

O vilipêndio da COVID-19 em *call* e *contact centres* em Portugal

The Negative Impact of COVID-19 on Call and Contact Centres in Portugal

Isabel Roque



Edição electrónica

URL: <https://journals.openedition.org/eces/8344>

DOI: 10.4000/eces.8344

ISSN: 1647-0737

Editora

Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra

Refêrencia eletrónica

Isabel Roque, «O vilipêndio da COVID-19 em *call* e *contact centres* em Portugal», *e-cadernos CES* [Online], 39 | 2023, posto online no dia 24 outubro 2023, consultado o 27 outubro 2023. URL: <http://journals.openedition.org/eces/8344> ; DOI: <https://doi.org/10.4000/eces.8344>



Apenas o texto pode ser utilizado sob licença CC BY 4.0. Outros elementos (ilustrações, anexos importados) são "Todos os direitos reservados", à exceção de indicação em contrário.

ISABEL ROQUE

O VILIPÊNDIO DA COVID-19 EM *CALL* E *CONTACT CENTRES* EM PORTUGAL

Resumo: Desde o final da década de 1990 que os *call* e *contact centres* em Portugal têm vindo a enfrentar questões não apenas relacionadas com direitos laborais, mas também com a segurança e saúde no trabalho. Com a eclosão da pandemia de COVID-19, estes locais tornaram-se focos de contágio do vírus. As desigualdades de classe foram agravadas pela demarcação entre trabalhadores essenciais e não essenciais. Após o decretar do estado de emergência, a maioria dos operadores de *call* e *contact centre* transitou para o regime de teletrabalho, sofrendo uma importante perda de direitos laborais e um aumento do controlo e da vigilância perversiva, bem como dos riscos psicossociais. Entre março de 2020 e maio de 2022, recorrendo a uma pesquisa netnográfica, foram realizadas entrevistas em profundidade com operadores e sindicalistas de *call* e *contact centre* em Portugal para analisar os impactos da pandemia e a transição para o teletrabalho.

Palavras-chave: *call* e *contact centres*, COVID-19, desigualdades, Portugal, riscos psicossociais.

THE NEGATIVE IMPACT OF COVID-19 ON CALL AND CONTACT CENTRES IN PORTUGAL

Abstract: Since the end of the 1990s, call and contact centres in Portugal have been dealing with issues not only related to labor rights but also to workplace safety and health. With the outbreak of the COVID-19 pandemic, these locations became hotspots for outbreaks of the virus. Class inequalities were aggravated by the demarcation between essential and non-essential workers. After a state of emergency was formally declared, most call and contact centre operators moved to teleworking, suffering a significant loss of labor rights and an increase in pervasive control and surveillance, along with other psychosocial risks. Between March 2020 and May 2022, using a netnographic approach, in-depth interviews were conducted with call and contact centre operators and union members in Portugal to analyze the impacts of the pandemic and the transition to teleworking.

Keywords: call and contact centres, COVID-19, inequalities, Portugal, psychosocial risks.

1. INTRODUÇÃO

Desde 1973 que a emergência de um novo regime de acumulação flexível tem vindo a conduzir a uma nova fase da produção capitalista, caracterizada por uma nova divisão global do trabalho e dos mercados, desemprego, capital volátil, encerramento da atividade industrial, e reorganização financeira e tecnológica (Harvey, 1999). A sociedade contemporânea é movida pela lógica do capital, pelo sistema produtor de mercadorias e pelo processo de valorização do mesmo, conduzindo à redução do trabalho vivo e ampliação do trabalho morto (Antunes, 2008: 52).

Através do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), ocorreu um processo de objetivação das atividades cerebrais pelo maquinário informacional digital que passou a desempenhar atividades próprias da inteligência humana, sobretudo na área dos serviços, em esferas não diretamente produtivas (Lojkine, 1995; Antunes, 2008: 52-54). As plataformas digitais têm mediado o trabalho com a introdução de novos recursos no panorama das relações laborais, criando atividades económicas e reinventando outras pré-existentes (como alojamento, transportes, *call* e *contact centres*) (Srnicek, 2017). A economia digital compreende uma nova forma de organização laboral que inclui as plataformas baseadas na *web*, onde a realização de microtarefas é disponibilizada para uma multidão geograficamente dispersa (*crowdwork*), e as plataformas locais que se regem por aplicativos de localização (*apps*), que alocam trabalho para indivíduos numa área geográfica específica para a execução de serviços locais e tarefas *on-demand* num determinado período de tempo (motoristas, estafetas e limpezas) (Gandini, 2018; Meijerink e Keegan, 2019; OIT, 2020).

Neste sentido, as plataformas digitais trouxeram uma nova forma de externalização do trabalho (*outsourcing*) a uma massa indeterminada e despersonalizada de trabalhadores que se encontram disponíveis através de um exército precário de reserva, e que trabalham segundo uma lógica *just-in-time* (Abílio, 2020) e *just-in-place* (Wells *et al.*, 2021). Estes aspetos diferenciam a economia digital da economia tradicional, sobretudo pela rápida transformação das cadeias de valor, onde as tecnologias digitais se mesclam com produtos e serviços industriais, criando produtos híbridos, ou seja, a “Internet das Coisas” e a “Internet dos Serviços”, elementos da Indústria 4.0.

Em 2020, com a pandemia de COVID-19, os operadores de *call* e *contact centre* sentiram as suas vidas ameaçadas nos seus locais de trabalho devido à exposição ao risco de contágio do vírus SARS-CoV-2. Segundo Antunes (2021), trata-se de situações de capitalismo pandémico em que se verifica o menosprezo da vida em prol do lucro. A modalidade do *home office* e do teletrabalho e a implantação das TIC verificaram um crescimento exponencial, gerando mudanças e incremento de riscos psicossociais que

afetaram os trabalhadores, principalmente ao nível psicológico, através do *tecnostress*, sobretudo ao nível das exigências laborais.

Este artigo pretende analisar as afetações da pandemia de COVID-19 e da transição para o regime de teletrabalho na vida dos trabalhadores de *call e contact centre* em Portugal. De facto, este cenário permitiu a realização da maior experiência laboral de transição para o regime de teletrabalho e de trabalho em plataformas digitais.

A primeira secção deste artigo introduziu e contextualizou os objetivos propostos; na segunda apresenta-se a metodologia; na terceira analisam-se as afetações do cenário de pandemia de COVID-19 e do processo de normalização do regime de teletrabalho; na quarta incide-se no sofrimento em *call e contact centres*; na quinta procede-se à discussão de resultados e na sexta apresentam-se as conclusões.

2. METODOLOGIA

Entre março de 2020 e maio de 2022, foram realizadas 25 entrevistas aprofundadas a operadores, ativistas e delegados sindicais de *call e contact centre* em Portugal Continental. Através da amostragem não probabilística de bola de neve, contactaram-se diversos sindicatos deste serviço, a partir dos quais foram obtidos informantes privilegiados. O facto de a autora ter exercido cargos de operadora de *call centre* durante a sua carreira profissional, e de ter colaborado com o Sindicato dos Trabalhadores de Call Center (STCC), permitiu estabelecer uma maior proximidade e empatia com alguns operadores e sindicalistas. Os contactos e as entrevistas foram realizados não apenas em regime presencial, mas, sobretudo, virtual. Tendo em conta de que se trata de um trabalho que implica folgas rotativas e turnos, nem todas as pessoas contactadas aceitaram relatar a sua trajetória ocupacional nos *call centres*. De facto, as entrevistas realizadas via *online* e telefónica permitiram uma maior disponibilidade, e anonimato, para muitos dos operadores que a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semana e feriados, poderiam responder ao apelo para participar no presente estudo. Na sua maioria, os entrevistados pertencem ao sexo feminino, com idades compreendidas entre os 30 e os 60 anos, e são portugueses, ainda que se verifiquem imigrantes de Espanha, Brasil, Venezuela, Colômbia, Cabo Verde e França. Muitos trabalham neste serviço há mais de seis anos, encontrando-se sujeitos à rotatividade resultante da flexibilidade e precariedade laboral, transitando contratualmente entre as diversas empresas de trabalho temporário e *outsourcing* existentes no mercado laboral português. Recorreu-se não apenas à observação participante em regime presencial em manifestações, mas também em regime *online* em plenários de trabalhadores e reuniões com empresas através de grupos de *social media* (Facebook, Skype, WhatsApp, Zoom) com o consentimento dos mesmos. Trata-se de uma metodologia de pesquisa netnográfica que compreende uma abordagem de etnografia e

trabalho de campo virtual a partir da internet, concentrada nas redes sociais e na tecnocultura, onde a tecnologia e o social se cruzam (Kozinets, 2010). A informação obtida a partir das entrevistas na primeira pessoa permitiu realizar uma análise de discurso recorrendo ao software MaxQda.

3. A PANDEMIA DE COVID-19

3.1. SAÚDE E (IN)SEGURANÇA NO TRABALHO

Desde finais do século XX que o maquinário informacional digital (Antunes, 2018) tem vindo a difundir-se a nível mundial, afetando sobretudo os trabalhadores dos *call e contact centre* nos países do sul da Europa que se encontram sujeitos a elevados níveis de flexibilidade laboral e de riscos psicossociais (Roque, 2018, 2020a). A disseminação desta indústria encontra-se frequentemente relacionada com a crescente necessidade da moderna economia de serviços apostar quer na flexibilidade laboral, quer na redução de custos para as empresas através da centralização do atendimento ao cliente e da gestão do mesmo. A aplicação de um modelo de produção taylorista informático (Kovács, 2006) compreende um conjunto de inovações tecnológicas que dependem da rapidez na indústria das entregas (Mukherjee e Malhotra, 2006), físicas ou virtuais, a partir de qualquer hora e local (Paul e Huws, 2002).

Desde o final da década de 1990 que os *call e contact centres* em Portugal têm vindo a debater-se com questões relacionadas não apenas com direitos laborais, mas com a saúde e segurança no trabalho. Tendo em conta esta situação, e devido ao facto de os edifícios de *call e contact centres* se localizarem em cidades com maior incidência do vírus, não surpreende que durante a pandemia estes se tenham transformado em locais de contágio. Quando os primeiros casos começaram a surgir em março de 2020, a adoção de medidas de saúde e segurança nos locais de trabalho foi insuficiente ou inexistente, e omitiram-se casos de infeção por SARS-CoV-2. Aquando do decreto do estado de emergência, segundo relatos dos entrevistados e dirigentes sindicais, a sua vasta maioria não teve acesso imediato ao teletrabalho. Trabalhadores saudáveis foram colocados nas mesmas salas de atendimento com outros que se encontravam doentes, sem o devido distanciamento. Aqueles que tinham regressado recentemente do estrangeiro, sobretudo de países onde a pandemia se encontrava generalizada, não foram submetidos a quaisquer procedimentos de quarentena ou de isolamento. Como indicou uma operadora de um serviço de apoio técnico:

Duas trabalhadoras deram positivo com COVID-19. Eles não quiseram fechar o edifício e mandaram as trabalhadoras para casa. À noite providenciaram uma empregada de limpeza para desinfetar tudo com água e detergente normal, achando

que era suficiente. Todavia, outras pessoas começaram a ficar infetadas! E aí foi que chamámos as televisões, a polícia, e falámos com a Câmara e com a Proteção Civil que responderam que não sabia que esta empresa ainda estava a funcionar presencialmente. Quando fomos para casa havia 13 pessoas infetadas, uma em estado grave, entre a vida e a morte. Esta tinha falado com a direção e disse que tinha viajado para França e que estava a sentir-se doente e com febre. Apenas lhe disseram para se sentar e atender chamadas.

Esta situação conduziu igualmente a um estado de revolta generalizado com faltas ao trabalho, pedidos de férias, recusa no atendimento de chamadas e na execução de tarefas. Estes trabalhadores exigiam uma transição imediata para o teletrabalho. Como referiu uma operadora de um serviço de apoio internacional:

Quando começou a COVID-19 estávamos todos em pânico porque trabalhávamos num *call e contact centre*, com o ar condicionado partilhado, e estávamos todos uns em cima dos outros. Exigíamos ser recebidos pelas chefias que apenas diziam que reencaminhavam para os recursos humanos e recebíamos respostas sem resolver as nossas questões. Era mesmo um caos com toda a gente muito preocupada, com muito medo. Havia essa cena de nos infantilizar constantemente. Nem nos mexeram de sítio, eu estou aqui e consigo tocar-te. Decidimos não trabalhar, decidimos parar completamente. Estávamos em contacto com o STCC. Ficámos sentados nos nossos lugares, colocámo-nos em *backoffice* e dissemos, nós não vamos atender nenhuma chamada até recebermos respostas. Fizemos um dia de paralisação no escritório e no final desse dia fomos recebidos via Zoom pela chefona da empresa e só nos acicatou mais, porque ela estava num gabinete sozinha e nós com 50 pessoas na mesma sala com o mesmo ar condicionado e a vir de transportes públicos, sujeitos a tudo. E no final do dia recebemos um *email* a dizer “olhem, já conseguimos as condições para vocês irem para casa, podem vir buscar os vossos equipamentos”. Criou um sentimento de maior unidade, que foi muito útil durante a pandemia.

Todas estas situações foram denunciadas pelos trabalhadores aos sindicatos, sobretudo ao STCC e ao Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisuais (SINTTAV), para além dos meios de comunicação nacionais e internacionais (Reuters), aos diferentes grupos parlamentares, Direção Geral de Saúde e à Autoridade para as Condições de Trabalho para a realização de inspeções.

No caso dos trabalhadores do SNS 24, subcontratados pela Altice Portugal, estes tiveram de reivindicar a transição para o teletrabalho, situação que se iniciou apenas em

outubro de 2020. No início da pandemia eram 14 pessoas a assegurar uma linha que operava sete dias por semana, 24 horas por dia, tendo cerca de 400 chamadas em espera para seis pessoas em atendimento. Tinham apenas duas pausas de 15 minutos e eram obrigados a usar máscaras de tecido, não cirúrgicas, o que dificultava o atendimento. Como relatado pelos entrevistados do SNS 24, não houve qualquer formação ou adoção de procedimentos especiais. Os operadores limitavam-se a ouvir reclamações durante oito horas por dia, sofrendo um elevado desgaste e acabavam por solicitar de baixas médicas. Inclusivamente, e segundo uma entrevistada, o primeiro-ministro e a empresa que geria o serviço do SNS 24 solicitaram aos seus operadores a emissão de declarações de óbito. De acordo com o Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março,¹ o trabalho em *call* e *contact centres* engloba todas as possibilidades de adoção do regime de teletrabalho, permitindo que a mesma tivesse sido adotada aquando do decreto do estado de emergência em 18 de março de 2020.

3.2. A NORMALIZAÇÃO DO REGIME DE TELETRABALHO

Com os confinamentos decorrentes da pandemia, a imposição do distanciamento social, e a transição para o regime de teletrabalho, verificou-se um incremento nos pedidos de serviços *online* por parte das empresas, ou seja, um incremento do capitalismo digital. O teletrabalho era já uma prática comum em algumas empresas. A partir da pandemia tornou-se num “novo normal”, visto que era urgente adotar o trabalho remoto dadas as restrições de mobilidade, passando a abranger um número significativo de vínculos empregatícios, sobretudo no que se refere ao *home office*. No entanto, ao invés de se constituir como libertadora, toda esta experiência tornou-se numa nova fonte de precariedade para os trabalhadores. A erosão dos limites entre o local de trabalho e a vida pessoal, a falta de conciliação entre a vida familiar e laboral, o acréscimo do trabalho doméstico e cuidados adicionais, sobretudo para as mulheres, e a transferência dos riscos e custos do capital para o trabalhador (despesas inerentes ao trabalho em termos do equipamento, instalação de internet e custos de eletricidade, água e gás) tornaram a relação de trabalho ainda mais precária e assimétrica, com benefícios para o capital. Tal implicou, sobretudo, a perda de direitos laborais e o aumento de situações de controlo e vigilância, assédio, *tecnostress* e *burnout*. Verificaram-se igualmente tentativas de retirada do subsídio de refeição por parte das empresas, alegando que o trabalhador, como se encontrava em casa, não necessitaria desse pagamento. Foi a intervenção dos sindicatos, como o STCC, o SINTTAV e o SIESI (Sindicato das Indústrias Eléctricas do Sul e Ilhas) que contribuiu para que tal não se

¹ Cf. Decreto-Lei n.º 10-A/2020 de 13 de março. Diário da República n.º 52/2020, 1º Suplemento, Série I. Presidência do Conselho de Ministros. Consultado a 19.10.2023, em <https://files.dre.pt/1s/2020/03/05201/0000200013.pdf>.

tornasse numa prática generalizada. Noutros casos, como nos casos de contratos de trabalho em regime de (falso) trabalho independente, ou seja, “contratos uberizados” esse mesmo pagamento não é realizado. Estas situações tornaram-se mais frequentes a partir da pandemia de COVID-19 onde o número de desempregos aumentou em Portugal, e em que a procura se tornou maior que a oferta. Como referiu uma operadora:

Recebemos a comunicação no final de março a dizer que nos deveríamos apresentar na segunda-feira no piso de baixo para cada um ir buscar um computador e um programa, e que deveríamos tentar transportar luvas e máscaras, mas que caso não as tivéssemos estaria uma pessoa na receção para nos fornecer tal. Não tivemos qualquer apoio no transporte do equipamento, e houve pessoas que agendaram ir buscar o equipamento a meio da manhã e as chefias da empresa queriam que as pessoas comesçassem a trabalhar ao início da tarde. Tentaram retirar o vencimento dessas pessoas e não conseguiram devido à intervenção do sindicato. Depois foi pedido um apoio para luz, internet e água e eles queriam retirar o subsídio de alimentação para dar 20 euros de apoio e a gente baseou-se na lei e, com o apoio do SINTTAV interviemos mesmo no sentido da lei.

Algumas empresas tentaram incutir a instalação de *webcams*, aplicações e programas em plataformas para fins de controlo “orwelliano”. Segundo o testemunho de uma operadora:

A vivência do teletrabalho foi muito negativa porque, por um lado, apesar de saber que estava protegida, por outro, a realidade é muito direta e concreta. O controlo e a pressão eram muito maiores, [o controlo] não era telefónico, mas era por emails, mensagens do próprio chefe e depois criaram-se grupos no Messenger e no WhatsApp. Isso era uma espécie de subversão [por parte dos supervisores], mas que, na realidade, era para apresentar resultados e incutir pressão. Eram pequenas formas de pressão que vão aumentando ao longo do período em que se está em teletrabalho. Nunca tínhamos vivido esta situação de estarmos isolados, de não saber o que era apanhar a COVID-19 e estar em condições laborais em que estão sempre a ligar ou a utilizar estas redes que usamos na vida pessoal como ferramentas de trabalho. É muito intrusivo. Nós tínhamos de estar numa plataforma que eles criaram no próprio computador porque rejeitámos a plataforma que eles criaram no telemóvel pessoal de cada um. Era uma espécie de GPS, em que eu deixava de ser um número e passava a ser um pontinho e que identificava se eu ia ao WC. Nós, com muita força, e apesar de estarmos todos isolados, conseguimos chegar a um acordo geral, sem a realização

de um plenário, e refutar esta aplicação. Nada me garantia que no meu tempo de lazer eles poderiam estar a seguir-me!

Noutras situações, as empresas optaram por estratégias de despedimento, sobretudo de operadores que se encontravam em formação ou em teletrabalho. Com o fim do estado de emergência, várias empresas de *call e contact centre* começaram a solicitar o atendimento presencial. Segundo uma operadora:

Mais tarde começaram a fazer pressão. Estávamos na segunda vaga, porque queriam colocar pessoas em regime presencial, justificando que as pessoas tinham falhas técnicas, e o sindicato teve de voltar a intervir. Nem todos conseguem resistir a estas lutas e o resultado foi que muitas pessoas cederam à pressão presencial e outras procuraram empregos alternativos, ainda que em *call e contact centres*, mas para outras empresas. O desgaste e a pressão foram enormes e bastante penosos, num curto espaço de tempo viram o seu vencimento sofrer impactos, pessoas com famílias a quem causaram uma angústia enorme e debilidades difíceis de recuperar.

Desde 2021 que a legislação sobre o teletrabalho e trabalho uberizado tem estado em discussão em Portugal – Lei n.º 83/2021 e Lei n.º 45/2018, respetivamente. A lei sobre teletrabalho foi discutida e atualizada ao longo de 2021, e foi criada legislação para incluir o pagamento de despesas incorridas pelos trabalhadores, aos quais se exigia que o comprovassem mensalmente aos seus empregadores.

4. SOFRIMENTO EM *CALL E CONTACT CENTRES*

O cybertariado, infoproletariado e/ou precariado encontra-se completamente limitado à linha de produção, experienciando a ausência de expectativas, autonomia, criatividade, mobilidade social e carreira profissional (Taylor e Bain, 1999; Huws, 2003; Antunes e Braga, 2009; Standing, 2011; Roque, 2020b). Tal conduz a um processo de *deskilling* (ou desqualificação) em que ocorre um processo de *status discord* (Kosugi, 2008), gerando sentimentos de alienação e corrosão do carácter (Sennett, 2001). Como referiu uma operadora e psicóloga de formação:

Atualmente, uma pessoa que trabalhe em *call e contact centres* dizer que está a tomar medicação já ninguém se surpreende. É algo que começa a ser assustadoramente normal, a quantidade de baixas médicas. E depois também há alguma vergonha, as pessoas procuram o médico de clínica geral e dizem que estão esgotadas, cansadas, que estão a passar mal [...]. Às vezes recordo-me de estar a

trabalhar e de ouvir assim um barulho e olho para o lado e vejo ao fundo uma colega que estava a bater com o teclado com toda a força, ou seja, estava a ter ali uma crise de frustração e ansiedade. O INEM volta e meia lá aparecia porque havia alguém que tinha passado mal ou tinha sofrido um ataque de pânico porque ali para a saúde mental aquilo é... As pessoas são levadas ao extremo e não se apercebem do impacto que isto tem sobre elas. Os objetivos já são colocados como se estivéssemos a falar de máquinas e não de pessoas.

Quando as ofertas do mercado de trabalho são escassas (Bourdieu, 1998), o empregador instiga no trabalhador o medo constante de desemprego devido ao não cumprimento dos objetivos estabelecidos pela organização (Dejours, 1999), resultante de um estado de insegurança generalizado e permanente que visa coagir os trabalhadores a aceitar a sua condição de exploração. Os trabalhadores tornam-se reféns da precariedade e da possibilidade de desemprego, sentindo-se impotentes perante a voracidade lucrativa, sendo obrigados a envolver-se em jogos de resignação e consentimento (Burawoy *et al.*, 2000). Como salientou uma trabalhadora:

Se tu queres trabalhar num *call e contact centre* tens de ser uma máquina. Não podes ter sentimentos [...] porque vais contagiar-te com aquela negatividade que está ali à tua volta. Existe um sistema autocrata em que as pessoas deixam de pensar e de existir. Tu tens de te reger por aquilo que ali está, se dizes mais, acabou!

Em certos casos os trabalhadores desenvolvem mecanismos de defesa, como o isolamento ou até a aversão no atendimento de quaisquer chamadas telefónicas, e outros desenvolvem doenças do foro psicossomático. Esta situação foi relatada por uma ex-operadora – e atualmente psicóloga clínica – que apresentou uma visão mais visceral das afetações deste trabalho:

Eu acho que apenas voltaria se já tivesse tentado de tudo e não houvesse mesmo mais nenhuma hipótese. E até lhe digo mais, recentemente com esta história toda da pandemia, e porque fiz uma especialização em intervenção psicológica em crise, a Ordem estava a pedir pessoal profissional de saúde, como enfermeiros e psicólogos, para a linha de atendimento psicológico do SNS [Sistema Nacional de Saúde] para dar informações sobre a COVID-19. Estamos a falar de um serviço em que eu estava a ser contratada pela MEO para prestar um serviço ao SNS da linha de atendimento COVID. A formação foi de duas horas, completamente ridículo! No dia em que eu vou para fazer o primeiro atendimento tive uma crise gigante de ansiedade antes de

receber a primeira chamada. Quando entra aquele *beep* e ouço a pessoa do outro lado, tive um ataque de pânico. Desliguei imediatamente, passei mesmo mal nesse dia porque estava naquela coisa de, mas vá lá, isto é diferente, apesar de tudo estás a prestar um serviço que é importante. Estava a tentar convencer-me, mas desisti. Porque a minha ativação emocional, física, fisiológica, foi tão forte, foi uma coisa que eu já não sentia há tanto tempo, o reavivar da minha memória do que era aquilo foi tão forte. É muito forte e agressivo.

Neste sentido, o ser físico sofre de uma precariedade geral como condição de ser vulnerável, sendo exposto ao sofrimento. Trata-se de um trabalho estigmatizado, expresso em situações de assédio moral, racial, sexual, xenófobo e de género, e que pode conduzir a doenças do foro psicológico, como ansiedade, dissonância emocional, depressão, esgotamento com o consumo de ansiolíticos e/ou antidepressivos e, em situações mais graves, a morte súbita (Deery e Kinnie, 2004; Dejours *et al.*, 1994; Roque, 2016, 2020a). Como ainda referiu esta operadora:

Há variáveis individuais de personalidade que poderão amenizar a situação, ou seja, esta desenvolver-se para um quadro mais grave, um quadro psicopatológico mais grave – ou existir sofrimento, mas ainda assim ser uma situação mais controlada. Agora acho que provoca sofrimento e sintomatologia, porque estamos a falar de condições que são ambientes de *stress* permanente, ou seja, que têm um impacto na autoestima e emocional, pois há emoções que estão a ser continuamente [...] ativadas: de zanga, de tristeza, de nojo. Portanto, são emoções que sabemos que, pontualmente, elas existem na nossa vida e fazem parte do estar vivo. Agora, uma exposição permanente a essas emoções gera sofrimento, gera doença, uma série de coisas. A realidade é que, de facto, há pessoas que se mantêm apesar disso.

De facto, durante os plenários *online*, além das questões relacionadas com a organização e táticas de luta, foi possível observar e escutar que os trabalhadores utilizavam estes espaços para reclamar e libertar-se do sofrimento e assédio moral aos quais se encontram diariamente sujeitos, ou seja, os plenários funcionaram como salas de catarse. Portanto, a era tecnológica do século XXI tem criado condições para que se verifique o desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador, inserindo-se numa nova psicopatologia do trabalho. Todo este cenário diminui a realização pessoal e a autoestima do trabalhador, e afeta a saúde emocional e psicológica do trabalhador (Van Jaarsveld e Poster, 2013; Roque, 2016), criando relações laborais negativas e pobres (Schumacher, 2011; Moore *et al.*, 2017: 19). Os indivíduos sofrem um processo de

alienação do seu *self*, conduzindo a doenças mentais e espirituais – com repercussões ao nível físico –, assim como a uma mente precarizada (Roque, 2016; Standing, 2011; Dejours, 1992).

5. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

O cenário de (des)regulação e flexibilidade laboral, a falta de legislação específica que reconheça ou crie categorias profissionais conduz a um estado de sofrimento, sobretudo psíquico (Barreto, 2001). Este é perpetuado através de regimes de trabalho precário, flexível e informal (Boavida e Roque, 2021) que permitem que o operador se encontre desprotegido no emprego (baixas médicas, parentais, subsídio de refeição e de férias) e no desemprego (subsídio de desemprego). As mudanças e avanços tecnológicos geram *stress* ou *tecnostress* nos trabalhadores (Brod, 1994), sobretudo num cenário que exige uma rápida adaptação e submissão ao controlo e gestão algorítmicos.

Através dos relatos na primeira pessoa foi possível verificar que as perceções dos trabalhadores indicam que estes se encontram cada vez mais sujeitos a riscos psicossociais e naturais, como no caso da pandemia. As fracas condições de saúde e de segurança no trabalho, bem como a escassez de legislação específica e de fiscalização por parte de entidades como a Autoridade para as Condições do Trabalho, não permitiram que a maioria dos operadores fosse imediatamente transitada para o regime de teletrabalho. A pandemia levou a uma evidente segmentação de classe entre trabalhadores de primeira e de segunda linha, demarcando aqueles que arriscaram diariamente as suas vidas perante uma crise sanitária, sujeitando-se ao vírus, frequentemente invisibilizados e em condições de trabalho precárias e penalizadoras, e aqueles que tiveram a possibilidade de se encontrar protegidos dos riscos inerentes ao contágio através da transição para o regime de teletrabalho, ou tendo acesso às políticas de proteção estatal e apoios sociais, como o *layoff* simplificado (Roque, 2020a). Como refere Santos (2020), o trabalhador precário teve de escolher entre morrer de um vírus ou morrer de fome, ou seja, o trabalhador é forçado a permanecer em casa e perder parte da sua remuneração, ou mesmo o seu próprio emprego, ou expor-se ao perigo de contaminação para efeitos de sobrevivência.

6. CONCLUSÕES

Num cenário neoliberal, a exploração laboral constitui-se ela própria uma verdadeira pandemia que afeta todos os sectores profissionais. Não tendo recuperado totalmente da crise de 2008, os trabalhadores passaram a enfrentar uma crise pandémica, que tem vindo a expor e a agravar novas formas de exploração, vulnerabilidade e exclusão social. Tal conduz a trajetórias ocupacionais intermitentes, informais e precárias do trabalhador que se

repercutem no tempo, numa lógica de constante readaptação de estados de emprego e desemprego (Carmo *et al.*, 2021).

Com a subordinação ao algoritmo e a transferência de riscos do capital para o trabalhador, assiste-se a um aumento dos processos de trabalho desumanizados, em que os trabalhadores se tornam obsoletos e descartáveis, sendo “ultrapassados” e substituídos por outros menos exigentes e flexíveis, ou mesmo por máquinas. Para além de o trabalho em *call* e *contact centres* compreender tarefas repetitivas e que conduzem ao desgaste rápido, o mesmo confere um fraco grau de realização profissional para quem o executa, sendo considerado, pela maioria, como um emprego sem saída ou “trabalho da treta” (Graeber, 2018; Roque, 2021). No entanto, em prol da sobrevivência e de um aparente status de integração social, os indivíduos preferem um mau emprego à ausência total de emprego (Ferreira, 2012). Em tempos de incidência de catástrofes naturais, cenários de guerra e metamorfose do capital, o vilipêndio da pandemia de COVID-19 exacerbou vulnerabilidades, inseguranças e desigualdades sociais e laborais, resultando numa sociedade pós-moderna de risco que fragiliza a própria vida humana (Beck, 1999; Antunes, 2021).

Revisto por Alina Timóteo

ISABEL ROQUE

Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Lisboa | Doutoranda na Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra/Centro de Estudos Sociais, Universidade de Coimbra
 Av. Professor Aníbal de Bettencourt, 1600-189 Lisboa, Portugal
 Contacto: isabelroque@ces.uc.pt
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8581-5177>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abílio, Ludmila (2020), “Uberização: a era do trabalhador just-in-time?”, *Estudos Avançados*, 34, 111-126.
- Antunes, Ricardo (2008), “O trabalho e seus sentidos”, *Confluências. Revista Interdisciplinas de Sociologia do Direito*, 10(1), 43-61.
- Antunes, Ricardo (2018), *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, Ricardo (2021), “O vilipêndio da COVID-19 e o imperativo de reinventar o mundo”, *O Social em Questão*, 49, 111-122.
- Antunes, Ricardo; Braga, Ruy (orgs.) (2009), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.

- Barreto, Fernando (2001), “O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico”. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
- Beck, Ulrich (1999), *World Risk Society*. London: Sage.
- Boavida, Nuno; Roque, Isabel (2021), “Mobilisation of a Portuguese Trade Union: To Organise and Represent Ride-hailing Drivers in Portugal”, in António Brandão Moniz; Nuno Boavida; Csaba Makó; Bettina-Johanna Krings; Pablo Sanz de Miguel (orgs.), *Digital Labour Platforms. Representing Workers in Europe*. Vila Nova de Gaia: Húmus/CICS.NOVA, 37-46.
- Bourdieu, Pierre (1998), “Os três estados do capital cultural”, in Maria Alice Nogueira; Afrânio Catani (orgs.), *Escritos de Educação*. Petrópolis: Editora Vozes, 71-79 [orig. 1979].
- Brod, Craig (1984), *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Reading, PA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Burawoy, Michael; Blum, Joseph A.; George, Sheba; Gille, Zsuzsa; Gowan, Teresa; Haney, Lynne; Klawiter, Maren; Lopez, Steven H.; Ó Riain, Seán; Thayer, Millie (2000), *Global Ethnography: Forces, Connections, and Imaginations in a Postmodern World*. Berkeley/Los Angeles: University of California Press.
- Carmo, Renato; Caleiras, Jorge; Roque, Isabel; Assis, Rodrigo (2021), *O trabalho aqui e agora: crises, percursos e vulnerabilidades*. Lisboa: Tinta-da-China.
- Deery, Steven; Kinnie, Nicholas (2004), “Introduction: The Nature and Management of Call Centre Work”, in Stephen Deery; Nicholas Kinnie (orgs.), *Call Centres and Human Resources Management: A Cross-National Perspective*. Basingstoke: Palgrave MacMillan, 1-22.
- Dejours, Christophe (1992), *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira.
- Dejours, Christophe (1999), *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV Editora. Tradução de Luiz Alberto Monjardim.
- Dejours, Christophe; Abdoucheli, Elisabeth; Jayet, Christian (1994), *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Ferreira, António Casimiro (2012), *Sociedade da austeridade e direito do trabalho de exceção*. Porto: Vida Económica.
- Gandini, Alessandro (2018), “Labour Process Theory and the Gig Economy”, *Human Relations*, 72(6), 1039-1056.
- Graeber, David (2018), *Bullshit Jobs*. New York: Simon and Schuster.

- Harvey, David (1999), “A transformação político-econômica do capitalismo do final do século XX”, in *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 115-184 [8.^a ed.].
- Huws, Ursula (2003), *The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World*. London: Merlin Press.
- Kosugi, Reiko (2008), *Escape from Work: Freelancing Youth and the Challenge to Corporate Japan*. Melbourne: Trans Pacific Press.
- Kovács, Ilona (2006), “Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 52, 41-65.
- Kozinets, Robert V. (2010), *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. London: SAGE Publications Ltd.
- Lojkine, Jean (1995), *A revolução informacional*. São Paulo: Cortez.
- Meijerink, Jeroen; Keegan, Anne (2019), “Conceptualizing Human Resource Management in the Gig Economy: Toward a Platform Ecosystem Perspective”, *Journal of Managerial Psychology*, 34(4), 214-232.
- Moore, Phoebe V.; Upchurch, Martin; Whittaker, Xanthe (eds.) (2017), *Humans and Machines at Work – Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*. London: Palgrave Macmillan.
- Mukherjee, Avinandan; Malhotra, Neeru (2006), “Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality? A Study of Antecedents and Consequences in Call Centres”, *International Journal of Service Industry Management*, 17(5), 444-473.
- OIT – Organização Internacional do Trabalho (2020), *As plataformas digitais e o futuro do trabalho: promover o trabalho digno no mundo digital*. Genebra: Bureau Internacional do Trabalho.
- Paul, Jane; Huws, Ursula (2002), “How Can We Help? Good Practice in Call-Centre Employment”. Brussels: Analytical Social and Economic Research Ltd., European Trade Union Confederation.
- Roque, Isabel (2016), “Psychosocial Risks at the Portuguese Contact Centres”, in Pedro M. Arezes; João Santos Baptista; Monica P. Barroso; Paula Carneiro; Patrício Cordeiro; Nelson Costa; Rui B. Melo; A. Sergio Miguel; Gonçalo Perestrelo (orgs.), *Occupational Safety and Hygiene IV*. London: CRC Press, 615-621.
- Roque, Isabel (2018), “Call Centre Workers Unite! Changing Forms of Organisation and Representation in the Portuguese and British Digital Economy”, *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 12(2), 79-98.
- Roque, Isabel (2020a), “Social and Health Vulnerabilities in Portuguese Call Centers in COVID-19 Pandemic Times”, *ESA RN16 Newsletter*, 11, 36-38.

- Roque, Isabel (2020b), “Ciberativismo e sindicalismo em call-centers portugueses”, in Ricardo Antunes (org.), *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 281-298.
- Roque, Isabel (2021), “Classe, precariedade e mobilização social em call centres portugueses”, *Cescontexto – Debates*, 29, 142-156.
- Santos, Boaventura de Sousa (2020), *A cruel pedagogia do vírus*. Coimbra: Edições Almedina.
- Schumacher, Susan (2011), “What Employees Should Know about Electronic Performance Monitoring”, *ESSAI*, 8(38), 138-144. Consultado a 15.01.2020, em <http://dc.cod.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1332&context=essai>.
- Sennett, Richard (2001), *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: Routledge.
- Srnicek, Nick (2017), *Platform Capitalism*. London: John Wiley & Sons.
- Standing, Guy (2011), *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.
- Taylor, Phil; Bain, Peter (1999), “‘An Assembly Line in the Head’: Work and Employee Relations in the Call Centre”, *Industrial Relations Journal*, 30(2), 101-117.
- Van Jaarsveld, Danielle; Poster, Winifred R. (2013), “Call Centers: Emotional Labor over the Phone”, in Alicia Grandey; James Diefendorff; Deborah E. Rupp (eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. New York/London: Routledge, 153-174.
- Wells, Katie J.; Attoh, Kafui; Cullen, Declan (2021), “‘Just-in-Place’ Labor: Driver Organizing in the Uber Workplace”, *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(2), 315-331.