

# Covid-19. “O vírus dentro” dos call centers portugueses: histórias de contágios “camuflados”

13.04.2020 às 15h14



Trabalhadores e sindicato do sector denunciam a inação das empresas em proteger os trabalhadores da covid-19. Apontam falta de higienização, ameaças, e recusa de teletrabalho durante o estado de emergência. Associação que representa as empresas diz não ter conhecimento de nenhum caso positivo da doença, e garante que o teletrabalho foi implementado com rapidez

TIAGO SOARES



João está fechado na sua casa em Lisboa. Sozinho, bem disposto, a recuperar. No dia anterior a falar com o Expresso tinha recebido o resultado do teste: estava infetado com o novo coronavírus. “Estou óptimo. O meu único sintoma é a perda de paladar. Calmo? [ri-se] Sim, estou bastante calmo. Costumo explodir sempre para dentro”, diz. João trabalha no mesmo call center há cinco anos: é responsável por uma equipa de 16 pessoas. Ao telefone, demora a fazer as contas: oito membros da sua equipa estão infetados com a covid-19.

Marco é efectivo no mesmo call center e também está infetado com covid-19. Antes de ser decretado o estado de emergência e o teletrabalho obrigatório, ele e os colegas já tinham sido avisados: “têm que trabalhar se não não vos renovam o contrato.” Mesmo assim, depois do decreto, decidiram atuar. “Não queríamos abandonar o posto de trabalho. Combinámos faltar. Veio um superior dizer que lámos ser prejudicados.” Marco e a maioria dos colegas continuaram a ir trabalhar, mesmo já sabendo que “o vírus já estava dentro da empresa”. “Foi falta de atenção. Qual é a empresa que diz às pessoas para ir trabalhar numa altura destas?” Está a recuperar em casa, onde vive com o pai de 80 anos, que esteve hospitalizado com uma “infecção respiratória”, mas deu negativo ao novo coronavírus.

João e Marco trabalham em Lisboa num dos escritórios da Teleperformance, uma das maiores empresas de call centers em Portugal. Naquele edifício em Alcântara trabalham “cerca de 700 pessoas”, estima João. O edifício foi encerrado a 2 de abril por ordem da Direção-Geral da Saúde, já depois de um comunicado do STCC que denunciava “a recusa da Teleperformance em encerrar o edifício apesar dos casos confirmados de covid-19”. No passado dia 6 de abril, o presidente da Teleperformance em Portugal garantiu à Lusa que 99% dos funcionários em todo o país estariam em teletrabalho a partir do dia seguinte.

Desde que o teletrabalho foi tornado obrigatório pelo decreto do estado de emergência até 7 de abril passaram quase três semanas. Nesse período, João trabalhou no escritório “com um colega de 60 anos e outro de 53 anos que está infetado. Posso garantir que pessoas dos 18 aos 75 anos continuavam a trabalhar no escritório até à semana passada, [última semana de março]. Não fomos enviados para teletrabalho porque o nosso serviço é mais pequeno, operamos para clientes mais pequenos da empresa, que só garantem à volta de 100 / 200 mil euros por mês. Campanhas maiores e mais lucrativas tiveram prioridade”, explica.

No mesmo prédio da Infante Santo onde opera a Teleperformance, estão também os call centers da TIMWE, uma empresa tecnológica. “Estão noutra piso e depois do estado de emergência ninguém ficou lá. Foram todos enviados para casa. Isso preocupou-nos ainda mais, porque vimos a diferença de tratamento”, lamenta João.

Sara trabalha noutra local e foi contratada por outra grande empresa do sector, a francesa Armatix. Exigiu trabalhar em casa quando percebeu que a empresa estava a “ignorar a situação do país”. “Toda a informação que obtive foi por minha iniciativa.” Falou com os chefes, mandou e-mails, perguntou pelos planos de contingência e exigiu teletrabalho para si e para os seus colegas. O máximo que conseguiu foi uma mensagem do presidente francês da Armatix, enviada para todos os trabalhadores na última semana de março, “a dar força nesta altura difícil” e a dizer que estavam “todos no mesmo barco”.

Por esta altura, já “a direção e os recursos humanos” estavam a trabalhar a partir de casa. Sara insistiu, e foi informada de que a empresa já tinha testado equipas em teletrabalho noutras escritórios, e que o mesmo iria acontecer onde ela trabalhava. “As chefias selecionaram dez pessoas para ir para casa. Quis saber os critérios da seleção, dado que tínhamos doentes pulmonares na equipa. A única resposta que me deram foi para não me preocupar com os outros, e que o problema era daqueles que precisavam de ir para casa.” A escolha de quem ia e ficava “foi tudo feito à frente de toda a gente e uma das coisas mais marcantes a que já assisti: a separação das pessoas e a cara de vergonha dos colegas que iam para casa”, conta Sara.

## INFORMO ESTAR INFETADO: “IRRESPONSÁVEL”

Daniilo Moreira, dirigente do Sindicato dos Trabalhadores de Call Center, traça a cronologia das últimas semanas de pandemia no sector. Percebendo a inação das empresas e a dificuldade em obter esclarecimentos, o sindicato convocou uma greve no dia 15 de março, que ficou marcada para dia 24 por razões legais. “Nessa semana, 16 a 22 de maio, muitas empresas começaram a tratar do teletrabalho para alguns cargos de chefia: coordenadores de serviço, gestores, supervisores”, diz Daniilo. “O resto dos trabalhadores continuava a ir para o escritório.”

No dia em que recebeu o resultado do teste, João comunicou à sua chefia que estava infetado. “Chamou-me irresponsável por não ter sabido manter as distâncias que eram necessárias.” Algo impossível de fazer, diz João, dadas as circunstâncias em que a empresa os deixou. No dia em que as duas chefes de Sara começaram a trabalhar em casa, deixaram-lhe a ela e aos colegas uma mensagem clara: “Foi de muito mau gosto. Disseram que só porque não estavam ali não significava que pudessem fazer o que nos apetecia”. Exigiram a mesma rapidez e produtividade, e “tiveram a lata de dizer: não pensem que não vamos controlar as vossas idas à casa de banho e as pausas para almoço. Estávamos todos com medo, obviamente que não ajudou”.

Os relatos que chegaram ao sindicato dizem todos o mesmo: antes e depois do estado de emergência, “muitas empresas diziam taxativamente que essa opção não estava em cima da mesa: “teletrabalho? Esquece lá isso. Ou aceites continuar a trabalhar ou rescindem [o contrato]”. Um dos argumentos utilizados: a empresa não tinha possibilidades financeiras para cumprir com o decreto do Governo tornava obrigatório por lei, para todas as funções que pudessem ser realizadas em casa. “É um tipo de trabalho que pode ser facilmente feito à distância. O risco que corremos foi desnecessário, e as consequências estão à vista”, diz o STCC.

## O “LABIRINTO” DOS CALL CENTERS

As queixas dos trabalhadores do sector vão muito além do teletrabalho. São problemas antigos que ganharam urgência com a pandemia: falta de higiene e segurança no trabalho, escritórios sem luz solar e com ar condicionado sem manutenção, assédio moral, contratos temporários, precários, obscuros.

“Os casos de contágio podiam ter sido evitados mas eram infelizmente previsíveis. Há muitos trabalhadores do estrangeiro que [numa fase inicial do surto] deviam ter sido isolados e não foram. Os trabalhadores também não foram informados de casos de colegas infetados”, começa por sublinhar ao Expresso Isabel Roque, socióloga e investigadora do Centro de Estudos Sociais, na Universidade de Coimbra, nas áreas de Relações de Trabalho e Desigualdades Sociais, que trabalhou dois anos em call centers como “observadora”, no âmbito da sua tese de mestrado. Antes disso, foi agente de call center durante quatro anos.

“As empresas que cumprem as normas são uma minoria”, diz. Face à crise de saúde pública, “não existia a preocupação de respeitar as distâncias de segurança recomendadas pelas autoridades de saúde, a higienização e desinfeção do material não foi feita, faltaram materiais de limpeza, como gel desinfetante e papel higiénico – o que já é normal acontecer”.

O Expresso falou com trabalhadores afetos a várias empresas – Teleperformance, Talent, Kelly, Armatix, para nomear as mais referidas – e espalhados por escritórios de todo o país – Lisboa, Porto, Braga, Castelo Branco, por exemplo. Alguns estão sindicalizados, outros não, mas todos disseram que nos escritórios nada mudou depois de o país entrar em estado de emergência, e que só receberam orientações das empresas em relação à covid-19 após terem “tido iniciativa própria”. “Como eu”, diz Sara. “No caso da minha equipa, continuamos a trabalhar todos juntos uns aos outros, sem cumprir as distâncias de segurança, a cerca de um metro uns dos outros”, lamenta João. Em Braga, os escritórios da Concentrix onde funciona uma operação de apoio ao cliente da Apple, foi relatado que as funcionárias da limpeza chegaram a usar apenas água, dada a falta de material para o efeito, já depois de decretado o estado de emergência. Naquele edifício trabalham cerca de 400 pessoas.

Em outubro de 2015, foi entregue na Assembleia da República uma petição a exigir que “agente de call center” fosse considerada uma profissão de desgaste rápido. O STCC teve reuniões com os grupos parlamentares de todos os partidos, onde expuseram todos os problemas do sector. No seguimento da petição, foi feito um estudo parlamentar sobre a realidade dos call centers em Portugal, que o STCC diz estar ainda sem “qualquer sentido prático. O próprio Estado tem alguns dos seus call centers alocados a empresas de trabalho temporário”.

Em Portugal, o sector tem crescido a grande velocidade e emprega atualmente cerca de 100 mil pessoas. São inúmeras as companhias e instituições que recorrem a empresas de trabalho temporário como a Kelly Services ou a Randstad para garantir os seus serviços de apoio ao cliente: MEO, NOS, Vodafone, EDP, Sonae, CTT, Fidelidade Seguros, Liberty Seguros, My Seguros, TAP, Caixa Geral de Depósitos, Novo Banco, Santa Casa da Misericórdia, IEPF, SEF, Câmara Municipal de Lisboa, entre outras.

Contratualmente, os trabalhadores não podem revelar as empresas a quem prestam serviços: todos aqueles que falaram com o Expresso pediram que o seu nome fosse alterado. João, Marco e Sara aceitaram que o local onde trabalham fosse revelado, mas vários outros colegas seus de todo o país pediram anonimato total, com medo de represálias.

“O sector é um labirinto. Acontece com frequência abrirrem campanhas para um call center em instalações de uma empresa que por sua vez possui uma empresa de trabalho temporário própria”, diz Daniilo Moreira, significando que colegas de equipa numa determinada altura podem ter sido contratados por empresas diferentes. Sara faz várias “campanhas”: ou seja, num dia pode chegar a apresentar-se como colaboradora de três ou quatro empresas distintas. “Uma das minhas campanhas neste momento é para a Câmara de Lisboa.” Trabalhadores efetivos como Marco são uma minoria. “Estamos a falar de contratos a termo, que variam. Seis meses, três meses, um mês. Por isso é que a associação está sempre a repetir que praticamente não existem despedimentos nos call centers. Ninguém é despedido, simplesmente os contratos não são renovados”, explica Daniilo Moreira.

## ASSOCIAÇÃO SEM CONHECIMENTO DE CASOS

A associação a que o dirigente sindical se refere é a APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers). “Na prática, foram as empresas que se juntaram para melhorar a imagem do sector, que piorou bastante nos últimos anos. Isso até se nota no nome que adotaram: contact centers em vez de call centers, que já é uma denominação com má fama. A verdade é que são poucos os que querem trabalhar num call center muito tempo”, opina Daniilo. Ao todo, a APCC representa 96 empresas do sector. Ao Expresso, garante que inquiriu os seus associados, no sentido de conhecer “os impactos da atual situação no sector.” As respostas das empresas permitiram à APCC concluir que “os colaboradores que continuaram a trabalhar nas instalações foram claramente afastados uns dos outros, com recurso a diferentes salas e até a diferentes pisos”, e que “o tempo de implementação do teletrabalho foi muito rápido”. Todos os agentes de call center que falaram com o Expresso garantiram que nunca foram afastados uns dos outros. Sobre as “equipas de teste” para teletrabalho referenciadas por Sara, a APCC diz que “não houve equipas de testes minoritárias mas apenas uma implementação naturalmente gradual”. Garantem ainda não ter recebido quaisquer denúncias de ameaças ou pressões aos trabalhadores.

Nas respostas ao Expresso, a APCC também diz que “não existe conhecimento de casos positivos por contágio nas instalações”, nem de “colaboradores que tenham comunicado estarem nessa situação, para efeito de justificação de faltas”. João e Marco comunicaram o resultado dos seus testes às chefias, e dizem que os seus colegas fizeram o mesmo. “Pelo menos no meu escritório esta a tentar ao máximo camuflar os casos positivos”, diz João.

Já depois de uma entrevista por telefone, o Expresso questionou Isabel Roque sobre os dados fornecidos pela APCC, nomeadamente o recente “inquérito extensivo” feito aos seus associados. Por escrito, a investigadora deu a sua opinião sobre este ponto. “A APCC apresenta sempre um cenário ideal e/ou utópico no qual são maioritariamente oferecidas condições ideais aos trabalhadores de call e contact center. Esta situação encontra-se igualmente refletida na elaboração dos seus estudos (...). Se o trabalho é realizado a um ritmo frenético, onde as idas ao WC são maioritariamente recusadas devido ao elevado fluxo de chamadas, (...) como seria possível que os trabalhadores fossem então destacados do seu posto de trabalho para responder a inquéritos desta natureza? (...) Existe muita subversão da informação e dos dados estatísticos recolhidos. O que se verifica é um elevado número de denúncias por parte dos trabalhadores, através das greves e das denúncias colocadas aos sindicatos.”

João “tem a certeza” que haverá muitos mais colegas seus infetados – não só no edifício onde trabalha, mas por todo o país. Minutos antes de falar com o Expresso tinha falado com uma colega ao telefone que lhe garantiu estar infetada. “Confirmei há pouco. É uma agente de 55 anos que testou positivo. Não contou a ninguém, nem informou a empresa. Já contagiou o marido.” João arrepê-se de ter ido trabalhar com a sua equipa depois de decretado o estado de emergência. “Pesa-me na consciência toda a bordada que andei a fazer durante duas semanas. Para ganhar dinheiro perdemos saúde.”

Marco precisa de ganhar dinheiro, e por isso está ansioso para voltar ao trabalho depois da covid-19. “Já fiz o pedido. Estou a espera que a empresa venha entregar o computador para começar a trabalhar em casa assim que terminem os 12 dias da baixa [médica].” Não posso dar-me ao luxo de parar de trabalhar.”