Nuno Gomes: não ganhavas nada!

Rita: (03:26) tinhas que devolver o valor que tinham, o valor da formação

Nuno Gomes: sim, sim, sim!

Rita: (03:32) não sei se ainda é assim ou não. Pronto, entretanto em Agosto assinei o contrato foi quando comecei realmente, ai já era diferente. No início, as coisas eram diferentes, os chefes, ah, aliás eu comecei com a tal [indica o nome da chefe], ela

entretanto teve 1 ano e pouco com ela, como ela entretanto foi destacada para aquele projeto eu, ficámos com outra chefe que era a [indica outra chefe], eu digo era porque ela entretanto teve o cancro

Nuno Gomes: e faleceu, sim, eu conheci a [cito o nome]. Mas há lá outra [cito outro nome]

Rita: (04:18) a [cita o nome da chefe] foi a que, eu não sei quem é a outra

Nuno Gomes: uma baixinha, era uma amiga minha

Rita: (04:25) não sei, não sei quem é, sabes que eu sou um bocado distraída

Nuno Gomes: sabes que [indico o nome] são poucas, não é, porque [indico o nome] não é um nome muito comum

Rita: (04:30) eu percebo-te só que eu não sei muito bem os nomes das pessoas às vezes

Nuno Gomes: é pequenina, assim uma rapariga pequenina, magrinha, nunca mais a vi

Rita: (04:37) provavelmente não é da mesma sala que eu, sabes

Nuno Gomes: sim, sim! Aquilo é grande também

Rita: (04:42) pois aquilo é grande há luita gente. E então eu quando comecei a atender não estava naquela sala, estava lá em baixo naquela sala que é ao lado da copa onde houve o plenário

Nuno Gomes: sim! Sim!

Rita: (04:54) e aquilo era terrível, para teres uma ideia as pessoas chegavam ao ponto de uma pessoa ir almoçar e tu ires-te sentar no lugar dela a atender enquanto ela ia almoçar por causa da falta de lugares que havia

Nuno Gomes: e agora já há lugares para todos?

Rita: (05:10) agora já começa, está diferente

Nuno Gomes: sim!

Rita: (05:12) mas isso foi outra das grandes guerras porque ainda no tempo da [indica o nome da colega], eu vendia bem etc. mas sempre talvez porque nunca fui muito meticulosa a fazer as coisas perfecionista, uma das coisas que eu tinha era o meu tempo médio de chamada, o meu TMA era sempre um bocado alto, era e continua a ser, alto

Nuno Gomes: vocês lá têm um TMA de quanto tempo?

Rita: (05:36) portanto, por norma 6 minutos

Nuno Gomes: têm que atender uma chamada em 6 minutos é isso?

Rita: (05:42) é o seguinte na média geral

Nuno Gomes: ao fim do dia

Rita: (05:46) exatamente

Nuno Gomes: tem que dar os 6 minutos

Rita: (05:47) o nosso tempo médio de chamada se passarmos os 6 minutos isso é porque já temos um TMA mais alto, depois obviamente que depende, o meu TMA anda para ai pelos 10 minutos.

Nuno Gomes: e depois o que é que acontece se tiverem um TMA de 10 minutos?

Rita: (05:58) O que é que acontece? Somos pressionados!

Nuno Gomes: e que tipo de pressão é que recebes? És chamada a atenção?

Rita: (06:06) era isso que eu ia, era isso precisamente que eu ia dizer. Eu como tenho o meu problema, como tenho a minha perturbação psicocompulsiva e a mania das limpezas fazia-me muita confusão eu ter que todos os dias chegar lá e ir para um lugar completamente diferente em que as coisas estavam sempre todas sujas, o rato todo sujo, o rato às vezes até tem uma, os meus colegas a dizer: "que tem uma nhanha" à volta, branco, onde tu metes os dedos, há muitos que têm isso e eu fazia imensa confusão

Nuno Gomes: claro!

Rita: (06:35) não gosto das dedadas e não gosto, e agora ainda temos, porque no início nem se quer havia esponjas para cada um. Chegavas lá e apanhavas o headset que viesse à rede e utilizavas com as esponjas. Eu cheguei várias vezes a ir lavar as esponjas e elas saiam pretas e não era por causa da cor

Nuno Gomes: e já pediste um headset só para ti ou?

Rita: (06:57) é o seguinte

Nuno Gomes: ou tens que te sujeitar ao que lá houver?

Rita: (06:59) eu entretanto como mudei para uma chefe que até é bastante tolerante, ela, e como eu gosto dos headsets de um só, porque há headsets de dois e a maior partes das pessoas gosta dos headsets de dois e eu gosto dos headsets mais dos de um, e como ninguém quer os de um ela disse: "pá fica com o de um"

Nuno Gomes: claro!

Rita: (07:17) "tens é de ter responsabilidade de levar e trazer"

Nuno Gomes: claro!

Rita: (07:20) por acaso nesse aspeto foi bom, até porquê? Porque eu depois tinha que limpar. Cada vez que eram uns headsets tinha que limpar e então demorava imenso tempo e então optaram por também fazer isso por causa disso, mas pronto. Eu por causa disso pedia então normalmente guardavam-me sempre o lugar, eu tinha um lugar fixo, não era nada oficial, mas tentavam ao máximo para que tivesse sempre aquele lugar. Então chegaram ao ponto de dizer, fazer quase que uma chantagemzinha do género – como tens um TMA muito alto vais ter que mudar de lugar e vir para ao pé de um chefe

que é para, para ver se a gente baixa ai o TMA e eu quando começaram a picar muito eu comecei a irritar e então arranjei maneira fui ao médico e pedi um atestado em como precisava de ter um lugar fixo permanentemente. Inicialmente a [cita o nome da coordenadora] franziu muito o nariz, mas fui à [cita o nome de outra coordenadora] e a [cita o nome] disse que sim, pronto. Porque a [cita novamente o nome] sempre foi mais justa propriamente que a [cita o nome da outra coordenadora]. Então pronto fiquei com um lugar fixo e ali toda a gente acha-me um bocado tipo bicho papão, que é um bocado assim. Só porque eu tenho a cena de chegar todos os dias e limpar a minha secretária, toda a gente me acha assim um bocado, tanto que a minha chefe às vezes diz assim: "eles acham-te todos um bicho papão", porque eu depois de ter tido a [cita o nome de uma chefe], ainda tive um chefe que era o [cita o nome de um chefe] que entretanto já se foi embora de lá. O [cita o nome do chefe], é assim, há um defeito que o [cita o nome] tinha, é que ele nunca carregava as minhas horas como deve ser, eu todos os santos meses eu tinha dinheiro a menos no meu ordenado, pronto. E depois eu comecei a entrar num estado de saturação em que literalmente não me apetecia levantar para ir trabalhar e então chegava todos os dias atrasada. De qualquer das formas eu arranjava sempre maneira de fazer as contas que era para tudo o que seja superior há minha carga horária que naquela altura eram 7 horas, eram 7 horas mais 1 de refeição

Nuno Gomes: de certa forma para poder compensar esses atrasos

Rita: (09:40) não era compensar, o que eu fazia era arranjava maneira de pedir há minha médica que eu todos meses vou

Nuno Gomes: sim!

Rita: (09:48) ao médico, tenho, tenho consultas de psiquiatria mensais e, e então aqueles tempos que faltava para não ultrapassar a minha carga horária eu arranjava justificação

Nuno Gomes: e tens consulta de psiquiatria relacionado com estas questões da empresa C ou era alguma coisa que já trazias anteriormente?

Rita: (10:05) também falamos, mas é por especialmente por causa da minha perturbação obsessiva compulsiva, porque eu desde os 12 anos que tomo medicação e por isso sou seguida

Nuno Gomes: mas não foste afetada por isso ali na empresa C? Por causa das pressões ou isso?

Rita: (10:20) não, não teve a ver com isso, às vezes estou muito desmotivada e desmoralizada, mas isso nunca me fez propriamente a ter que começar a aumentar a medicação por causa disso. Talvez porque também sempre ando no fundo sobre o efeito de anti-depressivos e de certa forma ajuda a que não caia tanto, digamos assim, não fico tão em baixo

Nuno Gomes: mas não é nada então provocado pela empresa C, nem pela pressão

Rita: (10:43) não, não! Eu já tenho isso desde os 12 anos.

Nuno Gomes: pronto!

Rita: (10:45) obviamente tenho fases em que ando muito em baixo e sou te sincera, hoje por exemplo era daqueles dias que só me apetecia levantar da cadeira e dizer "adeus, vou-me embora, tchau". Há aqueles dias em que me apetece desaparecer do mapa completamente. Ainda hoje o segurança olha para mim e diz assim: "bem estás com uma cara, não estás nada bem hoje!" E eu: "não!", Depois eu era assim: "vou um bocadinho ali mais para a forca"

Nuno Gomes: que é o trabalho?

Rita: (11:13) é o trabalho!

Nuno Gomes: E porque é uma forca?

Rita: (11:16) eu costumo dizer: “os headsets estão aqui mas a forca está aqui em baixo”

Nuno Gomes: tem o headset assim? Sim! Agora tens de explicar isso aqui para o telemóvel

(rimo-nos)

Rita: (11:26) porque para mim é um sacrifício, eu estar ali é uma frustração

Nuno Gomes: mas gostas da função que fazes ou é o clima, a pressão, ou o que é que te desmotiva ali no trabalho?

Rita: (11:36) sinceramente ao início até não desgostava, quando as pessoas falavam do call-center: “ah era mau e não sei quê”, é assim quando era vendas era muito stressante, eu isso não voltava a fazer, eu própria, eu cheguei uma vez a acordar, a vender um [indica um produto da empresa ZD] a uma pessoa falou sozinha e a vender

Nuno Gomes: mas isso lá na empresa Z?

Rita: (11:55) quando ainda estava na empresa Z, sim! Porque a pressão era muita e eu própria ficava ansiosa para tentar atingir os objetivos para ganhar mais, ali já não há tanto isso, mas eu ao início até não desgostava, porquê? Porque todos os dias acabava por ser diferente, havia, nós tínhamos mais briefings, havia mais vezes aquele clima de brincadeira

Nuno Gomes: e agora o que é que está

Rita: (12:20) agora é tudo muito pior, é tudo mais impessoal

Nuno Gomes: e porque é que é uma forca? Porque é que trabalhar agora é uma forca lá na empresa C?

Rita: (12:26) porque a pressão é muito maior. A pressão é maior, não só pelo desgaste de já lá estar quase há 5 anos

Nuno Gomes: e fazes um horário de quanto tempo ali?

Rita: (12:35) comecei por fazer 7 horas desde o início deste ano, em Janeiro faço 6 e assim passo lá menos 2 horas que é menos a hora de refeição e menos 1 hora de trabalho. Mas, a pressão é muita porque, quando entras para lá, as coisas correm bem, tu no fundo dás tudo de ti, inicialmente até parece que és recompensado por isso mas a partir de certa altura pelo menos para mim, quando eu peço uma coisa, oiço um "não" peço outra vez, oiço um "não", pedem-me uma coisa eu digo "sim", pedem-me outra, eu digo "sim" e continuo do outro lado a ouvir "nãos" eu chego a um ponto que é assim, já não levam mais nada!

Nuno Gomes: e que "nãos" é que são esses? Nãos em relação a quê?

Rita: (13:22) por exemplo, só para teres uma ideia, eu no início de lá estar, nós só podemos pedir férias passados 6 meses, acontece que eu tendo assinado contrato em Agosto, portanto, eu no início entretanto do ano, já tinha direito a férias e inclusivamente eu tinha andado a fazer projetos de ir fazer uma viajem que eu queria há já muito tempo que era ir à Islândia, e eu precisava mesmo, ou seja, todos aqueles meses que eu andei a programar a viajem se não me dessem férias quando eu estava a pensar precisava ia tudo por água abaixo e então fui, falei e pedi e a resposta que me deram: "ah não, não é possível" e eu fiquei super frustrada e porquê? Porque cada vez que me pediam horas extras eu não dizia que não, fazia as horas extras, sempre que me pediam alguma coisa eu estava lá. Se eu eventualmente via que passava a pausa, no tempo que eles diziam eu se for preciso fazia menos hora de almoço só para não tar em falta

Nuno Gomes: se tu pudesses falar por exemplo em termos de emoções, o que é que tu sentes quando estás lá a nível de tudo, tudo em si, não é. Eu já trabalhei na empresa C, foi a pior, foi uma das minhas piores experiências, não é, mas também era uma situação diferente porque foi no início da ETT2, ainda saíram de [indico um local em Lisboa], foram para [cito um local em Lisboa] e pronto e havia muitas coisas e a [cito o nome de uma coordenadora] então era um Terror

Rita: (14:52) (ri-se)

Nuno Gomes: e pronto. Como é que tu podes descrever as emoções que tu sentes, não é, porque eu sei que a empresa C tem um clima de muita pressão lá dentro

Rita: (15:02) olha já cheguei, já cheguei a sair de lá a desatar a chorar

Nuno Gomes: já choras-te lá dentro?

Rita: (15:08) já! Já uma vez desatei

Nuno Gomes: e choras-te porquê?

Rita: (15:14) porque é a tal situação, eles ali conseguem se quiserem fazer-te a vida negra e nessa altura lembro-me do que foi, porque das poucas coisas que ainda me motivava minimamente era eu conseguir fazer as faturas eletrónicas, os débitos diretos que era aquilo que me dava supostamente pontos, que eu podia trocar por às vezes coisas que gostava, que nós temos um catálogo enorme e no fundo era isso que me dava pica tás a perceber, era ver que conseguia vender aquilo, era como se fosse

Nuno Gomes: sim atingir aqueles objetivos

Rita: (15:51) é como se fosse a motivação, a única, eu ia para lá porque sabia que conseguia vender nem que fosse pela satisfação de conseguir, tás a perceber. O sentimento é mesmo, dava-me pica, pronto, dava-me uma ansiedade positiva digamos assim. E queriam-me pôr a mim, queriam-me e puseram-me a mim e uns quantos a registar só leituras

Nuno Gomes: ah foram para o grupo dos burros

Rita: (16:21) não! Aquilo era assim

Nuno Gomes: aquilo é conhecido, foi assim que me disseram que aquilo era conhecido como o grupo dos, eu agora é que estou a usar apenas a palavra que me disseram

Rita: (16:31) não sei se é esse que tu estás a dizer

Nuno Gomes: porque até foi a Marta, porque a Marta, a Marta é que disse que ela estava, a Marta, a Marta do SIESI não é, ela é que disse que estava numa área e depois foi posta só a carregar leituras

Rita: (16:45) não, mas não era isso

Nuno Gomes: não era esse

Rita: (16:45) não! Não era isso!

Nuno Gomes: ok! Ok!

Rita: (16:47) eu era, foi na altura em que passaram da P16 que era o sistema que era da empresa C [indica um projeto] e mudaram para o [indica outro projeto]

Nuno Gomes: ok!

Rita: (16:55) então precisavam de ajuda inicialmente porque as pessoas como iam começar também a atender com um sistema novo e era a transição da [indica o projeto] para [indica o outro projeto] iam demorar muito mais tempo a atender, então o reforço que era, era meter pessoas da empresa C [indica uma área] porque eu atendia tudo, atendia empresa C [indica vários sectores da empresa], então era fazer, ajudar, mas como nós não tínhamos a formação de [indica a aplicação] que eles tinham era só PC leituras, portanto a nós só nos calhava os clientes empresa C [indica o sector]

Nuno Gomes: sim

Rita: (17:31) que queriam inserir leituras, mas era um trabalho extremamente entediante, as chamadas eram chamadas que demoravam apenas 1 minuto ou 2

Nuno Gomes: sim! Sim!

Rita: (17:39) e o tempo parece que não passava, tipo tu olhas para o relógio, pensas que já passou meia hora e afinal só passaram 2 minutos ou 3, e eu não queria por nada que me pusessem a atender aquilo porque já sabia que quilo ia ser péssimo para mim. Então nesse dia tive uma crise de nervos e pronto desabei ao pé da [indica o nome da coordenadora] e acabei por aliás até disse ao meu chefe da altura que já não me lembro quem era, se era o [indica o nome do chefe], já não me recordo, levantei-me sai dali e disse: "olha eu vou à pausa mas eu não estou bem", fui lá para fora, porque nessa altura não era no [indica a aplicação], nessa altura era diferente. Nós chegávamos ao pé dos chefes e: "olha posso ir à pausa?" E eles na grande maioria diziam: "então vai!", Agora?! Agora chego a estar 1 hora e meia à espera de ir à pausa, quando eu às vezes estou cheia de dores de estômago porque estou cheia de fome e preciso de ir à pausa

Nuno Gomes: tu obedeces?

Rita: (18:38) então que remédio eu tenho eu

Nuno Gomes: não vais comer?

Rita: (18:42) é assim, se tiver muito mal, já cheguei ao cúmulo de ir comer à casa de banho, porquê? Porque se eu disser que, porque é assim, se eu me levantar e meter-me em "U" que é "pausa", se eu me levantar e for simplesmente à pausa, tenho que dizer a alguém, se eu disser, eu não vou dizer que vou à casa de banho, eu vou dizer: "olha vou à pausa", eles dizem-me: "pediste? Deixaram-te ir?", "não!", automaticamente vão-me dar na cabeça!

Nuno Gomes: então mas tu tens de comer, não vais morrer, nem vais desmaiar

Rita: (19:18) sim mas tenho que esperar como aos outros igualmente

Nuno Gomes: mas esperar como, 1 hora e tal? Com dor de barriga e com sei lá

Rita: (19:24) pois! Mas eles não querem saber disso para nada, não é. Supostamente

Nuno Gomes: mas está na lei, mas está na lei

Rita: (19:30) pois está na lei

Nuno Gomes: e já agora

Rita: () sabes o que é que aconteceu?

Nuno Gomes: diz

Rita: (19:33) aconteceu uma vez a uma colega que, essa coitada também é massacrada até dizer chega. A chefe dela é estúpida que nem uma porta é… [não se percebe, não transcrevi] ela foi à pausa, porque ela muitas das vezes, o que é que lhe acontecia, ela pedia para ir à pausa, estavam tanto tempo para a deixarem ir à pausa que entretanto já tinha chegado a hora de ela sair

Nuno Gomes: pois, claro!

Rita: (19:58) então ela chegou a pegar e levantou-se e foi, acho que apanharam-na, não ter ido à casa de banho a estar ali à porta à entrada a mexer no telemóvel ou a comer uma maça ou o que é que foi, uma coisa qualquer, e deram-lhe uma grande descompostura. A desgraçada apanhou uma crise de nervos que até desatou a chorar, estamos a falar de uma mulher que tem quase 50 anos, não estamos a falar de uma miúda.

Nuno Gomes: ok!

Rita: (20:27) Apanhou ali uma crise de nervos que até desatou a chorar

Nuno Gomes: Eu já agora queria aproveitar para, queria fazer uma coisa para ficar gravada, que é, que eu tenho feito esta pergunta a todas as pessoas com quem gravo entrevista, que é, autorizas eu, eu agora vou ter uma reunião com a Catarina Martins [deputada do BE] que há-de ser a 3ª reunião, que eu já mandei email para ela, só estou à espera da resposta, que eu vou-lhe mostrar pequenas partes de gravações que são cruciais para que ela me comente as situações que estão a ocorrer, se autorizas a eu mostrar a tua gravação, algumas partes

Rita: (20:58) a sim, estás à vontade!

Nuno Gomes: então, ok!

Rita: (21:00) só para teres uma ideia, aquilo para eles, eles chegaram a um ponto que até nós chegámos a dizer que não estávamos contentes porque demoravam muito tempo a deixarem-nos ir à pausa

Nuno Gomes: então mas o SIESI, por exemplo ontem, ontem ou ante ontem no plenário, eles, eles falaram sobre essa questão, por exemplo, que vocês podem, faz parte da lei, do código do trabalho, está no código do trabalho o facto de uma pessoa poder

Rita: (21:26) eu sei! Eu sei!

Nuno Gomes: em pleno trabalho, poder ir comer

Rita: () sim

Nuno Gomes: ou poder

Rita: (21:31) sim mas imagina, eles estão todos estipulados, não é um chefe, nem é pegar de ponta, é num geral, ali, pelo menos naquela sala é assim que funciona, tu para ires à casa de banho, não precisas de pedir no [indica a aplicação] se quer, basta-te meteres-te em "1" que é um estado do telefone

Nuno Gomes: e isso desconta na vossa pausa ou não?

Rita: (21:50) sim claro que sim, desconta!

Nuno Gomes: ah desconta na pausa?

Rita: (21:52) claro que sim. Então só para teres uma ideia, eu ontem tive literalmente uma dor de barriga descomunal, felizmente não é algo que me acostuma acontecer, e eu estava numa chamada, consegui felizmente despachar o cliente a 100 à hora, disse à chefe que lá estava: "olha estou mesma cheia de dores de barriga", ela: "ah vai, vai à casa de banho", eu assim: "olha" eu disse-lhe mesmo assim nestas

palavras: “eu vou demorar tempo, não te preocupes que eu não cai da sanita abaixo, nem morri, mas vou demorar tempo” e ela: “ah vai, vai e não sei quê” e eu fui. Ora eu só tenho meia hora de pausa, com uma dor de barriga a meia hora voou, ainda por cima para cúmulo cheguei à casa de banho que havia lá ao pé de mim não havia luz, fui à outra, também não havia luz, patético! Eu depois tive que ir à de lá de baixo, ou seja ainda tive de estar a perder tempo imenso a andar à procura, bem que podia, literalmente borrar toda, mas pronto lá cheguei à casa de banho e obviamente passei a minha pausa e quando cheguei disse-lhe: “olha”, foi a [indica o nome de uma colega] não sei se sabes quem é, e disse-lhe: “Olha [indica o nome da colega] ” e ela assim: “ah vê lá” e eu disse logo: “não, não é tem cuidado para não passares, é, eu já passei a pausa”, e ela: “ah pois não sei quê, vê lá, tenta agora nos próximos dias, não passar e tal” e eu disse-lhe assim: “mas olha, eu ainda não comi nada hoje, pelo menos vou ter de comer” e ela: “ah tá bem e tal”. Pronto, depois quando foi, acabei por pedir pausa e tive para ai uma 1 hora à espera e lá me deixaram ir à pausa e fui comer, mas também só gastei 6 minutinhos, foi só mesmo o tempo de engolir umas uvas à pressa e pronto. Mas hoje, fui falar com ela e disse: “olha já disseste à minha chefe” porque a minha chefe estava numa formação, e ela: “ah eu falei com a [indica o nome da chefe] ” que é a minha chefe, “e a [indica o nome da chefe] diz que ah, ela passa todos os dias” e eu disse assim: “ah tás a brincar, quer dizer, eu agora ultimamente tenho feito um esforço e tenho andado sempre a coiso e ela diz isso, então olha vou começar a estar mesmo todos os dias outra vez, pelo menos assim tem razão para falar” e ela disse: “salvo seja, não foi isto por estas palavras que ela disse, mas tens de continuar a não passar e não sei quê” e eu: “pois!”, Mas esteve, estava tão danada com os, não quis saber do assunto e quando fui ver já tinha passado 5 minutos da pausa. Mas é assim, uma pessoa precisa da pausa porque às vezes está ali, é tudo, é o cliente a pressionar-te, é tu quereres resolver as coisas, depois é do género, imagina tu por algum motivo tens uma situação em que o cliente porventura desliga-te a chamada na cara, porque às vezes são clientes mal-educados e tu tens que escrever sempre aquilo que nós chamamos contato, escrever, um breve, uma breve

Nuno Gomes: o que aconteceu, sim

Rita: (24:46) síntese daquilo que informámos ao cliente, ora nós temos que fazer os supostos contatos em chamada, mas se o cliente me desligou o telefone na cara, nós não tivemos tempo de fazer, se nós porventura nos pusermos em "formação" que é aquilo, que é para não cair uma chamada está logo a [coordenadora] a gritar que muitas das pessoas lhe chamam "a bruxa", está a [coordenadora] a gritar: "disponível!" E se uma pessoa diz: "diz à tua"

"ah os contatos são para fazer em chamada!"

Ora se a pessoa está em "formação", é assim eu seu que algumas pessoas metem-se em formação para tar a, sei lá, na conversa ou a jogar ou a fazer outra coisa qualquer, mas não quer dizer que sejam todos assim

Nuno Gomes: claro!

Rita: (25:29) e ali a pressão é muito grande, do género de uma vez, eu tar, tar simplesmente, não tinha posto logo disponível quando iniciei o dia de trabalho porque estava a configurar o som e estavam atrás de mim a falar: "põe-te disponível há chamadas em espera!" É logo assim: "há chamadas em espera! Põe-te disponível!", Uma pessoa ali não tem tempo para nada, a pessoa, e depois tenho situações de às vezes vão haver alturas em que tava doente, imagina, estava cheia de dores de garganta, ou estava quase a ficar afónica

Nuno Gomes: e não te puseram a fazer backoffice, nessas alturas?

Rita: (26:12) eu pedi, não! Disseram: "não, tens mesmo que atender!"

Nuno Gomes: tinhas que atender

Rita: (26:16) "ou então se não quiseres vais para casa!"

Nuno Gomes: pois!

Rita: (26:20) e a pessoa fica, fica como é óbvio desmotivada, não é

Nuno Gomes: claro!

Rita: (26:26) eu, houve uma passagem de ano que eu passei literalmente afónica, quando eu digo afónica, eu falava e tu não ouvias nadinha do que eu dizia

Nuno Gomes: claro!

Rita: (26:34) porque eu estava com dores de garganta, estava constipada e fui e acabei por ficar completamente afónica, porque estar ali, na altura fazia 7 horas, estar ali 7 horas a palrar literalmente

Nuno Gomes: sim, sim, sim

Rita: (26:50) e depois os clientes

Nuno Gomes: mas vocês podem ter a

Rita: (26:52) "bem pode falar mais alto?"

Nuno Gomes: vocês podem-se levantar para ir beber água, ou têm uma garrafa de água com vocês para poder beber?

Rita: (26:57) é assim nós podemos levantar para ir beber água, mas o beber água conta como pausa

Nuno Gomes: ah se te levantares para ir beber água tens que descontar

Rita: (27:05) claro que sim!

Nuno Gomes: da pausa?

Rita: (27:06) claro que sim, tenho que me pôr em pausa e pior que isso é que a água não está ali ao virar da esquina, ainda tens que ir andar um bom bocado para chegar até à máquina da água. Por isso a maior parte das pessoas tem uma garrafa de água na mesa. E não podes comer, até por exemplo, ah, só para teres uma ideia, essa minha amiga que teve imensos problemas, ela, ela quando era pequena, houve um miúdo que passou-lhe uma rasteira, ela caiu, e ficou sem uma série de dentes à frente, então desde muito miúda que teve de começar a usar placa, então ela para comer ela demorava mais tempo a comer porque começava a sangrar das gengivas e estavam sempre a chateá-la porque ela ultrapassava as pausas, ou qualquer coisa do género. A mim, chegaram-me mesmo também uma vez, olha foi na altura da [indica o nome da chefe], ela chegou-me a descontar algum tempo das pausas no meu, no meu horário e assim, mas eu depois falei do assunto e acabaram por me devolver esse valor, eu meti o sindicato ao barulho

Nuno Gomes: claro! Porque vocês também fazem por exemplo minutos a mais, antes de saírem por exemplo, e eles também não contam esses

Rita: (28:28) não, isso conta

Nuno Gomes: minutos ou vai para banco de horas?

Rita: (28:29) isso contam, é assim por exemplo, se eu, se eu, imagina que eu me logo, entro às duas, em vez de me logar às duas e quatro, em vez de me logar às duas, logo-me às duas e quatro, pelo menos a minha chefe, isso tem a ver com os chefes, mas a minha chefe, não me mete 4 minutos de atraso, faz de conta que eu entrei às duas.

Nuno Gomes: mas há chefes que metem

Rita: (28:49) Há chefes que metem [os atrasos].

Nuno Gomes: então é arbitrário? É conforme o chefe?

Rita: (28:51) É conforme os critérios, conforme o chefe se é mais ou menos tolerante. Agora imagina por exemplo, a minha chefe faz-me isso muitas vezes que é, eu por exemplo, imagina, por algum motivo cheguei atrasada, só me loguei às duas e um quarto, se por algum motivo fiquei em chamada e só sai imagina às 8 e 5, a minha hora de sair é às 8 sair 5 minutos mais tarde, ela em vez de me carregar aquilo em banco de horas, desconta logo, faz de conta que eu em vez de ter chegado 15 minutos atrasada só cheguei 10, mas a maior parte dos chefes não faz isso, mete-te o atraso na mesma de 15 minutos e os outros, os outros 5 vão acumulando lá. Agora só para teres uma ideia, relatórios eu houve um dia que me apresentaram 3 relatórios de uma vez só. Aliás nós temos essa situação dos pontos

Nuno Gomes: O que é que é isso dos relatórios? São auditorias?

Rita: (29:49) não! São auditorias. Eles de vês em quando literalmente lembram-se e então aqui a umas 3 ou 4 semanas foi relatórios de pausas, toda a gente que andava a passar as pausas muitas vezes eles fizeram relatórios e eu não assinei, ok tudo bem, eu nunca assino os relatórios, mas qual foi a minha sansão desta vez que nunca tinha sido, eles ultimamente andavam a fazer a dar uma espécie de, se a pessoa fizesse

naquele dia, olha hoje era por exemplo se fizesses 10 débitos diretos e 1 fatura eletrónica ganhavas 20 minutos. Esses 20 minutos podem ser para tu teres mais tempo de pausa, para saíres mais cedo, para compensar um atraso, para o que tu quiseres, mas obviamente quando lhes convém. Então, como eu supostamente não cumpria as minhas pausas, ah, também andavam a dar folgas, por exemplo, naquele mês se conseguisses atingir o objetivo que eles queriam ganhavas uma folga e eu cheguei a ganhar duas folgas. Portanto houve um mês que por exemplo uma sexta-feira não trabalhei, folguei mais um dia. Então nesse relatório, ainda que eu não tenha assinado, eles ai diziam que a partir de agora até eles resolverem já não tinha direito nem à

14.2.26 E26, Guilherme

Entrevista com Guilherme

(26-11-2017 - 15:32)

Nuno Gomes: portanto autorizas eu, eu a gravar?

Guilherme: (00:09) sim, sim

Nuno Gomes: ok, isto é para a minha tese de mestrado, não é

Guilherme: Sim

Nuno Gomes: sobre sofrimento no trabalho. Eu conheci-te aqui no plenário que foi aqui na empresa C [foi no dia 22/11/2017]

Guilherme: sim

Nuno Gomes: Aqui na [cito um local em Lisboa], não é

Guilherme: sim, sim!

Nuno Gomes: e quando ouvi a tua intervenção e depois

Guilherme: ok!

Nuno Gomes: e foi assim que a gente se conheceu.

Guilherme: (0:24) exato

Nuno Gomes: Isto vai ser mantido tudo em anonimato.

Guilherme: ok!

Nuno Gomes: Portanto a única coisa que vamos manter é o género, o género masculino.

Guilherme: está certo!

Nuno Gomes: De resto, a tua idade vai ficar numa escala de idades

Guilherme: está certo!

Nuno Gomes: o teu nome, vais ter outro nome e a empresa C nem sequer vai entrar na tese [não vai ser divulgado o nome da empresa].

Guilherme: Ok!

Nuno Gomes: Portanto, é tudo mantido em anonimato. São regras da faculdade

Guilherme: Ok!

Nuno Gomes: e é assim que nós fazemos. Eu ouvi a tua experiência mais ou menos, não é. Portanto, como é que te chamas?

Guilherme: (00:52) Guilherme

Nuno Gomes: ok, e a tua idade?

Guilherme: (00:54) [30 aos 39]

Nuno Gomes: ok, e a escolaridade?

Guilherme: (00:58) licenciatura

Nuno Gomes: ok, e trabalhar aqui em call-center na empresa C há quanto tempo?

Guilherme: (01:04) vai fazer 4 anos daqui há um mês.

Nuno Gomes: ok, e sempre trabalhaste em call-center ou foi a tua primeira experiência?

Guilherme: (01:10) não, foi a minha primeira experiência, foi esta.

Nuno Gomes: e tens um contrato efetivo?

Guilherme: (1:12) não! O contrato é a termo incerto. Ou seja, eles podem a qualquer momento, a qualquer dia posso chegar aqui e nesse dia dizem-me que já não

precisam mais dos meus serviços e têm que me dar 2 meses e ao fim de 2 meses tenho que ir para casa. Se for injustamente, se for, se for, se for por justa causa é no próprio dia, claro!

Nuno Gomes: o facto de teres estado no plenário que houve aqui agora há pouco tempo, já tiveste, alguém já falou contigo sobre isso? Alguém de cá de dentro? Porque às vezes eles chamam as pessoas e questionam porque é que foram ao plenário?

Guilherme: (01:44) Ah não, não. Isso não, não aconteceu. Pelo menos aqui nunca. Eu também não costumo ir a plenários, foi a primeira.

Nuno Gomes: Foi a primeira vez que viestes

Guilherme: foi a primeira vez neste sindicato e tinha ido agora no plenário anterior que houve do outro sindicato que agora não me lembro

Nuno Gomes: o STCC?

Guilherme: (02:00) Exatamente! Que há outro sindicato, acho que é esse o nome. Tinha ido também a esse, que foi o primeiro plenário deles e agora vim pela primeira vez a este plenário. Nos 4 anos que estou cá, nunca tinha vindo a plenários. Já tinha estado, às vezes na hora da refeição às vezes apanhava uma parte do plenário, mas nunca estive ao plenário todo, estando a faltar ao trabalho para, a faltar, quer dizer, estando na hora que

Nuno Gomes: estás a trabalhar

Guilherme: que estou a trabalhar, estando no plenário como temos direito. Isso nunca tinha feito. Foi a primeira vez, mas eles não, nisto eles não costumam, eles às

vezes, acho que costumam perguntar, embora não possam, eu sei, mas já vi situações que às vezes costumam perguntar antes se vão ou não. Mas em termos depois de falarem com as pessoas o que se passou ou o porquê de ter ido ou não, isso não costumam. Pelo menos aqui, aqui neste call-center não, pela minha experiência nunca vi fazerem isso.

Nuno Gomes: Já agora que é para eu não me esquecer, autorizas, se houver necessidade de eu mostrar esta ou parte desta entrevista à deputada catarina Martins?

Guilherme: (3:09) sim, sim

Nuno Gomes: se autorizas eu mostrar isto?

Guilherme: sim, sim!

Nuno Gomes: no parlamento? Está bem! Então vá, o que é que te fez vir a este plenário?

Guilherme: (3:15) neste caso, foi

Nuno Gomes: foi aquilo que eu ouvi

Guilherme: porque comecei a ver que ao fim destes anos todos, no início eu achava que eu tinha um contrato que assinei, pelo menos nos primeiros anos e enquanto a empresa estivesse a cumprir o contrato comigo tal como estava assinado e como eu não me achei no direito nem de fazer greves nem vir aos plenários, não é uma questão de direito, nunca, pronto, nunca me importei se calhar também com isso. Mas, ao longo do tempo, e dos anos, estou, e cada vez mais, estou a ver que estamos a perder, vão se perdendo direitos que estavam no contrato, ou seja, eles continuam efetivamente a pagar o que está no contrato e a cumprir com o que está no contrato, mas isso há 4 anos

o salário mínimo era um e neste momento o salário mínimo é outro. Os escalões que existiam há quatro anos quando entrei são os mesmos que existem agora, um deles foi comido já pelo aumento do salário mínimo, não foi compensado, não estão a ser compensados, ou seja, daqui, esperemos que daqui a um ano, com o aumento do salário mínimo que será, já em Janeiro talvez, seja comido um escalão, passamos só a ter um escalão. Quem entra passa a ganhar tanto como aqueles que estão aqui há 15 e 20 anos quase, porque passamos a ter só mais um escalão que é só mais 50[€]. Quando o salário mínimo passar para os 600, como está previsto, daqui um ano, talvez. O nosso escalão que é o último escalão, ou seja, que é o escalão em que eu estou, antes, ao fim de 3 anos passávamos para o último escalão, que era de 650 euros o último escalão e esse escalão passa, ou seja, quem entra, entrará depois com 600 e só tem e só ascende a outro escalão seguinte que é de 650. E eles não

Nuno Gomes: não houve alteração de escalão

Guilherme: não houve alteações de escalões. Portanto, o que estava no contrato anteriormente, embora eles continuem a cumprir o que lá está, já não, o custo de vida subiu e eles não subiram nada.

Nuno Gomes: Não houve alteração de escalões.

Guilherme: O ano passado, subiram-nos 1 euro no salário. Já há vários anos, já há bastantes anos que não havia aumentos. O ano passado resolveram subir um euro. Acharam que era muito e disseram-nos, disseram-nos através dos comunicados que o sindicato tinha e que apresentou com reuniões que eles tiveram, o que eles apresentaram ao sindicato é que estávamos a ser aumentados acima do valor praticado nos call-centers. Ou seja, fomos aumentados em cerca de um euro nos principais escalões.

Nuno Gomes: o que é que te levou ao plenário, porque é que foi a tua intervenção? E eu achei pertinente

Guilherme: (6:09) a intervenção foi, portanto, tinha uma situação que não é só minha, vejo que isso está a acontecer e tem-se vindo, também foi outra coisa também que me levou ao plenário, não só este agravamento das condições que realmente eles estão a cumprir o contrato, mas o que na altura, o valor que eu ganhava na altura, com o contrato que estava, ou seja, se fosse cumprido, neste momento já não pode ser o mesmo. Porque o custo de vida subiu, houve várias alterações que fazem com que o que estava no contrato, neste momento, embora eles cumpram o que lá está, já não foi atualizado também, ou seja, logo, não acho que esteja a ser justo, uma vez que são empresas, estamos a falar tanto da empresa de trabalho temporário para a qual trabalhamos que é uma empresa que apresenta muitos milhões de lucro como sabemos por ano e também a empresa para qual trabalhamos, para a qual prestamos o serviço, que neste caso é a empresa C e que também como sabemos é a empresa que mais lucro apresenta em Portugal. São muitos milhões.

Nuno Gomes: Claro!

Guilherme: (07:25) E portanto, quem desenvolve grande parte do trabalho destas duas empresas, ou seja, tanto para a empresa C quem dá a cara somos nós, quem faz também grande parte do trabalho também somos nós que damos a cara aos clientes

Nuno Gomes: Tu recebes chamadas?

Guilherme: Exatamente! A cara, neste caso a voz. Mas como os clientes dizem, nos é que estamos a representar a empresa. E portanto acho que

Nuno Gomes: estás numa linha de apoio ao cliente?

Guilherme: () exatamente

Nuno Gomes: e tu falaste lá na intervenção quando tu falaste no plenário sobre a questão de voltarem-te a chamar a atenção por causa

Guilherme: (08:04) Exatamente, esta era a questão. Cada vez, esta era a outra face, ou seja, a primeira face foram as questões monetárias que já não estão de acordo com o que assinei no contrato há anos, embora estejam a cumprir o que está no contrato eles não têm atualizado nada,

Nuno Gomes: sim!

Guilherme: (08:19) ou seja, basicamente nada, uns cêntimos. Depois a outra parte é a constante, o constante agravamento das condições de trabalho. A constante pressão. Cada vez se nota mais pressão no trabalho aqui dentro. Ou seja, quando eu entrei já havia alguma pressão, ao longo dos anos houve sempre alguma pressão, umas vezes numas coisas, outras vezes noutras, mas como agora, cada vez se está a notar uma pressão superior. Cada vez vemos que estão pessoas a sair. Há muitos colegas que estavam, saíram. Houve vários chefes que saíram. Não foram substituídos nem os colegas que saíram, nem os chefes. Cada vez há menos pessoal para trabalhar e eles ainda retiram pessoas que estavam afetas ao nosso serviço para outros serviços. Para outros serviços, para outras empresas a que estão a prestar serviços também. Isso faz com que sobrecarreguem e que cada vez vai haver mais pressão. Eles podem dizer que é porque o trabalho está a diminuir, mas não se nota assim tanto, que o trabalho esteja a diminuir. O que eu tenho visto é que, o que estou a notar, e não só eu, às vezes falamos entre colegas, é que cada vez está a haver uma pressão maior que vem de cima para baixo, na hierarquia, para que cada vez seja retirado cada vez mais de cada um de nós, ou seja pela pressão que é feita e para

Nuno Gomes: E como é que eles fazem essa pressão?

Guilherme: que a empresa consiga obter o máximo possível de lucros, sem, com menos trabalhadores.

Nuno Gomes: e como é que eles fazem esse tipo de pressão efetivamente?

Guilherme: (9:58) Isso pode ser feita, por exemplo, o que me levou ao plenário também é uma situação que no início, quando chegámos, nós chegámos, por exemplo uma pessoa que entre, eu vou dar um exemplo, que entre às

Nuno Gomes: Como agora, tu agora vais entrar às 18

Guilherme: às 18 horas, uma pessoa que entre às 18 horas, eles dizem que, ou seja, nós deveríamos chegar antes para ligar o computador, porque o computador não faz parte do tempo de trabalho, ou seja, ligar o computador se o computador demorar meia hora a ligar, nós devemos vir meia hora antes, se o computador demorar, estes computadores são muito lentos ainda por cima, há computadores que demoram 10 minutos a ligar, quando estiverem a atualizar

Nuno Gomes: a fazer atualizações

Guilherme: (10:40) Ainda demoram mais, e que nós devíamos vir antes para ligar o computador. Eles querem que enquanto cheguemos, estejamos logo disponíveis para atender, ou seja, se entramos às 18, às 18 está a cair a primeira chamada. E o computador não interessa se está ligado ou não, ou seja, deveria já estar, dizem eles, mas já fiz a questão: "e então e pagam-nos os minutos que chegamos antes?" É que se eu chegar depois descontam-me todos os minutos que eu chegar depois. Se chegar um, descontam-me um, se chegar dois, descontam-me dois. Descontam sempre todos os minutos que eu chegar depois. Então, e se eu chegar 3 minutos antes, como eles pretendem, que isso não dá para ligar o computador, mas eles pretendem 3 minutos antes, então e pagam-nos os 3 minutos extra? Não! A resposta é: "não!" Isto faz parte, dizem eles que faz parte do contrato. No meu contrato não está isto escrito. Nenhum colega sabe que esteja isso no seu contrato.

Nuno Gomes: e chamaram-te a atenção agora nesta última vez que tiveste cá, chamaram-te a atenção por causa disso não foi?

Guilherme: (11:36) Exatamente! Vieram vários chefes. Já me tinham chamado várias vezes a atenção a mim e a muitos colegas, cada vez mais estão a ser todos os colegas a ser pressionados também com isso. Além disso há uma agravante nisto. Nós não temos, a maioria dos locais onde atendemos não temos telefones físicos, ou seja, o telefone é no computador. É um software e para isto é preciso primeiro ligar o computador, depois ligar o software que demora muito mais tempo a ligar ainda do que o computador, porque é preciso configurar esse software. Há muitas configurações que é necessária fazer antes de começar a atender nesse software e antes de fazermos o login. Só depois de estar tudo configurado é que conseguimos fazer o nosso login. O login que conta para nós de entrada é quando nos logamos no telefone. Se for no telefone fixo, eu chego e consigo me logar logo, mas querem que eu fique logo disponível, ou seja, ainda tenho que ligar o computador, abrir os programas todos que são imensos que temos para trabalhar, o que faz com que, se eu ficar logo disponível, estou a atender um cliente e ao mesmo tempo à espera que o computador ligue. Não consigo apontar as coisas no computador que o cliente me está a dizer, não consigo, tenho que deixar o cliente então em espera ou tenho que vir antes, dar mais minutos à casa, sem serem pagos, para, para poder fazer isso. E isso, acho que não é justo, não está de acordo com o código de trabalho, penso eu. Com o artigo que estivemos aqui a ver com o sindicato, com o artigo 197 do código de trabalho. Não vai de acordo com isso e isto é uma forma de pressão que eles estão a fazer. Entre outras. Mas esta pressão não é só comigo, eu verifico-a com todos os colegas e ultimamente vem-se agravando. Para quê? Para que atendamos o máximo de chamadas possível, com o número mínimo de pessoas possível. Ou seja, eles começam a criar uma pressão tão grande que portanto, antigamente éramos muitos colegas a trabalhar e neste momento somos cada vez menos e temos que fazer todo o serviço na mesma.

Nuno Gomes: vocês mais ou menos aqui são quantas pessoas?

Guilherme: (13:37) não consigo dizer, já fomos mais, agora estamos menos. Agora não consigo, mas somos grande, muitas centenas, muitas centenas

Nuno Gomes: ok, diz-me só uma coisa para terminarmos, não é, só tens 2 minutos. Tu falaste um pouco sobre o estigma que havia, consideravas esta profissão de call-center um bocado estigmatizada pela própria sociedade?

Guilherme: (13:57) exatamente. Eu penso que esta profissão,

Nuno Gomes: não é uma profissão muito reconhecida

Guilherme: (14:04) grande parte das pessoas na nossa sociedade não conseguiriam trabalhar nesta profissão porque exige conhecimentos técnicos e teóricos e práticos e que certas pessoas não conseguiriam fazer.

Nuno Gomes: Informáticos!

Guilherme: (14:19) E além disso, exige uma grande, tem uma grande pressão psicológica. Uma enorme pressão psicológica. E isso faz com que nem toda gente conseguisse trabalhar nesta profissão, muito dificilmente há certas pessoas que à primeira chamada que atendiam e que apanhassem um cliente mais complicado, se calhar fugiam ou desistiriam, porque há clientes complicados

Nuno Gomes: achas que deveria haver no código do trabalho algumas limitações para limitar estas empresas de terem uma atitude um bocado despótica com as pessoas?

Guilherme: (14:57) acho que sim, acho que sim. Aliás também acho que esta profissão devia ser considerada de desgaste rápido, porque é claramente uma profissão

de desgaste rápido. Não há duvida nenhuma quanto a isso. Eu já não tinha duvidas antes de trabalhar em call-center e agora depois que trabalho muito menos dúvidas tenho. Deveria ser uma profissão que tivesse menos horas de trabalho. Ou seja, que as pessoas pudessem portanto fazer o seu horário completo com menos horas de trabalho, porque, ou então com mais horas de pausa e que contassem como tempo de trabalho, pelo menos isso.

Nuno Gomes: ok! Vamos ficar aqui, não é, porque tu vais entrar agora

Guilherme: () ok.

14.2.27 E27, Júlio

14.2.28 E28, Lídia

Entrevista com Júlio e Lídia

(18/06/2018 - 1:01:02)

Nuno Gomes: é que eu gosto logo, logo começar a falar assim, ainda sem ter falado com as pessoas, não é

Júlio: () sim

Nuno Gomes: porque apanha-se muita informação que é muito importante

Lídia: () e principal

Nuno Gomes: não é

Lídia: () sim, ok.

Nuno Gomes: Antes de vocês começarem a falar, só para se apresentarem está bem, só para explicar aqui conforme eu disse e fica gravado, o vosso nome vai ficar em anonimato, a vossa idade também não vai aparecer, porque vai aparecer numa escala de idades e a empresa onde vocês trabalharam ou trabalham, ou seja o que for, também não fica, pronto, não entra na tese. Infelizmente são assim as regras do jogo

Lídia: () ok!

Nuno Gomes: só antes de começarem a explicar o que aconteceu, não é, porque eu conheço-vos do meu trabalho, do Serviço B

Júlio: () sim!

Nuno Gomes: só preciso saber os dados está bem, para depois pôr na escala, está bem. O teu nome?

Júlio: (00:53) Júlio

Nuno Gomes: ok, e a tua idade?

Júlio: (00:54) [40 aos 49]

Nuno Gomes: e a escolaridade?

Júlio: (00:56) 12º ano com frequência universitária não concluída

Nuno Gomes: ok! Ok! E tu? Como é que te chamas?

Lídia: (01:04) Lídia, [30 aos 39] e 12º ano como o Nuno. Equivalência técnico-profissional

Nuno Gomes: ok, então é melhor irmos lá para fora, pode ser? Pois! Então vá. Pronto então passámos ali para o outro lado que ali havia muito barulho. Vamos só repetir aqui, diz lá

Júlio: (01:24) Júlio, [40 aos 49], 12º ano com frequência universitária e não concluída

Nuno Gomes: ok, e tu?

Lídia: (01:31) Lídia, [30 aos 39] anos, 12º ano com frequência técnico-profissional

Nuno Gomes: ok! Ok! Pronto vocês vieram os dois que eu conheço vocês do Serviço B

Júlio: (01:44) sim!

Nuno Gomes: Trabalhámos aqui juntos, portanto na linha de atendimento inbound, não é

Júlio: (01:51) sim!

Nuno Gomes: portanto a receber chamadas

Lídia: (01:52) sim, sim, sim

Nuno Gomes: a receber chamadas não é. Então vá podem falar espontaneamente. O que eu pretendo como vocês, a única coisa que vocês receberam da minha parte foi o email que eu vos enviei,

Júlio: () sim

Nuno Gomes: mais ou menos para terem uma ideia do que eu estou a fazer

Júlio: () sim

Nuno Gomes: e o que me interessa captar são as situações de sofrimento que acontecem nos call-centers, estas situações de sofrimento são descritas de várias maneiras, não é, cada pessoa sofre à sua maneira, porque pronto, é assim a realidade e interessa-me captar as emoções – que emoções é que vocês sentiram, não é, as pessoas sentem coisas, não é, sentem, sei lá, tristeza, não sentem alegria, não é, infelizmente não, às vezes não há esses sentimentos, por isso eu vou deixar-vos falar à vontade e depois eu vou intervindo à maneira como quiserem, queres começar tu

Lídia: () sim pode ser

Nuno Gomes: vai

Lídia: (02:38) pode ser, então eu comecei esta formação e aceitei esta formação porque apesar de ter um período longo de formação e de ser pago 7€ e 48 cêntimos por dia sem direito a subsídio de alimentação ou de transporte ou alguma mais ajuda a acrescer a este valor eu aceitei porque supostamente seria para, com uma perspetiva de continuidade porque foi isso que me foi passado, portanto na altura da formação o supervisor informou que precisava de nós, que nos queria, em sala, porque havia essa necessidade e o que aconteceu foi que, aconteceu uma formação de aproximadamente 20 dias úteis, certo Júlio?

Júlio: (03:27) sim!

Lídia: () 20 dias úteis?

Nuno Gomes: Vocês começaram em que data?

Lídia: (03:29) dia

Júlio: (03:31) 17

Lídia: (03:31) 17 de Maio e terminou a dia 14 de Junho

Nuno Gomes: a formação?

Lídia: (03:36) a formação, sim, sendo que eu neste período, tive, eu tive a necessidade de fazer uma cirurgia, não estava à espera, fui ao Centro de Saúde a uma consulta e depois fui para o hospital e tive que ser operada e a verdade é que eu tinha uma baixa neste período de formação que me durava até ao dia 16 e portanto eu tinha haver aproximadamente mais 6 dias de baixa e eles não foram gozados ou não foram usufruídos porque eu estava com medo de pôr em causa o meu posto de trabalho.

Nuno Gomes: claro!

Lídia: (04:10) Aliás eu enviei 2 emails ao [indica o nome do Supervisor], ao supervisor perguntando isso mesmo se estaria a pôr em causa, ainda que fosse uma questão de saúde, se estaria a pôr em causa o meu posto de trabalho. Ele não me respondeu, a verdade é que eu fui trabalhar, não por não precisar dos dias mas porque estava mesmo com medo e chegou ao dia 14 e recebemos a notícia que não teríamos continuidade porque decresceu o volume de chamadas. A meu ver isto era espetável, terminou a medida de candidaturas, não é

Nuno Gomes: estava a decorrer a medida de estágios

Lídia: (04:43) sim estava a decorrer a medida de estágios, o volume de chamadas era realmente muito grande, nós ainda que estivéssemos a pedir alguma ajuda aos supervisores, estávamos a trabalhar como qualquer outro colega, portanto ainda que esses colegas tivessem sim a usufruir do contrato de trabalho, portanto nós estivemos ali temporariamente a garantir níveis de serviço, quando o volume de chamadas caiu, os níveis de serviço já estavam, já estavam garantidos pelos outros colegas, de facto não havia aqui necessidade de manter mais outras pessoas, eles mandaram embora, mas isto a meu ver era espetável

Nuno Gomes: mas vocês não foram informados

Lídia: (05:20) não, não!

Nuno Gomes: só vinham ocupar um tempo

Lídia: (05:22) não, não, não, não, não

Nuno Gomes: só de um mês de trabalho?

Lídia: (05:24) não, não, não, aliás nem foi isso que nos foi passado na formação, porque nós estávamos preocupados com a questão do, a formação poderia ter um parecer favorável ou não favorável, e nós falámos disto em formação com o supervisor e foi aí que ele nos disse que nos queria a todos

Nuno Gomes: sim, então vocês fizeram 1 mês de formação, não é, quanto é que receberam nesse mês de formação?

Lídia: (05:47) portanto recebemos 75€ que dizia respeito, já não sei a que período, portanto creio que, a um pouco mais de metade da formação, não é

Júlio: (05:58) acho que são, corresponde a 10 dias

Lídia: (05:59) a 10 dias de formação, portanto falta receber os outros 10 dias de formação

Nuno Gomes: então vocês não receberam um ordenado normal de trabalho, que é o que nós recebemos

Lídia: () exato

Nuno Gomes: porque eu sou trabalhador da empresa,

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: mas receberam como se tivessem, por causa da formação, aquele período de formação apesarem de

Lídia: (06:13) sim, sim, sim

Nuno Gomes: apesar de estarem a fazer o mesmo trabalho que nós estávamos a fazer

Lídia: () exatamente

Júlio: exatamente

Nuno Gomes: em sala, na expetativa

Lídia: () sim, sim, a cumprir 8 horas de trabalho, a ter despesas com deslocação, a ter despesas com alimentação, tudo isso como qualquer outro operador, por 7€ e 44 cêntimos por

Nuno Gomes: então a empresa

Lídia: () 48

Nuno Gomes: que vos contratou foi a empresa a ETT3, não é

Lídia: (06:36) não a ETT1

Nuno Gomes: ah a ETT1, a ETT1 sim, estava a lembrar-me da ETT3, a ETT1, e a ETT1 quando falou com vocês de contrato não disse que era para 1 mês

Lídia: (06:46) não

Nuno Gomes: ocultou

Lídia: () não, não

Nuno Gomes: essas informação

Lídia: (06:48) sim, sim, sim, sim, sim

Nuno Gomes: o que, como é que tu te sentiste em relação a isso?

Lídia: (06:52) eu senti-me usada (riu-se). Eu sinto-me usada

Nuno Gomes: a nível de emoções, o que é que, como é que podes definir esta emoção

Lídia: () posso dizer palavrões?

Nuno Gomes: é um bocado difícil. Podes dizer o que quiseres, fica cá tudo escrito

Lídia: (07:04) eu estou, eu estou fodida

Nuno Gomes: em vez da empresa fica o palavrão [é uma ironia bem aplicada]

Lídia: (07:08) estou fodida, estou e esta é mesmo a palavra que se adequa, eu estou fodida de muitas maneiras. Estou fodida porquê? Eu não sei como é que vou pagar a renda este mês, eu não sei como é que vou garantir a minha substência [sic] a minha subsistência e a da minha filha, eu não sei como é que vou pagar as restantes contas. Estou fodida porque, porque sinto realmente que me usaram, e não foram honestos nem claros na formação

Nuno Gomes: achas que foi injusto?

Lídia: (07:31) extremamente injusto é de uma má fé imensa, ao tempo, à vida das pessoas, isto é (suspira profundamente), isto é um desrespeito, é um desrespeito ao ser humano, é uma, é uma forma de escravatura mais urbana (ri-se) eu acho, mas não deixa de ser uma forma de escravatura, sinto-me como se fosse uma chinesinha a trabalhar aquelas horas todas por dia e que lhe pagam assim 1 dólar,

Nuno Gomes: claro! Claro!

Lídia: (08:00) por aquela horas, eu sinto que foi isto. Feitas as contas, nós tivemos a trabalhar 8 horas a receber 7€ e 48, isto dá menos de 1€ por hora

Nuno Gomes: sim, sim!

Lídia: (08:08) menos de 1€ por hora, onde é que tu recebes assim?

Nuno Gomes: claro! E o que é que tu sentiste por exemplo a nível, que outro tipo de abusos lá dentro tu notastes que acontecem aqui no Serviço B? Porque sabes, deixa-me só dizer-te isto, eu desde o primeiro dia que eu entrei aqui, portanto que vai fazer 2 anos, tenho assistido a uma quantidade de pessoas a saírem, não é, eu tenho, por isso é que eu tenho lá aquele relatório, eu tenho lá um relatório feito desde o início, tipo um cronograma e tenho gravado entrevista com quase toda a gente que tem saído daqui. Para já porque senti logo o meu posto de trabalho em causa, porque todos os dias estou à espera da minha carta de despedimento, imagina estar aqui há 2 anos sempre à espera da carta de despedimento, nós somos ameaçados de várias maneiras e foi assim, uma vez que eu estava a fazer a tese nessa altura e foi na altura que eu entrei aqui mais ou menos que eu comecei a tese que isto chocou-me tanto ser um organismo público submetido à gestão de uma empresa de trabalho temporário, com estas regras e com os problemas do TMA e estas ameaças, intimidações e este medo de ser despedido que me levou a ir lá ao parlamento falar com os deputados e expor até na última reunião que eu tive com a Catarina Martins por acaso foi gravado em vídeo, depois um dia vocês hão de ter acesso a isso, onde eu fui explicar o problema do TMA dentro do Serviço B, não

é. Tu por exemplo a nível do TMA, tu como tiveste de baixa, acho que não sentistes aquilo que eles sentiram

Lídia: () o que eu

Nuno Gomes: porque eles estavam sempre a receber aqueles emails

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: intimidatórios

Lídia: (09:43) sim, sim, o que eu apanhei e que não me fazia sentido era, ou seja, o que nos foi passado na formação, era que: "não, não se preocupem com tempos de chamadas, porque é espectável que vocês estão em formação não têm que se preocupar com tempos de chamadas!" Quando eu cheguei lá depois percebi que não era bem assim, mas havia ali uma certa contra procedência, ou seja, tu não podias dar informação sem teres a certeza daquilo que estavas a dizer, então tinhas que pedir ajuda. Para pedires ajuda tens que pedir ajuda ao supervisor. Para isso o supervisor tem que te atender o telefone. O supervisor demorava às vezes muito tempo a atender o telefone, às vezes nem tinhas supervisor disponível, a verdade é que às vezes tinhas ali imbróglios para resolver e mais me valeram os colegas do que propriamente as pessoas que lá estariam para dar essa, essa ajuda. Não faz sentido estares em formação ou em formação em contexto de trabalho e te dizem: "não te preocupes com os tempos, e depois te dizem preocupa-te com os tempos", sim, foi, foi um bocadinho incoerente. Agora, pressão, pressão mesmo, nisso acho que os meus colegas terão sentido mais do que eu

Nuno Gomes: sim eles recebiam mais emails

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: estavam sempre a receber, como estavas de baixa não estavas a receber

Lídia: () sim

Nuno Gomes: aqueles feedback que eles assim

Lídia: () sim

Nuno Gomes: "*hello* estou aqui há 2 dias!" Percebes, e as pessoas, eu senti isso, porque a [cito o nome de uma colega] estava ao meu lado, e ela já está lá há um pouco mais tempo que vocês e ela já sentia isso, "então mas eu estou aqui há tão pouco tempo e estou a receber emails com letras gigantes a dizer cuidado com o TMA?!" E coisa assim do género

Lídia: (11:10) não eu conheci uma colega lá que tinha sido despedida uma vez por causa do TMA, correto?

Nuno Gomes: sim, sim

Lídia: (11:15) a [cita o nome da colega] foi despedida

Nuno Gomes: houve várias pessoas

Lídia: () e depois chamaram-na outra vez

Nuno Gomes: a Paula foi, foi

Lídia: (11:20) foi despedida por isso

Nuno Gomes: Aliás a [cito o nome da colega] foi o nosso calcanhar de Aquiles, ou seja, ao fim de duas semanas de trabalho começaram-nos a pressionar por causa do TMA, eu nem sequer tinha perceção do TMA, aí fiquei assustadíssimo porque recebi 1 ou 2 emails sobre o TMA e foi aí que eu tomei a noção daquela tabela que eu não tinha conhecimento da tabela onde as pessoas ficam a verde e outras ficam a vermelho e depois aí, a partir daí comecei sempre a ter o melhor TMA porque fiquei com medo de ser despedido e nós pensávamos que isso só seria até ao período de formação e então quando passámos o período de formação, não é, a [cito o nome da colega] que estava sempre a ser chamada a atenção, pensávamos ela vai ser despedida de certeza, ela conseguiu passar o período de formação. No dia a seguir assinámos contrato, no dia a seguir ela é despedida, então a partir daí ficámos num medo terrível porque nós pensávamos que era só no período de formação aquele medo de não ficar, quando começámos a perceber que afinal não. Então muitos colegas têm sido despedidos por coisas estúpidas, tem sido uma coisa, mas isto tem a ver com a gestão da ETT1, não é, aqui há muitas ilegalidades, aliás fica já aqui gravado também se vocês me dão autorização, eu vou ter uma reunião com a Catarina Martins a mostrar, eu vou mostrar partes da entrevista

Lídia: (12:39) sim, sim, sim, estás à vontade

Nuno Gomes: destas injustiças porque há muitas coisas a acontecer nos call-centers, este é um exemplo, há outros males a acontecer noutros call-centers

Lídia: (12:47) Eu vim da empresa A5 eu sei

Nuno Gomes: então mas depois podemos também falar sobre isso.

….

Deixa-me agora virar aqui um bocado para o Júlio, vai

Júlio: (12:55) então pronto

Nuno Gomes: já sabes mais ou menos

Júlio: (12:58) esta não é a minha primeira experiência em call-center. A minha primeira foi portanto aqui também no [indica um local em Lisboa] na empresa K, em que eu fiz o período de formação todo pela totalidade

Nuno Gomes: em que ano?

Júlio: (13:10) portanto em Abril, em Abril. Portanto eu sou contatado

Nuno Gomes: em Abril de?

Júlio: (13:15) deste ano

Nuno Gomes: deste ano

Júlio: (13:16) 2018. Eu sou contatado por uma empresa de trabalho temporário, uma ETT13, em que me dá, pede-me uma entrevista, à qual eu acedo e que me dão umas condições contratuais que eu portanto concordo. Concordo e venho portanto,

apresento-me na formação da empresa K para a campanha [indica uma campanha específica] e faço a formação toda, em contexto trabalho também, portanto a fazer as 8 horas mas com valores diferentes efetivamente. Eu tinha o subsídio de alimentação e tenho um valor à hora de 2€ e meio, por cada hora de formação dada e aí sim era muito bom. Porque é que não fico? Não fiquei eu nem ficou o grosso das pessoas que fizeram a formação comigo, porque a empresa de trabalho temporário quando vai, portanto, fazer contrato connosco altera todas as condições contratuais que estavam previamente definidas na entrevista e como a entrevista foi feita verbalmente, não há como desmentir, a pessoa que me fez a entrevista na altura, já não estava nas instalações, portanto já não fazia parte da empresa e eu vejo-me com, portanto, a não aceitar as condições contratuais que eram perfeitamente desumanas, portanto, eu iria fazer um trabalho das duas às 10 e meia da noite, onde não me pagariam portanto horas noturnas, os sábados e os domingos não eram pagos pronto àquela percentagem e eu não aceitei essa, portanto, essa, esse posto. Vai e fico e estou, portanto eu sou um empregado, um desempregado de longa duração, candidato-me através da, de um anúncio que a ETT1 colocou numa plataforma e eu sou chamado para vir, portanto, para esse organismo público sediado em [indica um local em Lisboa]. Faço uma entrevista via Skype, dizem-me as, as, as condições, ao que eu acedo porque em desespero de causa e porque tu precisas de ter alguma coisa para sobreviver tens que aceitar este, os valores dos 7€ e 48 por dia, porque é menos do que aquilo que uma mulher-a-dias por exemplo ganha, ela ganha 7€ à hora e eu estava, e eu fui ganhar 7€ ao dia, mas pronto, benefício da dúvida, com, portanto com a colocação, fazíamos este período e foi-me dito que o horário era, era esse o horário portanto até às 20 e se eles não me enganaram o valor também não, não foi engano, só que depois, tu chegas aqui e tens um supervisor que não percebe nada de supervisão, que dizem-te para tu te apresentares às 10 e ele aparece ao meio dia. Portanto a formação teórica foi completamente desconsertada, eu não sabia o que é que havia de fazer, existiam ou existem depois mais em contexto de trabalho uma série de falhas informáticas e técnicas e portanto eu não, tive que absorver conceitos e procedimentos e isso tudo por mim próprio literalmente, porque não tive apoio de nada nem de ninguém.

(16:37) Valei [sic], fiz-me valer da educação que tive, dos princípios que me foram incutidos ao longo da minha vida para tentar salvaguardar o meu posto de trabalho. Não faltei uma única vez, com medo de perder efetivamente, portanto, este,

este trabalho, mas de uma forma miserável, e depois somos efetivamente explorados e constata-se depois no fim que não ficamos. Portanto como é que eu me sinto? Sinto-me tipo um verme de encher, uma pessoa, pá que depois tu questionas uma série de situações

Nuno Gomes: um verme?

Júlio: (17:18) sim!

Nuno Gomes: um verme?

Júlio: (17:19) sim! Sim!

Nuno Gomes: um verme?

Júlio: (17:20) um verme, um verme, um verme de encher, um verme de encher, tudo isso.

Nuno Gomes: verme, bicho?

Lídia: () (ri-se)

Nuno Gomes: é ver-me?

Júlio: (17:29) é ver-me!

Nuno Gomes: ok! Está bem desculpa [porque não entendi bem a palavra "verme"]

Júlio: (17:33) e

Nuno Gomes: sim, isto é uma afronta!

Júlio: (17:35) é! É! É uma afronta! É uma afronta porque as pessoas não têm consideração umas pelas outras, não há respeito, não há consideração, não há nada e foi isso que eles fizeram. Não me venham dizer que quando eles nos contrataram, que iriamos ter uma formação de 20 dias, que eles não sabiam dos anos anteriores como é que eram, portanto os níveis de atendimento de quebras ou de fluxos maiores de atendimento de chamadas

Nuno Gomes: então achas que eles aproveitaram pouco do vosso trabalho?

Júlio: (18:07) literalmente! Literalmente!

Nuno Gomes: pagaram-vos como se tivessem a receber um contrato normal de trabalho

Júlio: (18:11) não, não!

Nuno Gomes: aliás pagaram-vos menos

Júlio: () muito!

Nuno Gomes: do que uma pessoa que tivesse a receber por um contrato de trabalho

Júlio: () com certeza

Nuno Gomes: e aproveitaram-se da mão-de-obra barata, assim a dizer

Júlio: () sim, exatamente, gratuita, completamente!

Nuno Gomes: gratuita

Júlio: (18:19) gratuita

Nuno Gomes: e mal atingido os níveis

Júlio: () exatamente, descarta e vai te embora

Nuno Gomes: despedem-vos!

Lídia: (18:24) sim e não tiveste direito a um seguro de acidentes de trabalho, tu não tiveste direito a nada, a não ser 7€ e 48 cêntimos por dia, isto é tudo o que compete à ETT1 pagar, está lá escrito no contrato de formação, agora não tens, como é que tu te meches depois numa situação destas? Em que tu sabes que realmente o que está a acontecer contigo foi injusto, supostamente nem devia ser legal, mas ainda assim tu assinaste um documento em que foste informado que o valor da formação era aquele e tu não podes fazer nada!

Júlio: () mas depois

Lídia: (18:59) não podes fazer nada! É uma impotência imensa

Júlio: (19:02) mas depois nós assinámos em desespero de causa. E eu falo por mim

Lídia: (19:06) tu assinas-te com uma expetativa de continuidade,

Júlio: (19:08) exatamente!

Lídia: (10:09) essa expectativa foi alimentada

Júlio: (19:11) foi, deram-me essa

Lídia: (19:12) essa expetativa foi alimentada

Júlio: (19:16) deram-me efetivamente essa expetativa de que pronto era para uma continuidade, uma continuidade e que eu iria fazer, portanto um horário de trabalho com depois todos os direitos que um trabalhador tem, que lhe é devido pela prestação de serviços que faz e essa expetativas ficam completamente goradas porque eles descartam-se das pessoas

Nuno Gomes: aliás nós ficámos chocados por exemplo, porque em experiências anteriores, entra um grupo de formação, às vezes entram 10 pessoas,

Júlio: () sim

Nuno Gomes: que já aconteceu

Lídia: () sim

Nuno Gomes: e vão ficar, e depois fica 3, 4. Agora ninguém estava à espera do vosso grupo, não é, dos 4

Júlio: () sim

Nuno Gomes: não é

Júlio: (20:04) nós eramos 6

Nuno Gomes: que dos 4 não ficasse nenhum, não é, nós achámos, nós todos tivemos a mesma, a mesma

Lídia: () até porque

Nuno Gomes: a mesma perspetiva

Lídia: () foi-nos passado

Nuno Gomes: foi usar as pessoas

Lídia: (20:15) sim, sim, sim, sim. O que o [cita o nome da pessoa] nos passou, o supervisor, é que não tinha a ver realmente com a qualidade

Nuno Gomes: não vocês, ainda hoje eu estava a comentar com a [cito o nome de uma colega], porque a [cito o nome da colega] veio hoje de férias quando se deparou com esta situação

Lídia: () ya

Nuno Gomes: e eu estava a comentar com ela que, que isso foi mesmo um usar de vocês, porque a [cito o nome da colega] estava a dizer assim: "não, eles até deste grupo que veio ainda eram melhores do que o grupo que lá está, em termos de atendimento, notava-se muito mais know how, vocês apesar de tudo sabiam fazer as coisas

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: eu não estava ao pé de ti, mas estava ao pé dele e das outras duas pessoas

Júlio: () da [indica o nome de uma colega]

Nuno Gomes: da [indico o nome da colega] e da, e da

Júlio: () do [cita o nome de um colega]

Lídia: () do [cita o nome do colega]

Nuno Gomes: do [cita o nome do colega]e vi que eles sabiam falar, sabiam explicar as coisas, portanto não havia, não havia ponto que se pegasse

Lídia: (21:02) não estava, aliás no dia em que fomos mandados embora, não sei se tu reparaste, mas o [indica o nome do supervisor] teve a ouvir-nos o dia todo [teve a ouvir chamadas]

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:08) houve

Nuno Gomes: e chamou-te várias vezes a atenção

Lídia: (21:10) chamou-me a mim uma vez

Nuno Gomes: ok

Lídia: (21:12) chamou a mim uma vez porque me disse: "não ei quê estás a inventar!" E eu confirmei com ele procedimento a procedimento e ele disse-me na cara que eu não estava a fazer nada mal. E eu disse-lhe: "mas olha, isto, isto, isto e isto

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:21) "não foi assim que tu me disseste para fazer?"

Nuno Gomes: claro!

Lídia: (21:23) e ele disse-me que sim! Em tudo o que eu fiz, em tudo o que fez

Nuno Gomes: claro!

Lídia: (21:27) eu acabei a chamada, foi um cliente muito difícil, foi um cliente não, foi um senhor, um senhor difícil que terminou a chamada a chamar filhos da puta aos gajos do Serviço B

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:37) mas não a mim. Eu tive muito correta do início ao fim. E eu sei que todas as minhas chamadas foram corretas do princípio

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:44) ao fim

Nuno Gomes: sim, sim, sim

Lídia: (21:45) ao fim, ele não tem que pegar numa chamada minha

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:47) ele disse-me que, aliás nesse dia ele [o supervisor] teve a ouvir-nos a todos [a auditar chamadas], para ver

Júlio: () sim

Lídia: (21:52) se encontrava alguma coisa,

Nuno Gomes: sim

Lídia: (21:53) mas não encontrou!

Nuno Gomes: pois!

Lídia: (21:55) mas não encontrou

Júlio: (21:56) não efetivamente, pronto, e é assim

Nuno Gomes: e é um bocado mau esta coisa do, eu acho uma grande cara de pau, uma vez houve um colega que já gravou, ele não gravou entrevista mas mandou um email, ele não quis gravar, ele ficou muito ofendido com isto e como é obvio, eu também ficaria, que, ele já estava cá já a algum, ele passou o período de formação, acho que foi assim passou o período de formação, depois acho que no primeiro mês ó que é que foi, nós fomos os dois chamados por acaso porque havia uma alteração de procedimentos, então no dia que o chamaram, mais eu, para explicar que agora a partir de agora vai ser feito assim, foi o dia que o despediram, ou seja, não valia apena terem-no chamado

Lídia: () claro

Nuno Gomes: é esta coisa, como é que, não tens pés nem cabeça!

Lídia: (22:43) o [indica o nome do supervisor] deu-se ao desplante de me deslogar para fazer Follow up para nos ir despedir e dizer-me algo como: “o registo da chamada é para fazer durante a chamada!”, ele já sabia que me ia despedir (ri-se)

Nuno Gomes: não mas o [indico o nome do supervisor] não regula bem da cabeça!

Júlio: () não!

Lídia: (22:58) ele estava-me a pôr em Follow-up para me ir despedir!

Nuno Gomes: ele para já é muito infantil

Júlio: () é!

Nuno Gomes: é um rapaz muito infantil

Júlio: () sim

Nuno Gomes: ele apesar de ter 29 anos, que é o nosso supervisor nota-se que falta-lhe ali qualquer coisa

Júlio: () sim, sim bastante!

Nuno Gomes: aliás eu já uma vez mandei um email a um cliente, em que eu disse, porque aquilo era, ele tinha responder pela notificação, não é e o botãozinho da notificação fica disponível, na mesma, depois dele responder fica disponível, pelo menos era assim que eu percebia que era assim que funcionava e eu mandei um email a dizer. Ele perguntou: "ah, o botão fica disponível na mesma?" eu disse: "sim, o programa funciona assim mesmo, sim é assim mesmo, o programa funciona assim mesmo, com os melhores cumprimentos, tal, tal" e fechei e enviei o email. O cliente reclamou. O [indico o nome do Supervisor] fez uma reclamação de mim e depois dizia

que eu usei de um tom autoritário e fui desrespeitoso com o cliente e queria que eu assinasse o documento, quando eu tinha vindo de férias, ele disse: “olha assina aqui!”, eu li

Lídia: () riu-se

Nuno Gomes: eu li, “queres que eu assine isto assim descrito desta maneira?! Não [indico o nome do supervisor] eu não vou assinar isso! Ouve lá mas tu tens que escolaridade? Onde é que está ai a dizer que isso é desrespeitoso? Desrespeitoso era se eu tivesse usado palavras em maiúsculas, escritas a vermelho”

Júlio: () exato!

Nuno Gomes: dá para fazer isso num email, não é?

Lídia: () sim, sim, sim

Nuno Gomes: mandei logo

Júlio: (24:12) foi aquilo exatamente que ele fez quando pôs aquele… [não se percebe, não transcrevi] preto com o sombreado a amarelo a chamar-nos completamente

Lídia: (24:19) o que é que tu percebestes

Júlio: (24:20) completamente idiotas

Lídia: (24:20) o que é que tu percebestes daquele email, diz-me só para eu ficar esclarecida, aquele email que ele mandou para o pessoal que trata de emails e não sei quê para enviares os relatórios

Nuno Gomes: sim

Lídia: (24:30) portanto, o que eu compreendi desse email é que seriam as pessoas que tratam de emails enviam esses relatórios, mas pelos vistos não era

Nuno Gomes: que email é que é?

Lídia: (24:40) eu acho que estavas de férias, eu acho que estavas de férias nessa altura

Júlio: (24:44) eu acho que é

Lídia: (24:45) e, e, eu nessa altura abordei com uma das colegas e disse: "é pá eu realmente sinto-me um bocado estúpida quando vejo os emails do [indica o nome do supervisor] porque parece que percebo tudo ao contrário"

Nuno Gomes: sim

Lídia: (24:55) e ela disse-me: "não, mas é assim mesmo, ele é assim mesmo!"

Nuno Gomes: o melhor é, o melhor é, o [indico o nome do supervisor] é, o [indico o nome do supervisor], só o que eu faço só para vocês verem o panorama que isto é importante que é, o [indico o nome do supervisor] envia ás vezes coisas, por exemplo, crio uma O.S. [ordem de serviço] não é, e escrevo qualquer coisa tal e qual

como está tipificado mais ou menos e ele manda-me um email a dizer: "a O.S. não pode ser criada assim, tem que ser criada de outra maneira" e depois põe lá como é que tem de ser escrita, e aquilo que ele escreve é aquilo que eu escrevi

Júlio: () exatamente!

Nuno Gomes: então não vale apena, isso eu já aprendi com esta situação

Lídia: () sim, ok

Nuno Gomes: "ok [indico o nome do supervisor], obrigado" ponho um smile [;)] e envio

Júlio: (25:34) olha eu ia, como deves calcular

Nuno Gomes: são estas situações, não as situações más porque todas as más eu refilo

Júlio: (25:39) nós fomos embora, portanto e fomos despedidos, pronto não favoráveis na Quinta-feira. Na Sexta-feira a [indica o nome de uma colega] desencadeou, foi logo a primeira a dizer que enviara um email para a ETT1 a perguntar o que é que se passava e a dizer que não, que estava completamente

Nuno Gomes: a [cito o nome da colega] a colega, sim

Júlio: (25:57) sim a [cita o nome da colega]

Nuno Gomes: a [cito o nome da colega]

Júlio: (25:58) que estava completamente portanto descontrolada porque não sabia, nada previa uma situação destas e isso tudo e essa [citou o nome de alguém da empresa ETT1] disse-lhe que não era do âmbito dela, portanto ela só trataria da parte do recrutamento e encaminhou o email da [cita o nome da colega] para a supervisora da ETT1 que é uma [cita o nome da coordenadora da ETT1], em que pôs o [cita o nome do supervisor], portanto em cópia e não foi essa [cita o nome da coordenadora da ETT1] que respondeu à [cita o nome da colega], mas foi o [cita o nome do supervisor] que respondeu à [cita o nome da colega], ou melhor, quem respondeu, portanto essa [cita o nome da coordenadora] responde ao [cita o nome do supervisor] e para o [cita o nome do supervisor] ficar bem no figurino, é que faz um copy past da, para responder à [cita o nome da colega]. Faz exatamente a mesma coisa comigo, porque eu na Sexta-feira da parte da tarde telefono à [citou o nome de alguém da empresa ETT1] a dar conta do

Nuno Gomes: do que aconteceu

Júlio: (26:51) do que aconteceu, se ela tinha conhecimento ou não, ela disse que não e para eu lhe enviar portanto um texto com a, a relatar o que é que se tinha passado, porque uma colega e eu já sabia quem era já o tinha feito. Eu, com certeza, portanto peguei redigi um texto e fiz exatamente a mesma coisa. Resposta que eu recebi do [indica o nome do supervisor]? Exatamente igual à resposta que ele respondeu portanto para o colega [cita o nome da colega]. Portanto o [cita o nome do supervisor] nem se quer, eu acho que o [indica o nome do supervisor] é ali um bocadinho um pau mandado de pessoas com, hierarquicamente superiores e que estejam na ETT1

Nuno Gomes: sim é assim tal e qual

Júlio: (27:33) e depois ele não sabe fazer, ele não sabe, é de lamentar que nestes postos existam depois pessoas e que não haja um controlo e uma fiscalização porque estas pessoas deitam por terra uma data de, de gente que queira trabalhar e que tenha interesse em trabalhar e que precisa de trabalhar, sabes Nuno.

Nuno Gomes: mas se calhar são estas pessoas que fazem bem às empresas

Lídia: () com franqueza

Nuno Gomes: não têm emoções, não têm emoções, não têm espírito de equipa, vivem para a empresa, ou seja, a empresa diz: "faz isto" e ele faz

Júlio: () sim

Lídia: (28:02) ele estava-se a rir. Ele estava-me a pôr em Follow-up a dizer aquela cena do registo das chamadas e estava-se a rir na minha cara, ouve lá (ri-se)

Júlio: (28:10) pois é eu continuo a dizer Nuno, como é que é possível

Nuno Gomes: é terrível!

Lídia: (28:19) é uma cena promiscua!

Nuno Gomes: Ele sabia que te ia despedir e estava a chamar-te a atenção acerca de uma coisa que não tem sentido nenhum!

Lídia: (28:19) e a rir-se na minha cara (ri-se)

Júlio: (28:21) pior do que isso

Lídia: (28:21) é surreal

Júlio: (28:22) eu acho que é a premeditação das coisas

Lídia: () sim

Júlio: (28:24) porque nós não estamos, nós estamos ali há 20 dias corrid [sic], portanto com os feriados que entretanto ocorreram e fins-de-semana

Lídia: (28:34) e mais essa, nós trabalhámos feriados municipais

Júlio: (28:37) sim mas isso estás a atender uma linha a nível de

Lídia: (28:39) não interessa, mas têm que te pagar esse feriado, como é que esse feriado te vai ser pago?

Júlio: () não

Nuno Gomes: vai ser pago, ele vai ser pago

Lídia: () não

Nuno Gomes: vocês, vocês já receberam?

Lídia: () não, 7€ e 44

Nuno Gomes: já receberam tudo?

Lídia: (28:48) 7€ e

Júlio: (28:48) não! Só recebemos os tais 10 dias

Nuno Gomes: normalmente a gente recebe o feriado

Júlio: () pronto.

Nuno Gomes: o feriado municipal

Lídia: () é?

Júlio: (28:56) mas como é que tu estás ali 20 dias e depois que te contratam, lá está para colmatar um pico de chamadas por causa da medida que pelos vistos é a que tem mais pressão

Nuno Gomes: sim a de estágios tem, sim!

Júlio: (29:08) e isso e depois, só para garantir esse nível de serviços e não informam e quando te dizem, portanto, dão-te a ladainha: "ah não é para ficar, não", portanto as pessoas que estão em desespero, têm contas para pagar e que precisam de efetivamente trabalhar e que estão no ativo, independente da idade que eu tenho e isso, que sou mais velho que a Lídia, que preciso de ter, sou completamente ludibriado. E pior do que isso é a minha revolta, é eu deixar-me ser ludibriado, entendes?

Nuno Gomes: mas também é o deixar porque também não têm

Júlio: (29:47) por desconhecimento!

Nuno Gomes: mas também tens as mãos atadas

Júlio: (29:49) Claro, por desconhecimento não é!

Nuno Gomes: desconhecimento porque foste enganado

Júlio: (29:52) claro! Mas eu também poderia ter tido

Nuno Gomes: porque a ETT1 não disse: "olha vou precisar de x pessoas para 1 mês"

Lídia: (29:57) para um mês! Para um mês!

Júlio: (29:58) não, não disse! Não disse! E eu também confess [sic]

Nuno Gomes: porque isso é trabalho temporário!

Júlio: (30:01) pronto! E isso eu também te posso

Nuno Gomes: isso é que é o verdadeiro trabalho temporário

Lídia: (30:06) mas não fui paga para esse trabalho temporário, a questão é essa!

Júlio: (30:07) e eu também não perguntei, percebes, porque eu podia ter perguntado: "sim senhora, ok, vocês puseram um anúncio numa plataforma, quais é que são as condições, como é que é, depois desta formação" entendes?

Lídia: (30:19) mas a perspetiva eu perguntei, eu perguntei

Júlio: (30:20) e sempre me disseram

Nuno Gomes: Sim a perspetiva é de continuidade

Lídia: (30:21) a perspetiva foi de continuidade

Júlio: () continuidade!

Lídia: (30:23) a não ser que o parecer fosse um não favorável

Nuno Gomes: se vocês não passassem na formação

Lídia: (30:27) uma questão de faltas, de qualidade

Nuno Gomes: não continuavam

Lídia: (30:29) mas isso, exatamente!

Júlio: (30:29) mas isso somos nós próprios que depois fazemos o nosso percurso não é

Nuno Gomes: claro

Júlio: (30:34) agora eu tenho plena consciência que nunca fui mal-educado, que nunca, que sempre tentei absorver todos os conhecimentos e enquadrar-me dentro daquilo que me estava a ser proposto, que como deves calcular, tu tens que aprender por ti próprio, porque és atirado completamente às feras, porque nós tivemos dois dias em sala e não aprendemos rigorosamente nada, porque o sistema falhava e depois tens, temos aqui outra coisa contra que é, o próprio sistema da instituição, neste caso do Serviço B não funciona, não é um programa intuitivo, os próprios, as entidades e as pessoas que nos contatam têm imensa dificuldade porque não há uma explicação, ou um seguimento das coisas

Nuno Gomes: e como é que vocês geram

Júlio: (31:19) tens que ter um trabalho redobrado em relação a isso

Nuno Gomes: e como é que vocês geriam o TMA nesse aspeto? Era só um TMA de 3 minutos e meio que vocês têm que cumprir

Júlio: (31:25) mas aí lá está, a nós aquilo que nos disseram é nós não no preocuparmos com os tempos de chamada porque era preferível darmos portanto umas chamadas concisas,

Nuno Gomes: mais longas

Júlio: (31:37) mais longas, mas que a pessoa não voltasse a ter que ligar do que propriamente, não darmos a informação e a pessoa ter que ligar 4 e 5 vezes. Pronto e para não efetivamente nos preocuparmos com, com isso - foi aquilo que nos passado para aí no segundo dia de nós estarmos. Quando vamos para, para, portanto para ambiente de trabalho e isso, é nos dito exatamente ao contrário, até porque saem quadros em Excel onde tu estás a vermelho, e que não podes estar a vermelho e que não te podes fazer os tempos de disto e daquilo

Nuno Gomes: como é que tu te sentes por estar a vermelho?

Júlio: (32:13) eu, completamente, quer dizer, sinto-me

Nuno Gomes: porque isso é intimidatório!

Júlio: (32:19) É! É intimid [sic]

Nuno Gomes: compreendes? Isto está feito de tal forma montado

Júlio: () sim, sim

Nuno Gomes: aliás, eu quando envio emails para a [cito o nome da coordenadora da ETT1], porque é a nossa coordenadora da ETT1

Júlio: (32:28) pronto, então era essa senhora

Nuno Gomes: envio sempre os emails, sempre a dizer, eu tenho sempre medo de ser despedido, quer dizer, eu já faço isto já de propósito, porque quando eu me for embora daqui vou para tribunal com eles, e então como já tenho muitas coisas que vou guardando, neste sentido, porque eu tenho sempre o medo de ser despedido

Júlio: () claro

Nuno Gomes: quer dizer, é, é terrível esta intimidação

Júlio: () sim

Nuno Gomes: que eles fazem às pessoas através

Júlio: () sim tu entras

Nuno Gomes: de te porem a vermelho ou pôr a verde

Júlio: () sim

Nuno Gomes: não é, quer dizer

Júlio: (32:54) tu entras todos os dias com o sentido de, de que tens que realmente ser melhor e tens que cumprir com aquilo que te é proposto senão estás no olho da rua no período de, de formação. Pior do que isso além depois do período de formação que tu tens e isso eu não sei se corresponde ou não porque não cheguei até lá, no teu contrato de trabalho, ainda tens um mês à experiência, para então depois ficares dentro do contrato de trabalho. Portanto, o que é isto?! Estão sempre constantemente a testar as tuas capacidades, os teus conhecimentos?!

Lídia: () e tu…[não se percebe, não transcrevi] responsabilidade

Júlio: (33:31) exatamente, porque se tu falhas uma vez

Lídia: () de como entidade empregadora

Nuno Gomes: a testar, a testar eterno

Júlio: () é

Nuno Gomes: porque imagina eu estar aqui há 2 anos e é um testar eterno!

Júlio: (33:38) sim

Lídia: (33:38) sim

Júlio: (33:40) pronto pá, em relação à tua pergunta dos níveis de vermelho e isso, como te digo eu não, isso não me assusta, porque aquilo que me foi transmitido e que me foi passado, é para eu não, neste período inicial

Nuno Gomes: não preocupar

Júlio: (33:51) não preocupar com isso

Nuno Gomes: mas receberam emails intimidatórios?

Lídia: () sim

Júlio: (33:53) exatamente!

Lídia: () sim, sim!

Júlio: (33:54) que tínhamos que cumprir e que tínhamos de fazer e tínhamos, e não podíamos estar, isso

Lídia: (34:01) mas ai funciona o teu bom senso, não é

Júlio: () claro

Lídia: (34:03) ok, eu sei que os meus tempos não são bons, mas eu, eu prefiro esclarecer esta pessoa

Júlio: () sim

Lídia: (34:10) eu vou terminar, e saber que estás meia hora com a pessoa ao telefone, mas resolvia, ok!

Nuno Gomes: tu resolvias nessa altura, quando visses o teu primeiro colega da tua formação a ser despedido por causa do TMA, tu já ias mudar a tua perspetiva, já ia ficar cheia de medo. E então se viesses cá parar abaixo [na tabela, nos vermelhos], eu por exemplo tenho a [indico o nome de uma colega] ao meu lado, não é

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: a [cito o nome de uma colega] de cada vez que fica cá em baixo nos vermelhos porque é normal, porque ela só está mais 1 mês do que vocês

Lídia: () sim

Júlio: 15 dias

Nuno Gomes: ela fica apavorada, entendes!

Lídia: () pois, claro.

Nuno Gomes: fica ela e ficamos todos nós sempre que, a gente estamos sempre com a incógnita

Lídia: (34:48) mas sabes é, é, é, é

Nuno Gomes: aliás eu por exemplo vou dar-te um exemplo. Eu por exemplo desde que entrei eu reclamo os meus direitos. Eu não sou sindicalizado mas eu reclamo sempre os meus direitos. Sempre que me é feito uma coisa injusta, aquilo é uma guerra, é uma guerra sempre com conhecimento da [cito o nome da coordenadora da ETT1], conhecimento do [indico o nome do supervisor], eu dou sempre conhecimento da [cito o nome da coordenadora] que é a senhora lá da ETT1, não é, tanto que uma vez por exemplo havia, foi num programa de estágios também em que era chamadas atrás de chamadas e a [cito o nome da coordenadora] estava cá, raramente ela está cá e ainda bem porque ela é intolerável, ela mandou um email para nós todos a dizer: "se vocês conseguirem atingir os 3 minutos e meio eu dou-vos duas horas para gozarem", é pá eu achei aquilo uma afronta tão grande porque eu estava sempre a atender chamadas, num sufoco terrível como vocês chegaram a experimentar, no tempo de estágios que era chamada atrás de chamada e eu achei aquilo tão vergonhoso que eu disse mesmo, por acaso eu fui o único email que eu enviei com o conhecimento de toda a gente, dela [da coordenadora] e do [indico o nome do Supervisor], a vermelho, a dizer: "isto é uma vergonha [cito o nome da coordenadora]! O que tu acabas-te de dizer é pura vergonha!" Eu pensei, é hoje que eu vou para a rua, e por acaso não fui, não é, ou seja, por acaso tenho feito frente a várias coisas, já tive várias reuniões com o [cito o nome do supervisor] em que eu já lhe disse que não lhe admitia mil e uma coisas que ele já disse, não é, e que disse-lhe: "eu não te admito, nem voltas a fazer o que fizestes, nem a fazer o que fizestes, ficas já avisado" e muitas vezes tenho tido assim coisas assim com ele e

fico sempre a pensar que vou, que vou para a rua, não é, e não tenho ido, mas pronto, mas é só para vocês verem que a barra é muito difícil

Júlio: (36:23) pois sim, e depois isto depende também no meu ver

Nuno Gomes: agora o vosso caso foi injusto completamente injusto

Júlio: (36:29) sim!

Nuno Gomes: porque foi, foi, é um abuso, é este abuso

Júlio: (36:34) é!

Nuno Gomes: e depois não há forma de podermos recorrer à justiça e ter a justiça do nosso lado porque como é que se vai provar, não é, a injustiça que foi feita?

Lídia: (36:45) sim como é que se vai provar que eles não sabiam que este decréscimo iria acontecer, nós falávamos disto entre colegas. Os colegas mais velhos como que diziam: "vai descer, vai diminuir, vai diminuir"

Nuno Gomes: nós estávamos preocupados, estávamos preocupados quando isto começou a decrescer o número de chamadas, nós pensámos - alguém vai para a rua!

Júlio: () pois!

Lídia: (37:05) pois! Vocês já tinham essa

Nuno Gomes: ou vamos nós que estamos cá há mais tempo, ou vão eles que entraram agora

Júlio: () pois!

Lídia: (37:09) e assim foi!

Nuno Gomes: porque eles despediram o [cito o nome de um colega] que já estava no mesmo tempo que eu há 2 anos, só que ele punha muitas baixas, despediram-no. Despediram o [cito o nome de outro colega] que punha estatuto trabalhador estudante e trazia as justificações foi despedido porque tinha o estatuto trabalhador estudante

Júlio: () pois!

Lídia: (37:24) mas eles não se podem basear nisso para despedir as pessoas, pois não?!

Nuno Gomes: eles podem!

Júlio: (37:28) claro que não!

Nuno Gomes: eu até enviei um email

Lídia: (37:30) mas eles basearam-se em quê?

Nuno Gomes: Eu tenho este email já preparado para depois ir para tribunal com eles, que eu tenho um email que enviei para a [indico o nome da coordenadora] com o

conhecimento do [indico o nome do supervisor] a dizer: "[indico o nome da coordenadora] eu estou-me a esforçar para manter o meu posto de trabalho, tomei agora conhecimento que o [cito o nome do colega] foi despedido acho que porque põe baixas e o [cito o nome do outro colega] porque tem o estatuto trabalhador estudante, vejam lá porque eu não quero perder o meu posto de trabalho, não sei quê", mas enviei assim com este conteúdo para ela me responder, "aguardo a vossa resposta e não sei quê", depois ela respondeu-me: "vamos marcar uma reunião, não sei quê" e depois reuniram-se comigo e depois falámos sobre outros assuntos também. Ou seja, para ela responder aquele email e mais ou menos ser convivente com a situação, depois eu na justiça não tenho forma de provar que eles realmente despediram pessoas que metem baixa e pessoas que metem o estatuto trabalhador estudante, como é que a gente vai provar isso, não é?

Júlio: (38:17) pois o problema é que depois nós não podemos provar nada estás a perceber

Lídia: (38:20) aqui nesta situação não tem como

Júlio: (38:22) agora ele [o supervisor] disse-nos sempre verbalmente que gostava muito de nós, que tínhamos feito um excelente trabalho, tínhamos correspondido, portanto àquilo que nos tinha sido pedido e à política da empresa

Lídia: (38:35) noutras alturas perguntei-lhe também: "então [cita o nome do supervisor] como é que isto está a correr", disse só naquela de mandar o barro à parede

Júlio: () sim!

Lídia: (38:42) e o [indica o nome do supervisor] chegou a dizer: "não, está tudo ótimo, está tudo bem"

Júlio: (38:44) “está tudo bem”, depois que dizer, no último dia, na última hora, dá-nos aquele parecer!

Nuno Gomes: vocês sabem que podem ser chamados, ainda podem ser chamados a voltar

Júlio: () sim!

Nuno Gomes: porque pode haver pico de chamadas, foi o que fizeram com a [indico o nome de uma colega]

Júlio: (39:00) e foi isso que ele também nos disse

Nuno Gomes: e vocês, o que é que

Lídia: (39:03) ele disse que há a possibilidade

Nuno Gomes: como é que sentem isso? voltam

Júlio: () porque inclusivamente

Lídia: () ri-se

Júlio: (39:09) eu não sei se volto!

Nuno Gomes: porque eu também não sei o que eu havia de fazer, eles se me despedirem, eu à partida, isto digo eu, à partida não volto

Júlio: () pois!

Nuno Gomes: por causa da minha dignidade

Júlio: (39:19) Exatamente!

Nuno Gomes: Acho que isso é uma afronta à minha dignidade

Júlio: (39:20) sim, sim, sim, sim, sim! Só estiver realmente muito atrapalhado.

Nuno Gomes: mas também não sei, porque às vezes as pessoas, às vezes a gente diz uma coisa

Júlio: () sim

Nuno Gomes: e depois, à partida não volto, porque eu nunca voltei nestas coisas

Júlio: (39:30) pois, eu também não, não, nunca tive que voltar aos meus postos de trabalho que eram extintos

Nuno Gomes: mas eles fazem isso! Eles fazem isso!

Júlio: (39:38) sim!

Nuno Gomes: Eles depois chamam as pessoas novamente

Júlio: () não, não!

Lídia: (39:42) a verdade é que eu estou com falta de trabalho, eu preciso de trabalhar!

Nuno Gomes: sim!

Lídia: (39:44) eu preciso de trabalhar, se os gajos me chamarem hoje, estás a ver

Nuno Gomes: eu não vos estou, não vos estou a dissuadir

Júlio: () claro!

Lídia: (39:48) eu sei! Eu sei!

Nuno Gomes: eu acho que devem voltar porque vocês precisam de trabalhar

Júlio: () claro!

Lídia: () eu preciso de trabalhar

Nuno Gomes: e vocês já têm o know how, vocês já sabem fazer

Júlio: (39:54) exato! Mas o [indica o nome do supervisor] disse-nos isso, o [indica o nome do supervisor] disse-nos que

Nuno Gomes: porque agora em Setembro, eu vou vos explicar até que é – agora estamos em Junho, Julho, Agosto, vem Setembro, dia 1 de Setembro vão reabrir os estágios novamente, não há ninguém mais habilitado que vocês para fazer isso

Júlio: () pois! Mas olha

Nuno Gomes: porque se o [indico o nome do supervisor] vos chamar, o meu conselho: voltem!

Júlio: () pois!

Nuno Gomes: porque podem ficar, então, porque podem ficar!

Lídia: (40:19) mas posso ter trabalho até lá

Júlio: () pois! Claro!

Lídia: (40:20) eu preciso de ter trabalho até lá

Nuno Gomes: trabalho até lá

Júlio: () claro!

Nuno Gomes: mas caso não tenham, podem voltar, já sabem que isto é o que a casa dá, vai sempre haver esta, aliás nunca houve trabalho onde eu trabalhasse onde eu pensei que pudesse ser despedido, normalmente eu despedia-me, agora

Júlio: () pois!

Nuno Gomes: agora com medo de ser despedido, nunca tive

Lídia: (40:41) A ETT1 não vai agora a concurso no final do ano?

Nuno Gomes: vai!

Lídia: (40:44) A ETT1 também não está muito bem no Serviço B pois não?

Nuno Gomes: é assim eles têm concursos de 2 anos, ao fim de 2 anos ou fica a ETT1 ou vem outra empresa

Lídia: (40:50) mas eu tinha ouvido ai uma conversa antes de, logo quando entrei, que a ETT1 naquele mês já, acho que em Maio não tinha recebido do Serviço B

Nuno Gomes: sim acho que não, porque ela não conseguiu cumprir

Lídia: (41:01) com os níveis

Nuno Gomes: a média de atendimento por isso é que vocês vieram e veio a formação anterior também

Lídia: (41:08) pois a própria ETT! Aqui no Serviço B está

Nuno Gomes: mas nós tivemos também um mês a atender estágios e não tivemos ninguém, eles deviam ter pensado, está mal gerido

Júlio: (41:16) sim eu acho que é, passa por ai má gestão

Nuno Gomes: a [indico o nome da coordenadora], a [indico o nome da coordenadora] não deveria estar a gerir isto, nem o [indico o nome do supervisor], mas isto tem a ver com a organização de dentro, interna da pessoa. Como é que vocês sentem, saber, o que é gravoso nisto tudo ainda é a questão do Serviço B

Lídia: (41:32) ri-se

Nuno Gomes: ou seja, se isto fosse uma outra entidade, nós estamos a falar do Serviço B que contrata uma empresa de Trabalho Temporário, que não se chama empresa de trabalho temporário é a ETT1 que é uma empresa de Trabalho Temporário mas tem outra empresa

Júlio: (41:46) sim é uma outsourcing, é um outsourcing

Nuno Gomes: uma empresa de outsourcing para fazer esta prestação de serviços, como é que vocês se sentem em relação ao facto de ser, é pá, é porque é o próprio Serviço B

Júlio: () eu acho

Lídia: () é o Estado!

Nuno Gomes: eu acho que isto é a maior imoralidade, imoralidade

Lídia: (42:04) mas os enfermeiros não estão melhor, não é, também tens os enfermeiros que são contratados a recibos verdes, não é algo novo

Nuno Gomes: sim mas nós estamos a falar do Serviço B

Lídia: () sim, sim

Nuno Gomes: o Serviço B ter de recorrer a uma empresa de trabalho temporário

Júlio: (42:14) mas eu acho que isso tem a ver depois com o próprio sistema, e com o próprio Estado e com as coisas, as coisas estão mal

Lídia: (42:18) sim o Serviço W também funciona assim, não é, o Serviço W também é ETT1, certo, portanto o próprio Estado está podre!

Nuno Gomes: é a ETT12

Lídia: (42:28) Tem falta de noção, aliás não tem falta de noção de nada. O Estado não é bom pagador e o que puder fazer para não pagar não paga, portanto isto é um negócio fantástico para o Estado, eu acho, não é, olha lá agora todos nós sermos funcionários públicos, isso era uma despesa imensa, para o Estado, que chatice!

Nuno Gomes: isto é como a ACT, que a ACT agora tem os inspetores, os inspetores também são empresa de trabalho temporário

Júlio: () sim!

Lídia: (42:50) a sério

Nuno Gomes: acho que isso é descer ao mais baixo

Júlio: () é!

Nuno Gomes: de tudo

Lídia: (42:57) e o ACT não faz nada

Nuno Gomes: eu acho que isto são políticas de direita que ainda existem a vigorar

Júlio: () sim!

Nuno Gomes: não é, como ainda não houve o receber o subsídio noturno que estavas a falar há pouco

Júlio: () sim!

Nuno Gomes: ainda não voltou. São coisas que foram retiradas do código do trabalho

Júlio: () sim!

Nuno Gomes: e portanto, são estas políticas que vigoram e que ainda não foram substituídas, não é, como esta, este problema do trabalho temporário e o trabalho permanente

Lídia: (43:22) mas o próprio Estado

Nuno Gomes: e não saberem

Lídia: (43:24) já não está no governo de direita há mais, há algum tempo, já era tempo, a questão aqui é que o Estado continua aqui a usufruir dessas medidas de direita

Nuno Gomes: mas há muita coisa, para já há um PS que talvez esteja, sabe isso e faz olhos tapados

Lídia: () claro!

Nuno Gomes: a isso!

Lídia: () sim!

Nuno Gomes: não é

Lídia: () sim!

Júlio: () eu acho que é

Nuno Gomes: complicado

Júlio: (43:44) tem a ver com uma série de conjunturas e uma série de situações que depois

Nuno Gomes: e nós no meio!

Júlio: () sim, sim!

Nuno Gomes: e nós no meio disto tudo!

Júlio: (43:54) e vamos sempre pagando a fatura destas coisas todas

Nuno Gomes: o mais incrível é que temos a idade que temos e em vez de termos tido um trabalho como os nossos pais que viveram um trabalho a vida toda

Júlio: () sim

Nuno Gomes: numa empresa

Lídia: (44:05) estou completamente dependente

Nuno Gomes: nós já andámos em 40, 50, 70 empresas de um lado para o outro por causa destas injustiças

Lídia: () sim

Júlio: () não foi o meu caso, não foi o meu caso mas pronto

Nuno Gomes: sempre

Lídia: (44:15) mas foi a minha, que vim para a empresa A5 por exemplo e ai sim era duro

Júlio: (44:20) eu trabalhei 18 anos numa multinacional norte americana, estava implementada cá em Portugal, no ramo da importação/exportação, carga marítima e ao fim de 18 anos, deixou de ser representada cá em Portugal, não quis, porque o Porto de Lisboa é um Porto muito caro para atracar navios e cargueiros e canalizou as coisas todas para Espanha

Nuno Gomes: sim

Júlio: (44:48) e ao ser, deixar de ser representada cá, as pessoas que trabalhavam a linha vieram todas para o desemprego

Nuno Gomes: claro

Júlio: (44:56) e a partir daí, desse momento os meus trabalhos é, pronto temporários

Lídia: () temporários

Nuno Gomes: temporários

Júlio: (45:04) são temporários, são precários

Nuno Gomes: precários

Júlio: (45:06) portanto nunca sabes o dia de amanhã; acaba o contrato não renova porque não precisam e tenho imensa dificuldade porque efetivamente é uma área muito específica porque eles depois regem-se se pelo currículo que tu tens

Nuno Gomes: claro

Júlio: (45:17) não é, e é uma área muito específica que não tem enquadramento na maior parte das, de outras empresas

Nuno Gomes: e só consegues ver em call-center às vezes a resposta aos teus problemas

Júlio: (45:29) sim, sim, sim, sim

Nuno Gomes: tu na empresa A5 estavas a dizer que sofrestes bullying? Lá estiveste por

Lídia: (45:37) assisti bullying

Nuno Gomes: há quantos anos na Agústica Médica?

Lídia: (45:38) assisti a bullying. Tive lá pouquíssimo tempo, mas

Nuno Gomes: em que ano?

Lídia: (45:42) não aguentei. Foi este ano também, foi antes de vir para aqui

Nuno Gomes: quanto tempo é que tiveste lá mais ou menos?

Lídia: (45:47) não chegou a um mês, não chegou a um mês!

Nuno Gomes: por empresa de trabalho temporário?

Lídia: (45:52) também sim, foi

Nuno Gomes: qual é que era a empresa?

Lídia: (45:53) era a, não sei se era a RH+, ou não, não, não, não era, não era

Nuno Gomes: e era outbound ou inbound?

Lídia: (46:02) era outbound

Nuno Gomes: outbound sim

Lídia: (46:05) e foi a empresa, eu já tenho assim umas histórias de call-centers, na verdade eu, comecei na empresa A6 e aí

Nuno Gomes: por alguma empresa de trabalho temporário?

Lídia: (46:17) sim, empresa M.

Nuno Gomes: empresa M

Lídia: (46:21) como é que eles pagavam? Recibos verdes!

Nuno Gomes: sim eu conheço!

Lídia: (46:25) à peça, cai-te uma chamada, recebes essa chamada

Nuno Gomes: era outbound?

Lídia: (46:30) não, inbound!

Nuno Gomes: inbound.

Lídia: (46:31) inbound

Nuno Gomes: em que ano?

Lídia: (46:38) a dois mil e, já passaram à volta dos 10 anos e começou por ai a minha experiência com call-center e ai, imagina eu para ter um ordenado digno, tinha que me matar a trabalhar, tinha mesmo que me matar a trabalhar. Como era a recibos verdes, férias está quieto, faltas um dia porque estás doente não recebes o dia e

Nuno Gomes: e tinha o problema das casas de banho, era descontado na hora de pausa, não era?

Lídia: (46:59) não!

Nuno Gomes: não?

Lídia: (47:01) não, não! Nesse aspeto não tínhamos, mas às vezes não havia pausa, às vezes havia meia hora para almoçar, porque haviam

Nuno Gomes: picos de chamadas

Lídia: (47:10) porque haviam picos de chamadas para garantir e aconteceram fins-de-semana por exemplo para ir tratar de correio aconteceram assim umas coisas. Entretanto andei noutros, fui despedida enquanto grávida, eles não se basearam nisso para despedir, alegaram extinção de posto, mas a verdade é que me despediram por estar grávida, nessa altura gravidámos 14 ao mesmo tempo

Nuno Gomes: e despediram as 14 pessoas?

Lídia: (47:36) não, mas despediram algumas, despediram algumas, a maioria das grávidas (ri-se)

Nuno Gomes: sim, sim

Lídia: (47:45) entretanto parei um bocado com os call-centers, tive aí uma série de trabalhos precários e voltei aos call-centers e voltei com este da empresa A5.

Nuno Gomes: foi em que ano?

Lídia: (47:54) este ano 2018

Nuno Gomes: sim

Lídia: (47:58) este ano 2018 ali foi assim a experiência mais fora porque imagina eles punham os operadores, ouviam chamada, reuniam todos em sala e as chamadas que não tinham tanta qualidade eram ouvidas, mostradas a todos os colegas e aqueles colegas eram humilhados em frente a uma equipa toda com uma coordenadora completamente histérica aos berros, eu ouvi tudo naquela sala desde: puta, de merda, de tudo, foi parar lá tudo aquela sala, foi assim uma coisa louca, louca, louca

Nuno Gomes: mas quem é que dizia isso?

Lídia: (48:30) era a coordenadora, era a própria coordenadora que falava dessa forma com os operadores, completamente descontrolada. E ainda que às vezes tivesse razão pela questão da qualidade das chamadas, a verdade é que era uma formação ridícula de 2 dias, portanto eles não davam bases suficientes às pessoas para se poderem tornar boas operadoras e foi aquela experiência de call-center de em que eu fui, deixei de ir porque eu já não aguentei mais, aquilo que eu vi ali foram coisas tão feias, tão feias e relação ao próximo sabes que ela ainda que tivesse alguma razão só pela forma como abordava as pessoas perdia-a toda porque não, humanamente aquilo não era correto comportares-te assim com outro ser humano, em lado nenhum quanto mais em contexto de trabalho, foi mesmo ridículo, foi mesmo muito feio, muitos gritos, muitas asneiras, muito, foi feio

Júlio: (49:32) sabes que a minha primeira experiência a nível de call-center, digamos assim foi numa empresa que não sei se chama mesmo call-center, até porque eu tive lá, tive lá muito tempo, tive lá 4 anos, mas não estava diretamente ligado ao call-center mas também tinha que era ligado tanto à parte da… [não se percebe, não transcrevi] e de espetáculos… [não se percebe, não transcrevi] Quando eu saio desta multinacional norte americana e vou portanto para ai trabalhar. Faço efetivamente call-center, mas uma coisa que não tem nada a ver com os, olha com esta empresa K, nem com o Serviço B

[não considerei o relato como de call-center]

Nuno Gomes: o Serviço B

Júlio: (50:09) nada, nada, nada!

Nuno Gomes: isto em que ano?

Júlio: (50:11) portanto, eu tive desde de 2009 até 2013, sim, 2013, tive 4 anos

Nuno Gomes: era inbound ou outbound?

Júlio: (50:26) era inbound, mas como te disse eu fazia um pouco de tudo, portanto eu estava na parte da, eu era responsável pelas vendas da internet, portanto eu estava em contato direto com a [indica uma empresa] a nível dos cartões de crédito fraudulentos e das vendas fraudulentas que existiam e também tinha que fazer efetivamente call-center, pronto as pessoas a ligarem para marcarem bilhetes para os espetáculos, 2, 3, 4, pronto, aquilo que fosse. As reservas de grupo passavam também por mim e eu não faia a mais pequena ideia do que é que era o chamado call-center fora daquele, onde eu tinha aprendido, não tem nada a ver, nada mesmo, portanto eu não

Nuno Gomes: mas ali não sofrestes nada?

Júlio: (51:13) nada!

Nuno Gomes: do que é os call-centers

Júlio: (51:15) nada! Como te disse eu fiz ali um bocadinho de tudo, era preciso fazer… [não se percebe, não transcrevi] nos festivais de verão… [não se percebe, não transcrevi] a primeira bilheteira online e que existiu e que vende tudo e mais alguma coisa, era preciso ir para as salas de espetáculo, portanto abrir a bilheteira ou fazer

Nuno Gomes: sim, sim

Júlio: (51:35) um bocado de bilheteira

Nuno Gomes: sim, sim

Júlio: (51:36) era preciso, era

Nuno Gomes: sim, fazias um pouco de tudo, sim

Júlio: (51:39) era preciso ser assistente de produção de uma peça de teatro, aliás eu comecei como assistente de produção com o… [não se percebe, não transcrevi] e portanto fazias ali um bocadinho de tudo

Nuno Gomes: sim, o que queres dizer mais ou menos é que o call-center não tem nada a ver

Júlio: () não

Nuno Gomes: com estes call-centers

Júlio: (51:50) não! Não!

Nuno Gomes: que se assiste estas coisas.

Júlio: (51:54) Os call-centers propriamente dito em que tu tens portanto, só, só tens isto, aquilo não tem nada a ver e portanto eu vinha com uma ideia e por uma situação de desemprego e tudo, vinha com uma ideia que isto, pá, pronto, era uma coisa boa, as pessoas eram educadas tanto as que estavam a ouvir como as que estavam portanto a

Nuno Gomes: isto aqui lá ou aqui?

Júlio: (52:19) Aqui!

Nuno Gomes: Aqui! Vocês não acharam, não acharam, vocês marcaram férias ou não?

Júlio: () não!

Lídia: () não!

Nuno Gomes: Ah, ok!

Júlio: () não! Não! A única

Nuno Gomes: porque eles costumam usar isso, ou seja, mal a pessoa entra marcam logo férias

Júlio: (52:31) não!

Nuno Gomes: e a pessoa fica logo agarrada por ai

Júlio: () não

Nuno Gomes: “e estão já a marcar férias!”

Júlio: (52:35) sabes ao que é que me agarrei, Nuno eu vou-te dizer

Nuno Gomes: marcam as férias e depois despedem (ri-me) [a ironia de uma ETT que trabalha para o Estado]

Júlio: (52:39) sabes ao que é que me agarrei, agarrei-me a duas coisas, portanto e por isso é que aceitei – o horário, a localização e já te estou a dizer mais do que as duas que

Nuno Gomes: sim

Júlio: (52:50) de que te tinha inicialmente e é mentira, a, o facto do 3º dia o [indica o nome do supervisor da ETT!] vir ter comigo e perguntar-me: “qual era o horário que eu queria”

Lídia: () exatamente!

Júlio: (52:58) e deu-me 3 horários

Lídia: () exatamente!

Júlio: (53:00) das 09 às 18 ou das 09h30 às 18h30 ou das 10 às 19

Nuno Gomes: sim

Júlio: (53:06) pronto, e eu escolhi o horário e ele depois pôs um visto no papel que tinha

Nuno Gomes: sim, sim, sim, sim

Júlio: (53:13) portanto agarrei-me a isso, agarrei-me como te disse às outras duas e agarrei-me ao facto de eu vou efetivamente colmatar aqui, vou entrar, é um projeto de continuidade e eu entro na melhor altura, ou seja, eu vou colmatar as férias das pessoas que já lá estão, portanto eles vão precisar de mim, porque há pessoas que têm direito a férias em Julho, Agosto e Setembro, eu estou a entrar em Junho e portanto eles terão que ficar sem, sem pessoas

Nuno Gomes: claro

Júlio: (53:43) e eu estando formado e com os meus níveis, pronto

Nuno Gomes: claro, irias à partida numa continuidade

Júlio: (53:50) e isso tudo, iria face, exatamente, facilmente eu entraria para essa continuidade

Nuno Gomes: Aqui houve muita coisa dúbia, porque ele precisava de pessoas para part-time porque nós até queríamos colocar lá uma rapariga lá de baixo do Serviço W e como era part-time ela não foi

Júlio: () mas então

Lídia: () mas então aceitam part-times, o [indica o nome de um colega] era para ser part-time

Júlio: () o [indica o nome de um colega] era part-time

Nuno Gomes: mas depois já havia full-times. Por exemplo a [indico o nome de uma colega] que trabalhava connosco saiu da nossa linha, está na linha do Serviço W lá ao lado, não é, porque ela queria fazer mais horas e ele não dava. Entretanto, duas semanas depois começa a vossa formação

Lídia: () fogo! Não posso acreditar!

Nuno Gomes: Ela ficou super chateada, para já porque estava a atender uma linha, já há algum tempo com know how e saber fazer as coisas

Lídia: () claro

Nuno Gomes: e era uma linha que gostava.

Lídia: () claro

Nuno Gomes: passou para a linha do Serviço W que não tem nada a ver com a nossa linha, que é uma linha horrível

Júlio: () pois! Eu também sei, não sei se esta do Serviço B é assim tão boa, porque

Lídia: () pelo menos não apanhas aqueles alfinetes de dama que eles apanham no Serviço W

Júlio: () sim, mas nós também apanhamos

Lídia: () é diferente! É diferente!

Nuno Gomes: é diferente!

Júlio: () é diferente!

Lídia: () é diferente!

Nuno Gomes: é diferente!

Júlio: (54:51) pronto ok! Todos os trabalhos são diferentes

Nuno Gomes: A nossa linha aqui, o único senão que tem

Lídia: () é na altura das medidas

Nuno Gomes: é o medo de ser despedido

Lídia: () exato!

Júlio: (55:01) não, eu estou a dizer com o trabalho propriamente dito

Nuno Gomes: sim. Em termos de trabalho, faz-se bem

Lídia: Faz-se bem

Júlio: () sim, faz-se bem, faz-se bem, mas tens um portal que é completamente fora de tudo

Lídia: () já não é nosso! Já não é nosso

Nuno Gomes: pois já não é

Júlio: (55:14) mas tu tens, tu tens que dar

Lídia: () já não é nosso

Nuno Gomes: já não é

Lídia: () já não é nosso, eles que se resolvam. Eu, ainda estar a dar indicações de melhoria, pontos de melhoria

Júlio: () não, não, não!

Nuno Gomes: sim, isso é que foi mais ridículo, estar-te a dizer o que é que tu tens de mudar e despedir-te no próprio dia

Lídia: (55:29) sim, sim… [não se percebe, não transcrevi] 5 minutos depois… [não se percebe, não transcrevi]

Júlio: (55:36) nós não tínhamos acesso aos templates

Nuno Gomes: sim, sim!

Júlio: () nós é que criámos os nossos próprios templates

Lídia: () sim, sim, ele não tinha templates para nos dar porque não tínhamos uma série de acessos

Júlio: () não tínhamos uma série de acessos

Lídia: () foi a [indica o nome de uma colega] que fez a colega que entrou ao mesmo tempo que eu

Júlio: () sim, sim. Havia muita coisa que nós tínhamos que estar a trabalhar

Nuno Gomes: e vocês viam os colegas a dizer quase aquilo tudo de cor, sem consultar nada, de cabeça

Júlio: () sim, sim! Sim, houve ali algumas dificuldades que depois tu tens que, porque precisas, tens que tentar tornear, ele [o supervisor] nunca estava disponível para nos atender. Nós púnhamos, pedíamos apoio mas ele estava a fazer não sei quanta horas de pausa

Nuno Gomes: claro

Júlio: (56:12) por exemplo

Nuno Gomes: claro, claro!

Júlio: (56:14) e tu sabes

Nuno Gomes: sim, sim

Júlio: (56:15) que estás dentro desta situação há mais tempo que nós, sabes como é que as coisas funcionam

Nuno Gomes: ele faz as horas de almoço que quer, as pausas que quer

Júlio: (56:21) como é que uma pessoa

Nuno Gomes: depois chega tarde

Júlio: () oh Nuno

Nuno Gomes: acho que não há ninguém que controle

Júlio: (56:25) pois como é que é possível se ele está a dar formação ou é suposto ele ser o formador de pessoas, ele fazer um horário diferente daquilo que os formandos

Nuno Gomes: vocês já fizeram queixa lá na ETT1 sobre isso? Essa informação devia chegar lá à ETT1

Júlio: (56:39) pronto, mas essa informação chegou à ETT1 e é isso que eu depois te vou passar, entendes, porque é como te disse, eu na Sexta-feira desencadeei este processo

Nuno Gomes: sim, ele mandou-te aquela resposta de email

Júlio: (56:52) mandou aquela resposta que não foi ele que a escreveu mas literalmente tenho

Nuno Gomes: sim, sim

Júlio: (56:55) noção que não foi ele que a escreveu. Entretanto eu estou a construir, acho que não vale apena agora estar aqui a ETT1

Nuno Gomes: claro!

Júlio: (57:04) vale o que vale, e como tu me pediste isso, eu estou, tenho um documento, uma coisa enorme, com, exatamente, com isso, que portanto, com os tempos de formação, ou melhor os horários de formação não são iguais aos do formador que deveria ser igual

Nuno Gomes: claro

Júlio: (57:22) o acompanhamento não é o adequado e tudo isso. Eu vou-te mandar isso

Nuno Gomes: está bem

Júlio: (57:29) porque eu fiz, está em word ainda, portanto, existem outras coisas que eu posso compor e depor, porque conforme tu me deste o tal email dos anúncios e não sei quê, pronto se achares por bem

Nuno Gomes: sim, sim, envia-me isso

Júlio: (57:48) mas vou enviar para tu saberes, para me dares tipo uma aprovação entre aspas

Lídia: (57:54) diz-me uma coisa, assim a título pessoal, achas que devo dizer alguma coisa ao ACT?

Nuno Gomes: é assim, pá vocês vieram – não! Porque aqui não há nada por onde se pegue,

Júlio: pois!

Nuno Gomes: ou seja, eles fizeram uma formação e não passaram, eles não têm nada, vocês não têm nada, nada, não têm forma, não há forma, eu depois vou falar, eu irei falar isto com a Catarina Martins, não há forma de provar esta, esta mentira!

Júlio: não!

Nuno Gomes: a empesa de trabalho temporário não vos disse que vocês vinham apenas colmatar níveis de serviço durante um mês

Júlio: não!

Nuno Gomes: tiveram num contrato de trabalho a fazer um contrato de formação

Júlio: sim!

Nuno Gomes: a trabalhar o mesmo que aquelas pessoas que estão num contrato de trabalho efetivo ganham

Júlio: sim!

Nuno Gomes: que ganham muito mais que vocês, não é, enquanto nós tirámos quase 700€, vocês tiraram meia dúzia de euros, e fizeram o mesmo horário de trabalho, fizeram 8 horas de trabalho

Júlio: exatamente

Nuno Gomes: e foram explorados!

Júlio: sim! Literalmente!

Nuno Gomes: e agora como é que se faz isto?

Júlio: trabalho gratuito

Lídia: era o que eu gostava de saber, como é que eu faço isso agora?

Júlio: com a agravante

Nuno Gomes: eu sei, tu podes ir à ACT, podes marcar na ACT

Lídia: para quem é que eu levo isto?

Nuno Gomes: tu podes ir à ACT e expor esta situação e ver como é que eles vão falar sobre isto, podes fazer

Lídia: mesmo que seja uma denúncia, qualquer coisa

Nuno Gomes: podes, podes fazer esta denúncia na ACT, estás a ver, depois envias-me

Lídia: está bem

Nuno Gomes: envias-me depois essa denúncia porque depois eu vou, quando for à Catarina Martins, eu levo o papelzinho da ACT e "olha isto foi esta senhora que fez isto assim, como é que se prova isto na justiça?!"

Júlio: pois!

Lídia: ok

Nuno Gomes: eu já fiz outras perguntas à Catarina Martins, não é

Lídia: ok, então e

Nuno Gomes: não é que ela tenha o poder de falar não é, mas eles têm levado algumas coisas lá no parlamento

Lídia: tu tens a certeza em relação aos tempos, aos tempos, nós, ao tempo de pausa aqui? Porque é assim, eu tenho a ideia que

Nuno Gomes: é assim

Lídia: eles não respeitavam o tempo de pausa

Nuno Gomes: eles não respeitam, ou seja, eles aqui dão-nos 10 minutos de manhã e 10 minutos à tarde

Lídia: pois!

Nuno Gomes: não é!

Lídia: é mais?

Nuno Gomes: é mais!

Lídia: é obrigatório

Nuno Gomes: é mais obrigatório, eles fazem, isso foi logo uma coisa que eu falei logo com a [cito o nome da coordenadora] de início e ela disse que o resto é para descontar nas idas à casa de banho

Lídia: não podem!

Nuno Gomes: não, não podem!

Lídia: tens de ter prioridade de ir à casa de banho

Nuno Gomes: mas isso são, está-se a tratar

Lídia: por exemplo aí uma denúncia também não, se for por ai, se lhes der só este fiozinho de cordel: "eu sei que ali não cumprem os tempos de pausa!"

Júlio: não há ninguém que fiscalize!

Nuno Gomes: há muitos problemas gravosos nos call-centers

Júlio: sim!

Nuno Gomes: o Serviço B é o sítio onde menos se sofre. Sofre-se medo de ser despedido, entendes, mas há pessoas que sofrem

Lídia: sim, sim

Nuno Gomes: na empresa C não podem

Lídia: muito mais

Nuno Gomes: ir à casa de banho,

Lídia: na [cita uma outra empresa]

Nuno Gomes: não podem fazer pausa, têm de pedir para fazer pausa, entendes. Há pessoas que levam fralda que é por causa de não fazer xixi na cadeira, há coisas estúpidas

Júlio: sim, sim

Nuno Gomes: nem imaginas! Há cada coisa

Júlio: Ali na empresa K tu tens que mandar internamente, um email

Nuno Gomes: há empresas onde não podes usar telemóvel e que se usares telemóvel existe uma linha, isto é na empresa F, existe uma linha, que tu fazes denúncia do teu colega e ganhas 200€, se vires o telemóvel, o colega com o telemóvel

Lídia: não posso acreditar!

Nuno Gomes: como é uma linha, eu agora vou parar aqui a entrevista, porque é uma linha

15.1 Tabela descritiva

	CORRESPONDENTES							
Data	**N.º**	**Nome**	**Faixa Etária**	**Escolaridade**	**Tempo Trabalho**	**Empresas**	**ETT**	**Sindicalizados**
02/01/2016	**1**	Augusto	20 aos 29	Licenciatura	6 meses	L		Não sabemos
02/01/2016	**2**	Mateus	20 aos 29	12º Ano	1 Mês	C	ETT8	Não sabemos
07/01/2016	**3**	Gustavo	20 aos 29	12º Ano	4 anos	F		Não
10/06/2016	**4**	Tiago	30 aos 39	Sem informação	Sem informação	M		Não
05/04/2017	**5**	Artur	40 aos 49	Licenciatura	1 Mês	B		Não
28/07/2017	**6**	Bernardo	Sem informação	Sem informação	Sem informação	Sem informação		Não
28/08/2017	**7**	Débora	30 aos 39	Sem informação	2 anos / 1 Mês	I / B		Não

15.2 Transcrições

15.2.1 C1 Augusto

Augusto

Augusto. Trabalhador de uma empresa de Telecomunicações muito reconhecida em Portugal, que foi alvo de o deixarem sozinho sem ninguém com quem falar. Os supervisores foram chamando um a um ao "cubículo" para informarem que não deviam falar com aquela pessoa para que desistisse do trabalho: "Apercebi-me que comecei a ser colocado de parte por não conseguir atingir os objetivos diários, não por minha culpa, mas os supervisores não distribuíam o trabalho de forma quantitativa, e até muitos dos casos que me eram dados para tratar em backoffice quando os estava a analisar alguém os fechava por mim, o que significava que o mesmo trabalho estava a ser dado a outros colegas. Era apenas uma questão de tempo ou oportunidade para resolver os casos. Um colega contou-me porteriormente [*sic*] a ter saído por opção própria do trabalho, que os supervisores foram chamando os colegas um a um, ao cubículo para os incentivarem a não falar comigo, para que isso me levasse a desistir do trabalho… ainda hoje me questiono como puderam os meus colegas virarem-se contra mim".

Augusto: “Disse-me que eles chamavam-me de esquisito, feio, muito calado, muito introvertido”.

15.2.2 C2 Mateus

Mateus

Mateus: “As colegas que têm mais idade, penso que entre os 40 anos para cima, deveriam ser as mais idóneas, mas pelo contrário. A invasão à [*sic*] minha vida privada era constante, e não quis responder às muitas questões que iam sendo colocadas, com risinhos, ironias, e rebaixando-me à frente dos colegas como se eu fosse algum atrasado mental. A minha educação não se igualava aquele tipo de tratamento, e mesmo indo vestido de camisa e gravata, não consegui manter a distância que desejava. A linguagem era muito ordinária, usavam palavrões constantes, que não vou sequer nomear, apenas penso que um local de trabalho, ainda mais sendo um departamento administrativo da empresa C” [pela ETT9, BackOffice, 2015].

15.2.3 C3 Gustavo

Gustavo

From: call-center-denuncias@sapo.pt
To:
Subject: <este é o email para denuncias - A/c Gustavo
Date: Tue, 15 Dec 2015 18:27:22 +0000

Oii tudo bem?

Este é o email para denuncias sobre os call-centers a nível de desumanismo, práticas que no teu ver e nos teus colegas não estão bem e que precisam ser denunciadas.

Distribui este email.

As pessoas podem fazer denuncias anónimas ou podem identificar-se.

Só preciso de saber a idade, sexo – M/F, função no trabalho e há quanto tempo trabalham, e a queixa.

Diz alguma coisa,

Miguel

De: Gustavo [email]
Enviada: 7 de janeiro de 2016 21:23
Para: call-center-denuncias@sapo.pt
Assunto: Ajuda Mestrado

Olá Nuno!

Vi este teu email numa petição. Envio-te em anexo um documento que enviei ao ACT a fazer denúncia onde me encontro a trabalhar atualmente. Acredito que nem tudo te vá ser útil mas espero conseguir ajudar.

Obrigado

DENÚNCIA – ACT

12 de dezembro de 2015

A/C Autoridade para as Condições do Trabalho

Assunto: Denúncia de condições contratuais

Venho por este meio solicitar o vosso apoio, dado que existem diversões situações que estão pendentes de resolução da minha entidade patronal desde agosto 2015 e não tem sido dada qualquer resposta:

1. Eu e mais 6 colegas meus fomos transferidos de Setúbal para Lisboa, para instalações não pertencentes à empresa. No meu caso recebi um aviso telefónico no dia 03/08/2015 por volta das 19h para começar no dia 05/08/2015 em Lisboa a entrar às 8h (ou seja com menos de 48h úteis de aviso), não tendo existido qualquer antecedência e notificação por escrito.

2. Aquando da informação de transferência de local de trabalho, foi-nos dito, verbalmente, que o pagamento dos transportes seria feito apenas por 2 meses, tendo sido decidido e comunicado, verbalmente novamente, que a empresa iria custear as despesas de deslocação enquanto nos mantivéssemos em Lisboa. De acordo com as "regras" da empresa, temos comprados os títulos de transporte da Fertagus e apenas posteriormente, passado cerca de 4/5 semanas, a empresa

realiza o estorno das despesas suportadas por nós. Alegadamente a demora neste processo de estorno deve-se ao fato de as folhas de despesas por nós apresentadas necessitarem de validação do vice-presidente da empresa, que dará então o "OK" ao pagamento. Dois destes meus colegas que foram transferidos para Lisboa mais tarde durante o mês de agosto, não estão a receber pagamento dos transportes, visto a empresa recusar-se.

3. No meu caso particular, mudei de funções e de processos relativamente à campanha em que constava. Não obtive formação à nova função que estou a desempenhar.

4. Ainda relativamente à transferência para o novo local, detetámos que os colaboradores que já exerciam o mesmo cargo operacional, possuem uma remuneração base de 550€, existindo assim, desigualdade salarial uma vez que possuímos a mesma categoria profissional e desempenhamos as mesmas funções e a nossa remuneração base são apenas 505€.

5. Já procedemos ao envio de duas cartas registadas com aviso de receção para a empresa com o objetivo de obter confirmações/esclarecimentos aos assuntos acima descritos. As cartas em causa foram enviadas em 24/09/2015 e em 09/10/2015, até ao momento ainda não temos resposta alguma às referidas comunicações.

6. Na esperança de obter informações, no passado dia 20/10/2015, contactámos telefonicamente a empresa, tendo a situação ficado por analisar pela chefe dos recursos humanos e a mesma nos contactar com uma resposta. No entanto, até à data continuamos sem qualquer feedback sendo que já repetimos diversas vezes o contacto telefónico. Tentamos contatar várias vezes sem sucesso, visto que nos indicavam que a gestora estava sempre ocupada. Isto aconteceu durante 3 semanas (durante o fim de outubro e inicio de novembro). Saturado de esperar, enviei um email no dia 12/11/2015 para os recursos humanos em que me foi dada a

referência #628742. Até hoje também não obtive nenhuma resposta por esta ou qualquer outra via.

7. Para agravar a isto tudo, existem inúmeras situações e outras irregularidades da parte da empresa, nomeadamente, sendo os horários mensais, tínhamos horários até 15/11/2015. Estivemos a trabalhar até dia 25/11/2015 sem horários. Atribuíram novos horários no dia 25/11/2015 até 10/01/2016 e informaram no dia 07/12/2015 que iriam criar novos horários, sendo que os que tenho atualmente estão corretos.
8. A acrescentar ao ponto 7, as horas de refeição que vêm mencionadas no horário que recebemos no email pessoal, são diariamente modificadas por um chefe de equipa, estando um dia numa hora e outro dia noutro, não existindo um padrão.

9. Outro ponto é que alteraram a forma como contabilizam a presença na empresa. Temos 3 sistemas que estão a contabilizar os horários: torniquetes de segurança com cartão magnético, login na máquina da empresa que constantemente tem problemas informáticos e uma folha em que assinamos a hora de entrada e saída. Somos obrigados a justificar o porquê de informaticamente não terem as 8 horas de login. Caso não assinamos a folha (apesar de termos produtividade registada) é considerado como temos faltado, mesmo a empresa vendo que estamos cá.

10. Uma situação que considero grave, é a empresa estar a recusar justificação de faltas. Aconteceu com uma colega em que teve de ir à segurança social, trouxe justificação e foi recusada a justificação porque, segundo a empresa, podia ter tratado na hora do almoço. Estamos a falar de uma resolução impossível a nível físico devido à localização do nosso local de trabalho.

11. Desde agosto que os intervalos para descanso eram de 15 minutos de manhã e 15 minutos à tarde, obrigando a empresa desde o fim de outubro a fazer 10 minutos cada.

12. Existiram obras ilegais em agosto dentro do edifício, estando a comprometer a segurança e planos de emergência desatualizados (na sala onde estou que lhe deram o nome "Sala Verde").

13. Há certos chefes de equipa que são agressivos e intimidadores na forma como falam com os assistentes. No caso da campanha em que consto, que faz parte do backoffice, indicam que temos de produzir mais senão, não nos vão renovar o contrato. Isto acontece quase diariamente e esta forma de meter medo às pessoas é desumano. Não existe acompanhamento aos assistentes para melhorarem e ganharem qualidades. É impossível produzir mais visto que o sistema informático está constantemente a ter problemas, existem reuniões com as equipas que nos tiram tempo e o que eles pedem acaba por ser quase impossível. Na campanha que está na mesma sala mas é de frontoffice, existe abuso de poder de uma chefe de equipa [indica o nome da chefe] que literalmente grita com os assistentes para voltarem a linha.

14. Por último e tudo isto já parecendo que trabalhamos numa prisão, o ar condicionado está sempre desregulado. Em pleno fim de outono e início de inverno, está mais frio dentro do edifício do que na rua. Isto é extremamente desmotivante.

No local que estava em Setúbal, existiram já umas fiscalizações que não surtiram efeitos nenhuns. Eles escolhem as pessoas que são chamadas para ir falar com os inspetores e omitem as verdades para não serem penalizados. Lamento pelo texto extenso e espero genuinamente que consigam ajudar nalguns destes pontos, especialmente referente ao ordenado base e ao pagamento do passe.

Melhores cumprimentos

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 8 de janeiro de 2016 00:34
Para: 'Gustavo' <email>
Assunto: RE: Ajuda Mestrado
Importância: Alta

Exmo Senhor Gustavo,

Antes de mais quero agradecer-lhe a denúncia que fez para este email e participação que fez por escrito ao ACT.

Situações importantes:

1º) Estou a fazer investigação de Mestrado na Universidade de Lisboa acerca do "desumanismo nos call-centers (front-office e backoffice", investigação essa que me levará possivelmente ao Doutoramento.

O projeto de vida caso o consiga levar até ao fim, será de defender os direitos dos trabalhadores dos call-centers, pelas muitas denúncias que existem de humilhação.

Deste modo, o ponto 13 e 14 da sua carta são aqueles que me interessam.

2º) A carta que enviou ao ACT é insuficiente para provocar seja o que for. Se o faz como desabafo, não produzirá o efeito que se pretende que será de denunciar as humilhações, que não podem ser permitidas num local de trabalho ou chantagens emocionais. A transversalidade do sossego de um posto de trabalho aplica-se a todas as áreas do mundo laboral português, e isto significa, que todo o abuso de poder por parte da entidade patronal e seus representantes precisa ser denunciada e processada por lei, por infringir o código da constituição Portuguesa da dignidade e dos direitos humanos.

Tem direito a indeminização por danos morais e poderá invoca-los se levar o processo até ao fim sem que para isso tenha de gastar dinheiro. Volto a repetir que será o acumular de denuncias que poderá ter o efeito para acabas de vez da precaridade dentro dos abusos de poder dentro das empresas.

3º) O que poderá fazer e sem medos de represálias (porque provavelmente irá perder o emprego onde está, mas não perderá a dignidade de ser humano, é ir ao ACT pessoalmente para fazer a denúncia. Isso significa que terá de estar la morada que lhe indico em baixo pelas 7h da manhã porque normalmente costuma estar uma fila muito grande à porta (a abertura é às 9h). Depois de proceder à denúncia de acordo com os protocolos do ACT, poderá e no meu ver deverá solicitar ser representado por Procurador pelo Ministério Publico.

4º) Não se deve despedir nem assinar qualquer carta de despedimento, nem nenhum documento que a sua entidade patronal lhe der para assinar. Tentará ao máximo manter-se no seu local de trabalho. Para que a entidade continue a proceder ilegalmente.

5º) Seria bom identificar-se sem qualquer medo.

6º) Da sua parte e se possível e se quiser de forma anónima gostaria de ter alguns dados que servirão para a minha recolha de dados saber:

Idade; há quanto tempo trabalha no local; função que desempenha. Se for possível e se quiser poderemos marcar uma entrevista num local informal, e que me permite gravá-la como depoimento que será transcrita na minha tese de Mestrado de forma anónima. A ideia é focarmos tão somente nas humilhações que possa ter sido alvo.

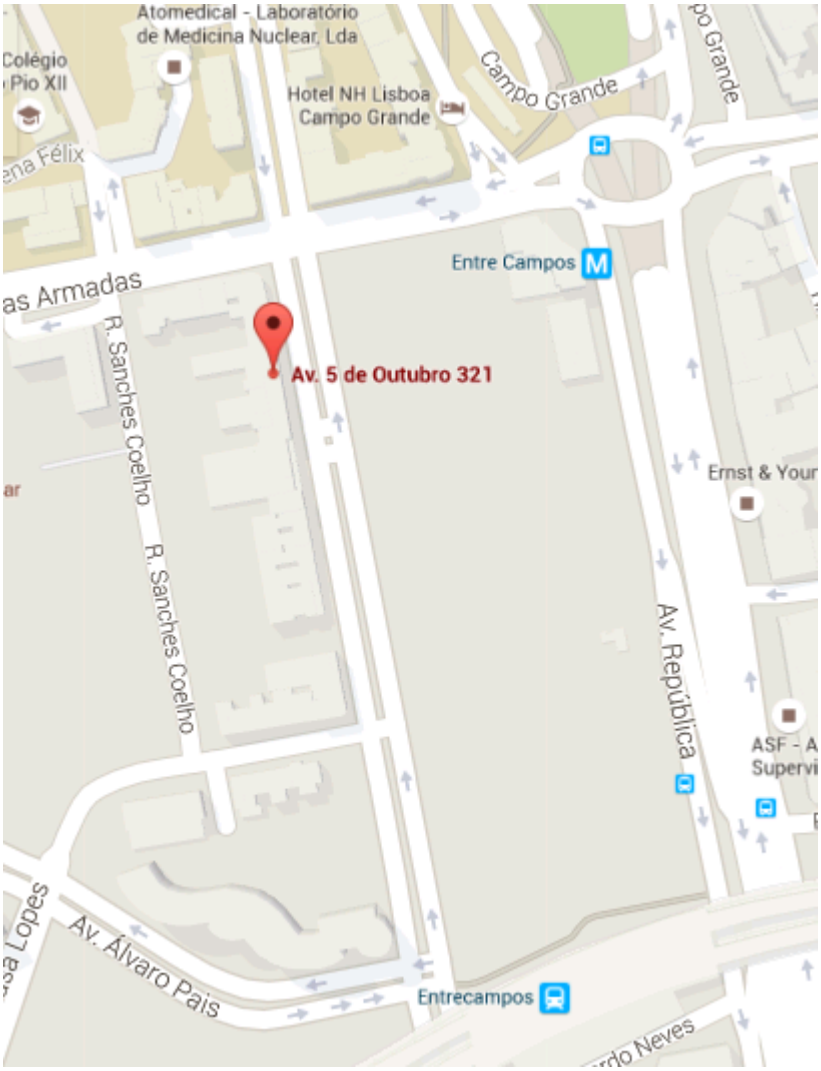
Poderá apelar ao Sindicato das Telecomunicações – SINTTAV - falar com Dr. Maurício e pedir ajuda para a denúncia junto do ACT ter o efeito desejado.

Morada: Avenida Miguel Bombarda 50 - 3º 1050 - 166 Lisboa
Telefone: 217 613 130 / 47

Morada - ACT – Autoridade Condições Trabalho

Morada: Avenida 5 de Outubro, 321

Informativo presencial: 2ª a 6ª das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00 (com limite de senhas)



Fico a aguardar o seu feedback

Com os melhores cumprimentos,

Dr. Nuno Miguel Gomes

De: Gustavo [email]
Enviada: quinta-feira, 7 de Janeiro de 2016 21:23
Para: call-center-denuncias@sapo.pt
Assunto: Ajuda Mestrado

Olá Nuno!

Vi este teu email numa petição. Envio-te em anexo um documento que enviei ao ACT a fazer denúncia onde me encontro a trabalhar atualmente. Acredito que nem tudo te vá ser útil mas espero conseguir ajudar.

Obrigado

De: Gustavo [email]
Enviada: 8 de janeiro de 2016 14:54
Para: Dr. Nuno Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: RE: Ajuda Mestrado

Bom dia Dr Nuno Gomes,

Agradeço a resposta breve. Infelizmente combinar uma entrevista é um pouco difícil para mim visto que saio do trabalho e tenho aulas na faculdade no horário pós laboral. No entanto irei relatar as minhas experiências que tive sobre a forma de

tratamento. Estou disposto a responder depois a quaisquer questões e detalhes adicionais que possa precisar.

Sobre a denúncia no ACT, fi-la através de um formulário, em que permiti que me identificassem, no site desta no passado dia 12/12/2015. No fim deste mês e caso não exista nenhuma mudança em nos pontos da carta enviada, irei fazer a denúncia presencialmente na morada que me indicou. Agradeço também desde já as informações nesse sentido.

Inscrevi me no STCC ontem e também assinei uma petição mencionada no site deste sindicato referente às condições de trabalho diárias. Felizmente apesar de alguns problemas de saúde que o trabalho me tem causado (também relacionados com o meu modo de ser, explico um pouco mais abaixo), estou capaz de permanecer no local de trabalho, apesar do que possa acontecer no futuro.

Fiquei apenas com uma dúvida no que me sugeriu. Após fazer a denúncia no ACT presencialmente, convém solicitar ser representado por um procurador do Ministério Público. Este procurador é solicitado aquando da denúncia? Terei de ir a outro local para esta requisição? Ou apenas vais ser necessário tal pedido quando a denúncia avançar para investigação?

Passando às minhas experiências: Chamo me Gustavo, tenho 27 anos e quando comecei a trabalhar com a empresa F 19 de agosto de 2013, foi através de uma empresa de trabalho temporário chamada ETT8, com contratos mensais. É de referir que nunca conheci ninguém dos recursos humanos desta empresa, chefias ou administração. O primeiro local de trabalho foi em Setúbal, antes de ser transferido ilegalmente para Lisboa. Estive em Setúbal desde esta data até 4 de agosto de 2015. Comecei em Lisboa desde 05 de agosto de 2015.

1º Começo por referir que quando estavam a caducar os contratos, ou seja, a fazer os dois anos de contrato com a ETT8 em que teriam de me passar a efetivo, a empresa F lançou o ultimato (sendo literal) em que apenas poderíamos assinar contrato direto com a empresa F se fossemos nós a rescindir o contrato com a ETT8. Estas alterações ao contrato começaram em abril 2015 com outros colegas e eu manifestei me apenas aos meus colegas que não concordava pois era certo que a Empresa F e a ETT8 tinham algum tipo de acordo para que não pagassem a caducidade aos colaboradores. Quando chegou a minha altura para alterar o contrato, isto no início de julho de 2015, manifestei novamente a minha opinião mas desta vez com os recursos humanos da empresa F. Eles disseram que passariam uma declaração a indicar que pagariam um montante caso a empresa F rescindisse comigo. Se calhar por burrice minha, no dia 20 de julho de 2015 assinei a rescisão e recebi a tal declaração. Um ponto importante, eu assinei o contrato e rubriquei as páginas todas, no entanto até hoje não recebi o contrato assinado da parte da empresa F. Conclusão deste ponto: destaco a atitude da empresa em não querer pagar o que é direito legal e arranjar formas de chantagear pessoas emocionalmente.

2º Pouco tempo depois de estar na empresa, em outubro de 2015, o meu recibo vinha com erros porque estava a ser descontado 4 horas de um dia e consequentemente perdi o prémio de qualidade. Fui-me informar e disseram que tinha faltado uma manhã, o que não era verdade. Confrontei a minha chefe na altura, ao que ela foi verificar e disse que não tinham registo do meu login. Modéstia à parte, hábil como sou, fui ao sistema filtrar registos fechados com o meu utilizador de sistema daquele dia e enviei email a mostrar que tinha estado a trabalhar. Após uma semana de troca de emails, a chefe da minha chefe, chamou me com todos os chefes em reunião também (deveriam ter falado de vários assuntos e eu era um deles, não digo que estivessem todos para pressionar). Voltou a dizer que não tinha estado a trabalhar no tal dia. Refutei e argumentei que existiam 2 logins, um de front-office e outro de back-office. Vim a descobrir nesta reunião, que eles apenas estavam a verificar o login de front-office. Como se isso ainda não bastasse, perguntou-me quem me tinha autorizado a estar em back-office. Sarcasticamente respondi que provavelmente foi a

minha chefe que estava em sala. Disse-me ela para eu não me preocupar que iriam-me pagar tudo, mas que tinha de ter consciência que a minha chefe ia ser penalizada monetariamente no prémio dela por essa situação. Disse lhe presencialmente a essa chefe que isso era ridículo e que não fazia sentido nenhum, deslocando depois para o meu posto.

3º Derivado aos meus resultados e boa postura laboral, foi me proposto em fevereiro 2014 passar a ajudar os chefes de equipa quando necessário. Isso implicaria apoio de sala quando iam para reuniões, tarefas mais urgentes e trabalhos de backoffice relacionados com a gestão da equipa. Mais uma vez por estupidez minha e até porque gostava do ambiente entre colegas, aceitei. Só que isto apenas me veio prejudicar, porque o ordenado e prémios ficaram inalterados. Produzia menos porque não estava a fazer o que era suposta na linha de apoio e estava a ajudar os chefes a custo 0€. Justificação da empresa: É uma forma de progredir na carreira porque no futuro se for preciso algum chefe de equipa, escolhemos os pivot. Isto é claramente mentira porque mais para o fim do ano de 2014 foram precisos chefes de equipa, e eles escolhem os amigos que se dão mais que nem sequer foram pivots.

4º Um episódio que sucedeu em março de 2014, aquando da marcação de férias, foi nos informado que para marcarmos as férias daquele ano, tínhamos de marcar junto de um chefes de equipa que tinha ficado responsável de elaborar o mapa de férias. Fui ter com esse chefe e marquei as férias que precisava, para maio de 2014. Apesar de não ser necessário, expliquei que precisava daqueles dias específicos porque iria ter um casamento fora do país. Dois dias depois, esse chefe veio ter comigo e informou me que a chefe dele tinha aprovado esses dias. Quando chegamos a maio de 2014, recebo o email com os horários para esse mês no qual estou escalado para trabalhar. Imediatamente quando chego ao trabalho vou falar com a minha chefe, isto numa quinta feira. Ela diz que vai ver e depois diz me alguma coisa. Segunda feira sem resposta volto a falar com ela. Como se deve ter esquecido, passado uns 10 minutos chama-me já com a resposta, a indicar que não podem inserir as férias em sistema porque já seria um período inferior a 6 semanas (para marcarmos férias tem que ser com 6 semanas de antecedência). Nesta altura já tinha comprado o bilhete para a viagem e expus isso que já tinha tudo comprado e organizado, não podendo

sair prejudicado por um erro da empresa. Ela disse que ia reportar outra vez e expor também estes pontos. Terça feira sem notícias e quarta feira no fim do dia volto a falar com a minha chefe a precisar de uma resposta urgente para decidir o que fazer, até porque quinta feira estaria de folga. Ela disse que ia fazer pressão nessa quinta feira e ligar-me-ia a dar feedback. Ligou-me quinta feira a dizer que não dava para ir de férias. Sexta-feira trouxe os comprovativos de viagem e fui ter com a minha chefe quando cheguei a perguntar se lhes mostrasse os papeis que cederiam. Ela tentou mais uma vez e voltou novamente com uma resposta negativa. Chegando à parte que interessa: esgotado e stressado com toda esta situação disse lhes que ia de férias (era só uma semana ainda por cima) e que se perdesse prémios ou tivesse faltas que teria de reportar à ACT visto que eles não queriam tratar de nada. Acrescentei também que não queria mais ser pivot por não concordar com as políticas e formas de agir da empresa. O que eu fui fazer! Ela obviamente que teve de passar o feedback à chefe dela e chamaram logo para reunião, desta vez um reunião só para mim. Em reunião estava eu, a minha chefe, o chefe responsável pelas férias e a chefe desses dois chefes. Começou a reunião a dizer "Não vale a pena estares com ameaças". Eu interrompi logo e disse "Peço desculpa mas não é uma ameaça. Simplesmente eu tentei resolver as coisas convosco mas vocês não querem assumir a responsabilidade. Eu marquei as férias como me foi dito com o chefe de equipa responsável pelas férias, mas ninguém me informou que além de marcar férias com ele, também teria de falar com os recursos humanos para marcar novamente as férias". Depois ela lá discursou sobre como os sistemas funcionam, etc, e acabou por dizer que iriam reportar e depois diriam alguma coisa. Passado quase 1 hora vem essa chefe da minha chefe com uma cara de enjoada a dizer que estavam aprovadas e para ir aos recursos humanos assinar a folha ficar registo a minha ida de férias. Não me deixaram ir naquele momento pois a empresa alega que apenas podemos tratar de assuntos com os recursos humanos fora do horário de trabalho ou nas pausas/hora de almoço. Ficou-se por aqui e fui de férias. Em 2015 eles criaram uma plataforma e já não houveram conflitos.

5º Uma vez e enquanto dava apoio de sala como pivot, durante uma noite agitada porque haviam muitas chamadas em espera devido às poucas pessoas existentes na linha naquela hora, os assistentes queriam ir a pausa, outros a WC e o

que fazíamos era ia um de cada vez fazer a sua pausa. Eu dizia as pessoas para irem à casa de banho mesmo que houvesse alguém em pausa. Um chefe de equipa à frente de todos diz me: "André, porque razão está uma pessoa em break e outra pessoa no WC?". De forma transparente respondi "As pessoas têm que ir ao WC". Chamou-me à parte, para não me falar à frente dos assistentes e disse me que se a chefe dele estivesse ali, no dia seguinte já não seria pivot. Deu me vontade de responder que por mim tudo bem visto que não era pago para isso mas não disse nada porque já estava bastante nervoso e não queria estragar as relações. Preferi sair eu prejudicado não sei porquê. Só acumulei stress desnecessário durante o período em que fui pivot.

6º A juntar ao ponto anterior e ainda em Setúbal, acontecia muitas vezes em que as pausas eram contadas ao minuto. Têm televisões grandes com uma grelha a indicar que assistentes estão disponíveis e indisponíveis e qual a razão de estarem indisponíveis (até dizia no quadro quando a pessoa estava no WC e à [sic] quanto tempo). Muitas vezes a pessoa estava a chegar à sala e dizia no quadro que estava à 10 min e 30 seg em pausa. O chefe de equipa dizia "Já devias estar logado. Já passou a tua pausa. Não devias de fazer a próxima". Umas vezes diziam isto a brincar, outras vezes quando haviam muitas chamadas, diziam a sério e nem sequer com bons modos.

7º Falando agora da minha transição de Setúbal - Lisboa, esta ocorreu com uma notificação telefónica a uma segunda feira ao final da tarde, por volta das 19h, no dia 3 de agosto de 2015. Ligou me um chefe de equipa a indicar que a campanha de Setúbal ia acabar e que no dia 5 de agosto de 2015 começaria em Lisboa, acrescentado que depois (no dia 4) me daria mais informações sobre onde era, etc. Não foram rudes e não me impactou muito até porque me dava jeito vir para Lisboa derivado ao inicio dos estudos em setembro 2015. Apenas quis frisar mais uma vez a atitude autoritária de como a empresa F funciona.

8º Já em Lisboa, a pressão aumentou. Começo por referir a falta de informação da empresa que eu pedi referente ao pagamento dos transportes, a diferença de ordenados visto que eu recebia 505€ (agora 530€) e os colegas que começaram no dia 1 de agosto de 2015 recebem 550€. A empresa não respondeu. Eu e mais 3 colegas que vieram comigo de Setúbal, enviamos uma carta em setembro 2015 diretamente para os recursos humanos. Na falta de resposta da empresa, enviamos uma nova carta

em outubro 2015. Até hoje nenhuma das cartas foi respondida. Ligamos, sem exagero e no mínimo, 15 vezes em vários dias para falar com a responsável pelos recursos humanos. Ficaram de nos contactar todas as vezes e mais uma vez sem resposta até hoje.

9º Na campanha em que consto atualmente trabalho em backoffice. Felizmente neste momento não faço nem atendo chamadas, apenas redijo cartas e emails personalizados aos clientes. É um trabalho um tanto monótono mas muito mais preferível do que ouvir durante 8 horas reclamações por mau funcionamento de empresas grandes. Nesta campanha de backoffice, desde que a empresa F tomou conta a 1 de agosto de 2015, tornaram a impor os princípios da empresa, que são: não se pode mexer no telemóvel. Se for preciso algum contacto de urgência, existe um telemóvel de serviço. Não se pode comer no local de trabalho, não se pode falar com o colega do lado e não se pode estar em pé. Não se pode ir aos recursos humanos no horário de trabalho. Friso que o representante dos recursos humanos trabalha apenas das 15-19, segunda, terça, quinta e sexta. Torna-se difícil tratar de algo quando existe um período tão curto para mais de 100 colaboradores.

10º Em setembro, outubro e ainda boa parte do mês de novembro, quando já não estava calor, o ar condicionado estava sempre para o frio. Todos queixavam-se aos chefes de equipa e nada foi feito. Diziam para trazermos uma manta (isto também aconteceu em Setúbal no tempo que estive lá). Um à parte, em Setúbal, só havia 2 sanitas e dois urinóis funcionais na casa de banho dos homens, onde no local de trabalho haviam mais de 200 trabalhadores. Muitas vezes depois de esperar que me deixassem ir à casa de banho, chegava lá e estava tudo ocupado.

11º Na campanha que está junto da nossa, que é frontoffice, existe uma chefe de equipa em especial que grita com os assistentes para voltarem à linha. Ainda no outro dia disse a um "mas estás a fazer ouvidos mocos?". Claramente existe abuso de poder porque as regras de segurança estabelecidas (indicadas no ponto 9) não são aplicadas pelos chefes. Eles comem, falam alto sobre assuntos triviais, mexem no telemóvel e vão ao facebook. Se eu falar com o colega do lado, dizem logo para trabalharmos porque temos de produzir e que estamos abaixo do objetivo. Tiram as produtividades de hora a hora com a justificação de que assim conseguem ajudar

quem não está a conseguir, mas depois nunca se vê ninguém a ser ajudado. A ajuda que dão é a dizer que tem que produzir mais.

12º Aquando do fim da campanha em Setúbal, reuniram-se com a equipa toda e asseguraram que ninguém ia ser despedido, que iriam alocar as pessoas às várias campanhas disponíveis na empresa F. Escusado será dizer que muitas foram despedidas, pelo menos 5 a meu conhecimento.

Lamento ter sido tão pormenorizado, mas aproveitei para relembrar tudo de uma vez e resumir para depois apresentar no ACT quando for lá presencialmente. De momento não me lembro de mais nada. Creio que os tópicos principais sejam estes. Algumas questões adicionais que surjam, estou disponível para responder.

Obrigado,

Gustavo

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 8 de janeiro de 2016 23:35
Para: 'Gustavo' <email >
Assunto: RE: Ajuda Mestrado
Importância: Alta

Antes de mais Gustavo, adorei o teu email, porque procuramos as denúncias tal como quem procura ouro.

O teu texto está muito bem elaborado, e como estás a trabalhar no local das ocorrências, tudo o que puderes chegar a nós será fundamental. Não te preocupes nunca da extensão que os emails podem tomar, porque estamos contigo para te tentar ajudar, e conseguirmos fazer alguma alteração na legislação portuguesa.

Respondendo à tua pergunta:

No ACT, tens de fazer força para seres representado por procurador pelo Ministério Público (situado no Tribunal do Trabalho perto do Metro dos Anjos).

Se tiveres luz verde nesse aspeto, é só dirigires ao Ministério Público e na receção dizer que já foste ao ACT e que queres marcar uma audiência com o Procurador/a

Depois vão marcar-te o dia, e mesmo na marcação tens de ser convincente que precisas ser representado.

A importância do Ministério Público e de um advogado que te represente que até poderia ser pela Segurança Social a custo zero, é que é mais rápido, e tem o peso de que quem te vai defender é o "Ministério Público", isto tem um peso brutal na tua denúncia.

Com a marcação da reunião com o procurador/a, terás de ser também convincente e argumentares bem do porquê de precisares que ele te defenda, porque o procurador pode recusar representar-te e então só poderás recorrer a um advogado.

Se ele/a assim decidir representar-te (na sala dele/a) tem uma escrivã que escreve tudo o que vocês falam, marcará uma audiência entre ti a tua empresa.

Precisas sempre dizer ao procurador/a que queres ser indemnizado por danos morais, podes pedir o valor que quiseres 4000, 5000€…

Expliquei-te o percurso normal, para perceberes que estarei contigo.

É importante não esqueceres que não deves assinar documento nenhum de rescisão de Ctr.

E tentares permanecer no local das ocorrências.

1. Precisamos saber a tua idade?
2. Há quando tempo trabalhas?
3. E função atual
4. E se nos permites publicar de forma anonima as tuas denuncias?

Aguardo resposta da tua parte,

Dr. Nuno Miguel Gomes

De: Gustavo [email]
Enviada: 8 de janeiro de 2016 23:49
Para: Dr. Nuno Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Ajuda Mestrado

Boa noite,

No fim deste mês já acebei as aulas e vou ter exames, como tenho um dia antes do exame para poder estudar, tiro a manhã para ir ao ACT.

1 - Idade: 27 anos;

2 - Trabalho desde os 18 anos mas em callcenter trabalhei um ano e meio na [cita uma empresa de Telecomunicações] através da ETT4 em 08/2009 a 02/2011 e agora com a empresa F desde 08/2013 até à data atual;

3 - Trabalho numa segunda linha em backoffice. Em papel atribuíram o cargo Customer Service Representative, operador de callcenter;

4 - Sim podem publicar as minhas denúncias. Depois digam me onde publicam para poder "matar" a minha curiosidade com os comentários.

Cumprimentos

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 9 de janeiro de 2016 00:02
Para: 'Gustavo' <email >
Assunto: RE: Ajuda Mestrado
Importância: Alta

Não se preocupe que será para a tese de Mestrado ainda que será para o ano. E que depois seguirá para o doutoramento em Sociologia.

Tudo o que for recolhendo poderá sempre enviar para nós.

Quando digo nós (sou eu mais o Professor orientador).

Com os melhores cumprimentos,

Dr. Nuno Miguel Gomes

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 10 de janeiro de 2016 16:45
Para: 'Gustavo' <email >
Assunto: RE: Ajuda Mestrado
Importância: Alta

Precisamos de mais um dado seu para já:

Qual é a sua escolaridade?

Com os melhores cumprimentos,

Dr. Nuno Miguel Gomes

De: Gustavo [email]
Enviada: 10 de janeiro de 2016 16:46
Para: Dr. Nuno Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Ajuda Mestrado

Tenho o 12º ano.

Cumprimentos

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 9 de fevereiro de 2016 23:54
Para: 'Gustavo' <email >
Cc: 'José Resende' <josemenator@gmail.com>
Assunto: Pedido de Entrevista
Importância: Alta

Será possível marcarmos um dia para gravarmos uma entrevista onde irá expor as denúncias?

Precisamos do seu depoimento para que possa ser gravado e transcrito na integra.

Poderemos manter o seu anonimato, bem como a empresa para a qual trabalha.

Caso seja necessário podemos até mudar a voz da gravação para não haver qualquer identificação.

Aguardo resposta,

Nuno Miguel Gomes

(Este email segue com conhecimento do meu Docente e Orientador – Professor Dr. José Manuel Resende – de forma a dar a conhecer os passos que estou a dar no processo de investigação)..

De: Dr. Nuno Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 2 de março de 2016 23:57
Para: 'Gustavo' <email >
Assunto: RE: Pedido de Entrevista
Importância: Alta

Em sequência de email anterior enviado, venho reforçar o pedido anterior.

Aguardo resposta,

Nuno Miguel Gomes

15.2.4 C4 Tiago

Tiago

De: Tiago [email]
Enviada: sexta-feira, 10 de junho de 2016 16:41
Para: call-center-denuncias@sapo.pt
Assunto: empresa M

Boas, daqui é o Tiago do facebook.

Se queres precariedade a sério, é a empresa M. Call centers é o pior, mas existe tambem uma variante que quase ninguem conhece, da qual passei anos da minha vida para acabar com uma mão a frente e problemas na coluna (essa é outra, cadeiras todas tortas e velhas, das quais não te podes levantar).

Apenas tive 1 trabalho não precario. Tenho [30 aos 39] anos.

Se precisarem de mim para qualquer coisa, digam. Tenho por aqui quase todos os contratos das "empresas tt" que passei. Como é que alguem com [indica a idade, 30 aos 39] tem tanto contrato de trabalho (uma pilha) nas mãos e não tem tusto? Firmas que se refazem, mudam, re instalam se com os lucros da escravidão.

Querem apanhar um flagrante?
Ao meu lado, na empresa M, na [cita o local da empresa em Lisboa], onde TRES ANDARES são deles (elevador, 3 piso, á direita, qualquer pessoa pode entrar, nunca me foi pedido nada, credenciais, nome, identificação, ZERO. Podem experimentar. Passam a porta de vidro, elevador, piso 3, direita, porta de vidro, mais uns passos para a direita e está lá a gravida).

e podem ver o logotipo na janela em frente á [indica uma empresa que fica em frente ao CC] (que rima com suicide por acaso lol).

Neste momento (se não for a folga dela), está uma gravida, prestes a ter o filho, ela disse me que era nos proximos 4 a 5 dias a previsão, a fazer atendimento no 3 piso, [cita uma empresa de Supermercados] (COL) . 10 ou 12 horas por dia !!!!!!!!

Era o melhor dos flagrantes.

Eles pagam 40 centimos por chamada.
Eu estava no mes de formação, onde apenas pagam a bolsa de formação de 2,20 euros hora (dá cerca de 360 euros, menos que o ordenado minimo nacional), mas formação tens 2 dias, no 4 ou 5 dia já te exigem metas, e horas extras que não vão pagar (duas amigas minhas passaram por isso).

Não existe empresa com mais precariedade, eu sei porque passei por eles varias vezes. Nem se lembram de mim com tanta rotação.

O meu cunhado foi á entrevista na mesma, e riu se e disse "isso é ridiculo. Facam contrato, nem que seja de 3 meses, e eu fico, ordenado minimo nacional por um full time!" Eles riram se e disseram lhe boa tarde, e apontaram para a porta. "Teve a sorte de ter sido escolhido e não aproveita".

Que m*rda é esta?
Eu pensei que a precariedade tinha mudado de á 10 anos para cá, mas piorou!

A empresa M está cotada na bolsa, e não tem condições para isso.
É tudo costas quentes do governo.

Estive lá semana e meia até que não aguentei mais. Alem de um pai de familia com 2 empregos ali a fazer 40 centimos por chamada (estava mesmo atrás de mim) a lutar para não adormecer, havia a gravida. E depois a rapariga robot, [cita o nome de uma colega] acho, que entra as 9 e as 21 ainda lá está, mas essa veste a camisola e passava o dia a dizer que eu tinha que ser mais rapido, fazer mais tickets, mais chamadas, vá!!! RAPIDO!

Foi o motivo principal da minha saida. Porque eu vivo de 180 euros de RSI e preferia 360 mesmo assim, indo trabalhar todos os dias. Mas a mandarem me "com o chicote" sem sequer me ensinarem as tarefas todas, não deu. Deu me um ataque de panico e sai.

Tal como eu, tinham entrado mais 4. Não restou nenhum, fui o ultimo. Fugiram todos sem dar aviso.

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 10 de junho de 2016 17:46
Para: 'Tiago' <email >
Assunto: RE: Empresa M - A/c Tiago
Importância: Alta

Antes de mais agradeço-te a exposição.

As denúncias que estamos a recolher têm o intuito de serem inseridas em Tese de Mestrado/Doutoramento sobre o título “Sofrimento nos call-centers em Portugal”.

Na tese poderão ser inseridas de forma anónima ou não.

Deste modo e para o efeito e se assim o desejares responde-nos por favor às seguintes questões:

1. Pretendes que o teu nome seja divulgado ou será melhor coloca-lo como anónimo?
2. Tempo de duração do contrato em cada local que trabalhas-te em call-center
3. Como eram geridas as pausas?
4. Havia proibição das idas à casa de banho?
5. Aconteceu contigo algum episódio de "sofrimento" no local de trabalho, como seres abordado por chefias autoritárias?
6. Que idade tinhas em cada local onde trabalhas-te em call-center.
7. Deixamos-lhe também algumas informações de objeto de estudo caso tenhas alguma informação a denunciar:

   Esgotamento por excesso de trabalho/ stress; proibição de idas à casa de banho; escravatura; sanções e despedimentos injustificáveis; condições inadmissíveis de trabalho; trabalhadores sem direitos; pressões desumanas impróprias deste século; assédio moral quando expostos a situações humilhantes; relações hierárquicas autoritárias e assimétricas; atitudes desumanas e aéticas; trabalhadores sem direitos: precaridade, baixos salários, ordenado mínimo acrescido de prémios produtividade condicionados, subsídio refeição pago em cartão sem hipótese de discordância; as ilegalidades das empresas trabalho temporário: contratos mensais renováveis automaticamente; ao fim de um ano de trabalho a empresa empregadora, muda de empresa de trabalho temporário e os empregados começam a ganhar novamente o mesmo de início de contrato.

Com os melhores cumprimentos,

De um amigo para toda a vida,

Nuno Miguel Gomes

Facebook: https://www.facebook.com/profile.php?id=100008752038620

15.2.5 C5 Artur

Artur

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 5 de abril de 2017 22:46
Para: Artur
Assunto: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur
Importância: Alta

Olá colega,

As denúncias que estou a recolher têm o intuito de serem inseridas em Tese de Mestrado/Doutoramento sobre o título "Sofrimento nos call-centers em Portugal".

Os dados são para mim a prova de que existe "sofrimento nos call-centers".

Deste modo a recolha dos teus dados é muito importante.

Tudo o que possas referir nesta temática de "sofrimento" terá a sua repercussão nas diversas denúncias que chegam até mim. Não precisas preencher todos os campos.

Da tua parte e se possível (se quiseres de forma anónima) gostaria de ter alguns dados que servirão para a minha recolha de dados:

Todas as questões são para serem respondidas tendo como base a tua experiência pessoal na empresa atual de call-center. Podes depois de responderes às questões que quiseres, voltar a responder mas aplicando a outra empresa.

8. Pretendes que o teu nome seja divulgado ou será melhor coloca-lo como anónimo?

   Sim pode mencionar o meu nome (indique o seu nome):

   Caso pretenda ficar anónimo (indique Sim):

9. Idade:

10. Escolaridade:

11. Empresa de call-center onde estiveste a trabalhar

    Nome da empresa:

12. Tempo de duração do contrato atual:

13. Que horário efetua:

14. Que função desempenha:

15. Como são geridas as pausas: (há problemas?)

16. Há proibição das idas à casa de banho:

17. Aconteceu contigo mais algum episódio de “sofrimento” no local de trabalho, como ser abordado por chefias autoritárias?

18. TMA (tempo médio de atendimento) existem problemas?

19. Wrap Up (tempo de intervalo entre chamadas) / chamadas interruptas

20. Local em termos de higiene: falta de higiene; locais sem janela…

21. Pressões das chefias

22. Esgotamento por excesso de trabalho

23. Stress

24. Proibição de idas à casa de banho

25. Escravatura

26. Sanções

27. Despedimentos injustificáveis

28. Situações humilhantes

29. Atitudes desumanas

30. Falta de ética

31. Prémios produtividade condicionados

32. Subsídio refeição pago em cartão sem hipótese de discordância

33. Contrato mensal renovável automaticamente…

34. Isolamento para que o trabalhador se sinta de parte e se despeça

35. Rebaixar o trabalhador

36. Gritos e agressões verbais para sujeitar os trabalhadores

37. Problemas emocionais graves

Aguardo resposta da tua parte,

De um amigo para toda a vida,

Nuno Miguel Gomes

Meu Facebook pessoal: https://www.facebook.com/profile.php?id=100008752038620

Call-Centers Portugal: Assédio - https://www.facebook.com/groups/382834778742531/

De: Artur [email]
Enviada: 9 de abril de 2017 18:11
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur

boa tarde Nuno envio repostas para a tua tese, olha tu repetes a pergunta 9 e 17

1. Pretendes que o teu nome seja divulgado ou será melhor coloca-lo como anónimo?

   Sim pode mencionar o meu nome Artur

2. Idade: [40 aos 49}

3. Escolaridade:Licenciatura

4. Empresa de call-center onde estiveste a trabalhar

   Nome da empresa:ETT1

5. Tempo de duração do contrato atual:foi de um mês

6. Que horário efetua:das 9h00 às 18h00

7. Que função desempenha: apoio a cliente

8. Como são geridas as pausas: (há problemas?) não

9. Há proibição das idas à casa de banho:não

10. Aconteceu contigo mais algum episódio de “sofrimento” no local de trabalho, como ser abordado por chefias autoritárias? não

11. TMA (tempo médio de atendimento) existem problemas? sim, tem de se cumprir tempo máximo total

12. Wrap Up (tempo de intervalo entre chamadas) / chamadas interruptas sim tem de ter o tempo mínimo de wrap up

13. Local em termos de higiene: falta de higiene; locais sem janela…não

14. Pressões das chefias não

15. Esgotamento por excesso de trabalho não

16. Stress algum

17. Proibição de idas à casa de banho não

18. Escravatura considero que sim, pois fui trabalhar 8 horas por dia (que me disseram que era formação) e pagaram-me 150€

19. Sanções não

20. Despedimentos injustificáveis sim, despediram-me porque só tive a ocupar o lugar de pessoas que foram de férias e quando voltaram despediram-me

21. Situações humilhantes considero humilhante pagarem-me os 150€ e trabalhar 8h/dia, é a mesma coisa que dizer que eu não valo nada

22. Atitudes desumanas sim, resposta anterior

23. Falta de ética sim, reposta a pergunta 21

24. Prémios produtividade condicionados não sei

25. Subsídio refeição pago em cartão sem hipótese de discordância não sei

26. Contrato mensal renovável automaticamente…não

27. Isolamento para que o trabalhador se sinta de parte e se despeça não

28. Rebaixar o trabalhador não

29. Gritos e agressões verbais para sujeitar os trabalhadores não

30. Problemas emocionais graves não

boa sorte para os teus estudos.

abç

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 9 de abril de 2017 23:57
Para: 'Artur' <email >
Assunto: RE: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur
Importância: Alta

Olá Artur.

Envia-me um texto a contar a tua experiência. As perguntas servem só de guia. Faz apenas uma apresentação da tua pessoa: Sou o Artur…[idade] anos, Licenciado...fui trabalhar pela ETT1 para o Serviço B…e conta a tua história de sofrimento.

Um abraço,

Nuno Gomes

De: Artur [email]
Enviada: 10 de abril de 2017 17:48
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur

então aqui vai,

chamo-me Artur, tenho [40 aos 49] anos e sou licenciado em Gestão de Empresas.

tive a trabalhar pela ETT1 no call center do Serviço B, trabalho que eles chamam formação, mas no entanto tive a trabalhar 8 horas por dia durante um mês e que foi pago como se fosse formação. Nisto tudo o que me revolta é que eles usaram-me como escravo pois a trabalhar 40 horas por semana e receber 150€ no fim do mês é nada mais que escravidão e no meio disto tudo o Estado está a patrocinar tudo pois

estamos a trabalhar num call center do Serviço B. Talvez interesse também aos governos para assim terem estatísticas de desemprego baixo.

em relação ao restante não tenho queixa pois os colegas no geral foram bons e o chefe também não exerceu pressão demasiada.

Nuno penso que seja isto que querias, diz depois alguma coisa.

abç

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 12 de abril de 2017 20:02
Para: 'Artur' <email>
Assunto: RE: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur
Importância: Alta

Ok Luis.

Sobre o TMA, queres adiantar alguma coisa?

Nuno Gomes

De: Artur [email]
Enviada: 12 de abril de 2017 21:10
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: RE: Sofrimento nos call-centers em Portugal - A/c Artur

Sim, em relação ao TMA existia pressões para cumprir limites de tempo de médio de chamadas.

Olha depois diz qual a nota da tese, se te lembrares, se não não há problema o que interessa é consigas.

Tudo de bom.

Abç

Artur

15.2.6 C6 Bernardo

Correspondente Bernardo

Fonte: Denúncia recebida por email

Autor: Bernardo

Tema: Trabalho em call-center.... uma visão

Data: 17/02/2017

Email: mcarl30@gmail.com

De: Bernardo
Enviada: 17 de fevereiro de 2017 18:14
Para: call-center-denuncias@sapo.pt
Assunto: Trabalho em call-center.... uma visão

Boa tarde

Trabalho num call-center e deixo aqui algumas situações que não considero corretas:

- Falta de formação dos líderes de equipa;

. subserviência total destes líderes em relação aos seus superiores, porque muitas vezes obtiveram o cargo, não por mérito mas por simpatia;

- Código de vestuário descriminatório: eu por exemplo no verão não posso usar t-shirts onde mostre os braços completos nem usar calções, mas as minhas colegas vão de mini-saia e de decote.

- Faltas de respeito: gritos, ameaças de despedimento por falta de resultados como forma de pressão.

-. Se vendes todos os chefes de equipa de falam e tal, se não vendes ninguém te liga nenhuma. Aliás, a pergunta: "quantas vendas tens" é usada como barómetro da forma como te tratam...

- Implicâncias por aquilo que chamo de piquinhices, de gente piquinhas, lololol. Vou dar um exemplo: eu tenho fotosensibilidade e por isso ando de oculos escuros. Já me tentaram tirar os oculos do rosto, num elevador; já implicaram por ter os oculos na testa, dentro das instalações. Claro que relatei isto aos superiores desses team-leader da treta e tudo se resolveu, mas estes e outros exemplos ilustram a falta de humanismo e inteligência emocional que existe.

Aliás, pouco se fala nisto, mas talvez fosse importante refletir sobre a necessidade de dotar os call centers de inteligência emocional. Talvez assim compreendessem melhor porque as pessoas faltam tanto, porque ficam de baixa, porque andam tristes no local de trabalho.

Numa profissão que já por si é desgastante, cabe aos diferentes responsáveis dos call centers criam um ambiente emocionalmente positivo, com formação técnica adequada e constante, mas também com formação emocional, para que toda a gente consiga gerir melhor todos os aspetos emocionais desta profissão.

Tenho muitos exemplos que passei na empresa onde estou. Tive muitas vezes de me insurgir, de levantar a voz e marcar posição. Se acharem importante, posso espeficar melhor.

Desculpem se verificarem erros, mas escrevi à pressa.

Nota: faltei ao trabalho... Porquê? Porque me sinto esgotado, Porque me sinto perdido e farto de falar com pessoas que não pediram para ser contatadas; que muitas vezes fazem um esforço para não me tratarem mal, mas outras tratam mesmo.

Às vezes fico à deriva.... a precisar de fugir disto, porque só os colegas parecem entender....

Por isso faltei e faltam muitos de nós...

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 13 de julho de 2017 22:34
Para: 'Bernardo'
Assunto: RE: Trabalho em call-center.... uma visão - A/c Bernardo
Importância: Alta

Olá Bernardo,

Autorizas a publicação da tua denúncia na minha Tese de Mestrado, mas irei publicar com outro nome, talvez "Júlio Lopes"?

Um abraço,

Nuno Gomes

De: Bernardo
Enviada: 28 de julho de 2017 00:01
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Trabalho em call-center.... uma visão - A/c Bernardo

Embora tenham existido melhorias, sim autorizo

15.2.7 C7 Débora

Correspondente Débora

De: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Enviado: 17 de agosto de 2016 10:38 p. m.
Para:
Asunto: Denúncia de call-center - A/c Débora

Oii Débora,

As denúncias que estamos a recolher têm o intuito de serem inseridas em Tese de Mestrado/Doutoramento sobre o título "Sofrimento nos call-centers em Portugal".

Na tese poderão ser inseridas de forma anónima ou não.

Deste modo e para o efeito e se assim o desejares responde-nos por favor às seguintes questões:

1. Pretendes que o teu nome seja divulgado ou será melhor coloca-lo como anónimo?

2. Tempo de duração do contrato em cada local que trabalhas-te em call-center

3. Como eram geridas as pausas?

4. Havia proibição das idas à casa de banho?

5. Aconteceu contigo algum episódio de “sofrimento” no local de trabalho, como seres abordado por chefias autoritárias?

6. Que idade tinhas em cada local onde trabalhas-te em call-center.

7. Duração de cada contrato de trabalho e horas que fazias

8. Deixamos-lhe também algumas informações de objeto de estudo caso tenhas alguma informação a denunciar:

Esgotamento por excesso de trabalho/ stress; proibição de idas à casa de banho; escravatura; sanções e despedimentos injustificáveis; condições inadmissíveis de trabalho; trabalhadores sem direitos; pressões desumanas impróprias deste século; assédio moral quando expostos a situações humilhantes; relações hierárquicas autoritárias e assimétricas; atitudes desumanas e aéticas; trabalhadores sem direitos: precaridade, baixos salários, ordenado mínimo acrescido de prémios produtividade condicionados, subsídio refeição pago em cartão sem hipótese de discordância; as ilegalidades das empresas trabalho temporário: contratos mensais renováveis automaticamente; ao fim de um ano de trabalho a empresa empregadora, muda de empresa de trabalho temporário e os empregados começam a ganhar novamente o mesmo de início de contrato.

Beijinhos,

De um amigo para toda a vida,

Nuno Miguel Gomes

Facebook: https://www.facebook.com/profile.php?id=100008752038620

De: Débora. [email]
Enviada: 18 de agosto de 2016 00:14
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Denúncia de call-center - A/c Débora

Boa noite, Nuno !

Respondei com todo gosto e autorizarei publicação do meu nome.
No Sábado, envio o mail com as respostas a cada pergunta.

Pfv, não te esqueça de falar com [cita o nome de uma colega] para me contactar quando possível !

Tenho intenção de formalizar denúncia - reclamação ao Serviço B acerca da formação in JOB , acompanhamento e tempo

de avaliação dentre outras coisas...

Bjinhos... e obrigada pelo carinho e atenção.

DB

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: quarta-feira, 17 de agosto de 2016 23:38

Para: [email]
Assunto: Denúncia de call-center - A/c Débora
Importância: Alta

Oii Débora,

As denúncias que estamos a recolher têm o intuito de serem inseridas em Tese de Mestrado/Doutoramento sobre o título "Sofrimento nos call-centers em Portugal".

Na tese poderão ser inseridas de forma anónima ou não [depois de ter falado com os orientadores, tudo será anónimo].

Deste modo e para o efeito e se assim o desejares responde-nos por favor às seguintes questões:

38. Pretendes que o teu nome seja divulgado ou será melhor coloca-lo como anónimo?
39. Tempo de duração do contrato em cada local que trabalhas-te em call-center
40. Como eram geridas as pausas?
41. Havia proibição das idas à casa de banho?
42. Aconteceu contigo algum episódio de "sofrimento" no local de trabalho, como seres abordado por chefias autoritárias?
43. Que idade tinhas em cada local onde trabalhas-te em call-center.
44. Duração de cada contrato de trabalho e horas que fazias
45. Deixamos-lhe também algumas informações de objeto de estudo caso tenhas alguma informação a denunciar:

    Esgotamento por excesso de trabalho/ stress; proibição de idas à casa de banho; escravatura; sanções e despedimentos injustificáveis; condições inadmissíveis de trabalho; trabalhadores sem direitos; pressões desumanas impróprias deste século; assédio moral quando expostos a situações humilhantes; relações hierárquicas autoritárias e assimétricas; atitudes desumanas e aéticas; trabalhadores sem direitos: precaridade, baixos salários, ordenado mínimo acrescido de prémios produtividade condicionados, subsídio

refeição pago em cartão sem hipótese de discordância; as ilegalidades das empresas trabalho temporário: contratos mensais renováveis automaticamente; ao fim de um ano de trabalho a empresa empregadora, muda de empresa de trabalho temporário e os empregados começam a ganhar novamente o mesmo de início de contrato.

Beijinhos,

De um amigo para toda a vida,

Nuno Miguel Gomes

Facebook: https://www.facebook.com/profile.php?id=100008752038620

De: Dr. Nuno Miguel Gomes [mailto:call-center-denuncias@sapo.pt]
Enviada: 28 de agosto de 2016 18:29
Para: [email]
Assunto: RE: Denúncia de call-center - A/c Débora
Importância: Alta

Podes também contar a tua experiência do Serviço B, desde que se enquadre no cenário das humilhações de que te descrevi no email em baixo.

Beijinhos,

Nuno Miguel Gomes

De: Débora [email]
Enviada: domingo, 28 de agosto de 2016 19:28
Para: Dr. Nuno Miguel Gomes <call-center-denuncias@sapo.pt>
Assunto: Re: Denúncia de call-center - A/c Débora

1 - Sim. Podes divulgar meu nome.

2 - Estive 02 anos na empresa I e 01 mês no Serviço B.
3- As pausas na empresa I eram geridas de acordo com a simpatia que a a delegada da ETT3 sentia pelo colaborador. A maioria eram seus amigos pessoais, ou amigos dos amigos. Á [sic] estes, as pausas podia ser de até 30 min. No Facebook, pude constatar o que escrevo. Até se houvesse uma nova vaga, a delegada da Ett3 dentro da empresa I no [cita o edifício em Lisboa onde estava a empresa I] perguntava aos seus amigos pessoais, nomes para indicação. As pausas no Serviço B eram de 10 minutos....ditadas por um Supervisor. Certa vez fiz pausa de 15 min e fui chamada atenção. Disse -me que por ter feito pausa de 15 min...atrasei os colegas a fazer suas pausas. Pausas estas que eram controladas através de um cartão de papelão. Uma vergonha para o estado. Ética, profissionalismo, afronta a lei laboral...á [sic] serviço no Serviço B. As vezes pergunto se ás [sic] Doutoras na sede das [sic] [cita um local em Lisboa] tem [sic] conhecimento.

4- Nunca houve proibição da ida á casa de banho, mas sempre houve controlo do tempo na mesma.

5 - Sim. Na empresa I nunca davam –me [sic] férias nas datas que pedia, seja inverno ou verão. Houve um ano, com passágem [sic] comprada para passar o final de ano com minha família no Brasil que obrigaram -me [sic] a mostrar passágem [sic] aérea comprada e só um dia antes da partida, é que permitiram que gozasse férias. No Serviço B fui arrancada da sala de trabalho com risos de um Supervisor ao meio da tarde! Sem poder despedir de colegas....disseram que o contrato de experiência acabara e que cessava naquele dia o contrato. Na hora, meu chão desabou. Fui tirada do local de trabalho como criminosa! Pensei em denunciar a liderança do Serviço B. Abalou meu psicológico e fiquei desmotivada para empregos na função pública. Tinha apostado economias no emprego, tinham -me garantido que todos seriam aproveitados...

6- na empresa I tinha [30 aos 39] anos e no Serviço B acabado de completar [30 aos 39]

7- Na empresa I 02 anos [2014-2015] e no Serviço B 08 dias de Formação + 29 dias de experiência [2016].

8 - Na empresa I - [indica o edifício da empresa em Lisboa] - péssimas instalações. Ar condicionado sempre avariado gerando doenças e fazendo as pessoas porem baixas, auriculares que tinhamos [sic] de dividir com várias pessoas podendo também ter problemas de saúde. Gestão ditadora da empresa de trabalho temporário que tem lá dentro uma delegada onde coloca todos os seus amigos e amigos dos mesmos. Várias supervisões com laços pessoais e familiares da pessoa da ETT3. Salários em atraso...subsídio de refeição pagos em cartão por imposição. Era obrigado a aceitar. Baixas fraudulentas de colegas sem punição, pois o QI - o famoso " quem indica " era a lei do mercado. Hora de almoço de acordo com a imposição da supervisão... etc... no Serviço B , 03 contratos em curto espaço de tempo. Antes do contrato de formação acabar, obrigaram a assinar o de termo incerto onde lá constava 01 mês de experiência. Imposição da supervisão e exigência para fazer 10 minutos de pausa...

16 **Tabela - Altitude Software (2015) - relação de países**

The table below summarizes some key indicators for selected countries, and may show gaps for missing data or datasets lacking normalization to the report's framework.

Visit www.altitude.com and download this valuable report, free, courtesy of Altitude Software.

	Validity Rating	Employment / OECD	Growth	% Outsourcing	% Inhouse	% Outbound	% Female	Avg. Age	Full Time	Permanent Contract	Absenteeism	Turn Over	Supervisory Ratio	Avg. Salary	Avg. TCC / Hour Paid
Austria	60%	1,0%	-2,00%	10,0%	90,0%	12%	76,0%		40,0%	88,0%		21%			
Belgium	80%	2,1%	2,50%	25,6%	74,4%	40%	63,0%	27,00			8,0%	25%	1/11	1.853,00 €	20,00 €
Bulgaria	72%	0,6%	19,00%	73,3%	26,7%		70,0%		30,0%	85,0%			1/10	400,00 €	3,70 €
Czech Republic	64%	1,2%	7,60%	12,5%	87,5%	30%	70,0%	25,00			6,5%			956,00 €	9,00 €
Denmark	48%	1,6%	3,80%	28,0%	72,0%	20%	74,0%				8,0%	13%		2.578,00 €	21,40 €
Estonia	52%	0,5%	5,00%	50,0%	50,0%			25,00			5,5%	42%	1/17	800,00 €	7,40 €
Finland	64%	1,3%	3,9%						100,0%	100,0%	7,0%		1/16	2.579,00 €	24,30 €
France	96%	1,0%	-3,40%	20,2%	79,8%	18%	63,0%	31,70	92,0%	81,0%	5,0%	25%	1:9	1.572,00 €	17,90 €
Germany	82%	1,3%	2,40%	20,2%	77,0%	35%	64,0%	36,60	57,0%	77,0%	6,1%	13%	1/15	1.559,00 €	14,50 €
Greece	48%	0,5%	0,40%	40,0%	60,0%	40%	81,5%	36,00			5,0%		1/17	950,00 €	8,30 €
Hungary	78%	3,2%	1,00%	5,0%	95,0%									713,00 €	6,80 €
Iceland	0%	0,7%	1,30%												
Ireland	42%	1,8%	13,30%	30,0%	70,0%			30,00	82,0%		5,0%	14%	1/8	1.576,00 €	14,90 €
Italy	70%	0,6%	1,00%	59,9%	40,0%	29%	64,0%	35,00	22,0%	88,0%	4,0%	19%	1/24	1.687,00 €	17,30 €
Latvia	30%	0,5%	7,60%	25,0%	75,0%	10%	76,5%				4,5%		1/15		
Lithuania	46%	0,3%	7,60%												
Netherlands	80%	2,6%	2,60%	18,5%	79,0%	10%	77,0%		60,0%	40,0%	5,5%	40%	1:12	1.750,00 €	16,10 €
Norway	36%	2,1%	4,10%								11,0%			2.578,00 €	23,00 €
Poland	96%	1,1%	5,70%	15,6%	84,4%	31%	60,0%	32,25	70,0%	80,0%	5,0%	25%	1/15	1.125,00 €	9,50 €
Portugal	88%	1,2%	9,00%	19,3%	80,7%	19%						11%	1/10	719,00 €	6,20 €
Romania	88%	0,6%	13,50%	14,0%	86,0%	30%	60,0%	23,00	65,0%	30,0%	2,5%	40%	1/17	540,00 €	4,60 €
Russia	86%	0,2%	19,00%	13,5%	86,5%	25%	65,0%	24,70			3,3%	34%		299,00 €	2,60 €
Serbia	56%	0,3%	19,00%												
Slovakia	22%	0,2%													
Spain	74%	1,0%	3,90%	36,1%	15,0%	41%	77,0%				8,0%	13%	1/12	1.696,00 €	15,90 €
Sweden	58%	2,6%	3,00%	27,0%	73,0%	19%	73,0%				6,0%	4%		2.579,00 €	27,50 €
Switzerland	72%	0,5%	-0,20%	12,0%	88,0%				64,0%			12%	no info	3.500,00 €	32,50 €
Turkey	84%	0,4%	10,00%	62,0%	65,0%	25%	64,0%	26,00	97,0%		3,5%	32%	1/17	501,00 €	4,40 €
Ukraine	74%	0,2%	11,20%	37,0%	63,0%	10%	85,0%	24,50	60,0%	80,0%	4,4%	4%	1:5	457,00 €	3,70 €
United Kingdom	94%	4,0%	3,20%	9,7%	90,3%	22%	60,0%	29,50	66,0%		6,0%	25%	1:8	1.563,00 €	12,30 €