

**ISCTE**  **IUL**  
**Instituto Universitário de Lisboa**

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

**TRABALHO TEMPORÁRIO: PERCEÇÕES DA QUALIDADE DE VIDA NO  
TRABALHO, SAÚDE E BEM-ESTAR**

**CAROLINA SOFIA MESQUITA SPRANGER ESCÓRCIO**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:  
Doutora Sara Ramos, Professora Auxiliar,  
ISCTE-IUL

Setembro, 2009



ISCTE – INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

**TRABALHO TEMPORÁRIO: PERCEPÇÕES DA QUALIDADE DE VIDA NO  
TRABALHO, SAÚDE E BEM-ESTAR**

**CAROLINA SOFIA MESQUITA SPRANGER ESCÓRCIO**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Doutora Sara Ramos, Professora Auxiliar,  
ISCTE-IUL

Setembro, 2009

## RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho, assim como a Saúde e o Bem-Estar têm vindo a assumir uma crescente importância nos nossos dias em muito pela sua influência nos trabalhadores. O Trabalho Temporário parece ser ligeiramente descurado a estes níveis, provavelmente, pela sua presumível temporalidade. Todavia, o crescimento deste sector e a diversidade de pessoas que a ele recorrem mostram que é urgente a preocupação neste sentido.

O presente estudo teve como objectivo avaliar a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho de trabalhadores temporários de uma Empresa de Recursos Humanos, assim como quais os factores que contribuíam para essa Qualidade de Vida no Trabalho. Para além disso explorou-se de que modo questões como a Saúde e Bem-Estar tinham consequências, quer a nível individual quer a nível organizacional. Para tal realizaram-se entrevistas semi-estruturadas a trabalhadores temporários que possuíssem no mínimo uma licenciatura.

Em geral, os resultados mostraram que os sujeitos estão divididos quando avaliam a sua Qualidade de Vida no Trabalho, aqueles que não têm apenas esta ocupação profissional tendem a considerar que têm uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho do que aqueles que trabalham unicamente para esta empresa. Factores como a remuneração, o local de trabalho, as relações e o ambiente de trabalho e até o horário, entre outros, foram apontados como antecedentes da Qualidade de Vida no Trabalho. Para a totalidade dos sujeitos Saúde e Bem-estar parecem estar intimamente ligados ao desempenho no trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabalho Temporário; Qualidade de Vida no Trabalho; Saúde e Bem-Estar; Precariedade.

## ABSTRACT

The Quality of Life at Work, as well as the Health and the Well-being have been gaining great importance, due mostly to their influence on the workers. Temporary Work seems to have slightly neglected these standards probably because of their temporariness. Nevertheless, the growth of this branch and the diversity of people who are in it show that it urgently requires our attention. This study aimed at evaluating how the temporary workers of a Human Resources Firm feel as to the Quality of Life at Work, as well as the factors that led to that Quality of Life at Work. Furthermore it was inquired how the Health and the Well-being had their consequences, both individually and organizationally. To attain that some semi-structured interviews were made to temporary workers with at least a graduation. In general the results showed that the subjects are divided when they evaluate their Quality of Life at Work. Those who do not have only this type of work tend to consider that they have a better Quality of Life at Work than those who work only for this firm. Factors like, salary, workplace, the relationships and the atmosphere at work or even the working hours, among others, were said to precede the Quality of Life at Work. The total amount of the subjects agree that the Health and the Well-being seem to be intimately connected to their performance at work.

**KEY WORDS:** Temporary Work; Quality of Life at Work; Health and Well-being; Precariousness.

## Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Sara Ramos, pelo enorme apoio ao longo de mais de um ano, pelo interesse que sempre demonstrou pelo meu trabalho, pela disponibilidade, pela confiança, mas igualmente pela partilha de conhecimentos, de histórias de vida e de experiências.

À Empresa de Recursos Humanos pela cedência de dados, por me permitir ter chegado aos trabalhadores e por ter disponibilizado as salas para as entrevistas. Um agradecimento especial à Sofia pela paciência para gerir todo o processo das entrevistas comigo e pela confiança que sempre depositou em mim.

A todos os entrevistados pela disponibilidade, pela confiança, pela partilha de histórias e de emoções e por se mostrarem disponíveis se “ainda fosse preciso mais”.

À Maria João pelo trabalho que fizemos lado a lado e essencialmente pela força e pensamento positivo, sobretudo nos momentos em que tudo parecia não ter fim.

Aos meus Pais pela capacidade de compreensão e pelo apoio apesar da distância.

Ao Sérgio por acompanhar e apoiar todo este processo.

À Margarida, à Rita e à Sofia por termos aprendido muito juntas e por ainda hoje aprendermos.

À Eva e à Susana pela preocupação e pelo interesse, mas acima de tudo por estarem sempre presentes quando é preciso.

## INDÍCE

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
1.1. Qualidade de Vida no Trabalho.....	1
1.2. Saúde e Bem-estar no Trabalho.....	3
1.3. Precariedade no Trabalho.....	7
1.4. Trabalho Temporário.....	9
1.4.1. Trabalho Temporário Voluntário versus Involuntário.....	11
1.5. O Trabalho Temporário em Portugal.....	12
1.6. Os Call Centers.....	13
1.7. Implicações do Trabalho Temporário para a Saúde e Bem-estar.....	15
1.8. Objectivos do Estudo.....	15
<b>2. MÉTODO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Participantes.....	17
2.2. Material.....	18
2.3. Procedimento.....	19
2.4. O TROPES.....	20
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
3.1. Estilo de Discurso.....	22
3.2. Criação do Cenário.....	22
3.3. A Análise dos Dados.....	24
3.3.1. Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho.....	24
3.3.2. Factores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho.....	28
3.3.3. Saúde e Bem-Estar.....	43
3.3.4. Outras evidências relevantes.....	49
<b>4. DISCUSSÃO.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Qualidade de Vida no Trabalho

É cada vez mais comum as pessoas esperarem que o seu trabalho lhes permita um maior uso das competências adquiridas ao longo da sua formação, assim como, uma maior satisfação laboral intrínseca, que esta lhes permita o desenvolvimento como pessoas e ainda que lhes proporcione um conjunto de recompensas psicológicas, materiais e sociais (Peiró, 1990, citado por González, Peiró & Bravo, 2002).

Actualmente, a realidade laboral é extremamente diversificada. Por um lado existem oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal e, por outro, as condições de segurança, auto-estima e realização chegam mesmo a não estar satisfeitas. É por este facto que se diz que as profissões em função destas condições oferecem maior ou menor Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – e as pessoas, em função das suas próprias experiências profissionais avaliam maior ou menor qualidade de vida na envolvente laboral (González et al., 2002).

Foi precisamente nos anos 70 que a terminologia Qualidade de Vida no Trabalho começou a ser aplicada a um crescente número de contextos e onde o aumento do bem-estar é um objectivo organizacional fulcral (Mohrman & Lawler, 1984).

O conceito de QVT engloba todas as condições relacionadas com o trabalho, como os horários, o meio ambiente profissional, os benefícios e serviços, as possibilidades de carreira e as relações humanas, entre outras. Estas, por seu turno, segundo Delamotte & Takezawa (1986, citado González et al., 2002) serão relevantes para a motivação e satisfação no trabalho. Assim, a QVT trata-se de um conceito multidimensional, na medida em que corresponde à forma como se integra a experiência profissional, quer nas suas condições objectivas (segurança, higiene, salário, etc.) quer nas suas condições subjectivas, ou seja, a forma como é vivido pelo trabalhador (González et al., 2002). A QVT pode ser entendida como o processo ou meta que pretende humanizar o local do trabalho. Trata-se de atender e desenvolver as potencialidades dos trabalhadores através de uma maior implicação dos mesmos.

Foram várias e variadas as definições de QVT em função da ênfase dada aos diferentes objectivos gerais (González et al., 2002). Nadler & Lawler (1983), apresentaram uma sistematização temporal das definições de QVT. Uma primeira definição deste conceito até ao início dos anos 70 afirmava que a QVT seria uma reacção individual ao trabalho ou às



consequências pessoais da experiência do trabalho. Uma segunda definição defendia a ênfase no indivíduo antes da ênfase nos resultados organizacionais, mas em simultâneo a QVT tendia a ser vista como um projecto cooperativo entre os trabalhadores e a direcção. Por seu turno, e ainda no início da mesma década, a QVT passa a ser vista como um conjunto de métodos, que visavam a melhoria do ambiente de trabalho e uma maior produtividade e satisfação; neste sentido as definições de QVT envolviam conceitos como grupos de trabalhos autónomos e enriquecimento do trabalho. Segundo os autores o quarto grupo de conceitos emergiu no final da década de 70 e foi entendido como um movimento social, no qual se utilizavam frequentemente termos como “gestão participativa” e “democracia industrial” como ideais do movimento. Finalmente, no início da década de 80 a QVT é encarada como um conceito global e como forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade, assim como de relações com os trabalhadores.

Werther e Davis (1983) defendem que a QVT é afectada por factores como as condições de trabalho, a remuneração, projectos do cargo, a supervisão e os benefícios. Explicam ainda que é a natureza do cargo o factor que pode envolver de forma mais íntima um trabalhador e que o interesse na QVT e na sua melhoria revela a evolução de uma sociedade, mas igualmente a instrução do pessoal de uma organização. Por seu turno, Huse & Cummings (1985, citado por Rodrigues, 2007) destacam como principais dimensões que possibilitam uma melhor QVT uma recompensa satisfatória e adequada, segurança e saúde no trabalho, desenvolvimento das capacidades humanas, crescimento e segurança profissional, integração social, os direitos dos trabalhadores, espaço total de vida no trabalho e fora dele e a relevância social.

Se fizermos uma análise psicossocial do conceito de QVT e recorrermos à Teoria do Equilíbrio, podemos inferir que uma pessoa ao avaliar a sua QVT irá considerar uma série de compensações pelo seu trabalho, obtendo o equilíbrio entre as suas contribuições e as compensações que recebe. Já se um indivíduo recorrer à Teoria da Comparação Social vai avaliar as compensações recebidas, mas mais do que isso vai comparar essas mesmas comparações com determinados referentes relevantes. Finalmente também pode recorrer-se à Teoria da Equidade, segundo a qual cada um de nós irá relacionar os inputs e os outputs do seu trabalho e relacioná-lo com situações anteriores idênticas ou com sujeitos nas mesmas condições (González et al., 2002). Segundo esta última teoria, após todo este processo podemos atingir um estado de equidade, quando percebemos determinada situação como justa, mas também pode acontecer a pessoa perceber inequidade, a qual pode ocorrer de duas formas: uma em que o sujeito sente que as suas contribuições são superiores aos seus

benefícios; outra em que ocorre o contrário, ou seja, o sujeito percepção os seus benefícios como superiores às suas contribuições.

Sem dúvida alguma que conceitos como Saúde e Bem-Estar estão intimamente ligados com a QVT, uma vez que parecem ter implicações, quer a nível individual quer a nível organizacional.

## 1.2. Saúde e Bem-Estar no trabalho

A saúde e bem-estar no trabalho são conceitos importantes, apesar de ainda um pouco vagos, e que têm vindo a receber alguma atenção, o que em muito se deve à sua influência nos trabalhadores. Estes conceitos referem-se aos aspectos mentais, psicológicos ou emocionais dos trabalhadores e estão geralmente relacionados com uma perspectiva societal (Chambel, 2005), mas também dizem respeito à própria saúde física, que está altamente correlacionada com a satisfação no trabalho (Fox, Dwyer & Ganster, 1993) e que pode envolver por exemplo as doenças profissionais e também os acidentes de trabalho.

Existem diversos factores do contexto organizacional que têm vindo a ser identificados como stressores e que influenciam o bem-estar, uma vez que correspondem a situações laborais que ultrapassam os recursos dos colaboradores. No entanto, estas mesmas situações têm diferentes efeitos em diferentes trabalhadores, devido a características pessoais que interferem na percepção dessas condições. Mas também importa sublinhar que muitas vezes estas percepções e posteriores respostas desenvolvem-se em contexto colectivo, uma vez que os colaboradores estão em permanente interacção uns com os outros (Chambel, 2005).

Segundo o modelo de Danna & Griffin (1999), pode considerar-se que a Saúde e o Bem-Estar podem ser afectados por três grandes conjuntos de causas (Confrontar Figura 1). Um primeiro grupo relacionado com os aspectos do trabalho e do qual fazem parte os riscos para a saúde, a insegurança e onde ainda podem ser incluídos outros riscos ou perigos que tenham um impacto negativo na Saúde e Bem-Estar dos trabalhadores, exemplos disso são o trabalho nocturno ou por turnos, a carga física do trabalho, o contacto com substâncias químicas ou tóxicas e até mesmo a exposição a temperaturas elevadas ou reduzidas. Um segundo grupo de factores corresponde aos traços de personalidade, onde se inserem o locus de controlo e as tendências comportamentais de tipo A. Finalmente, o último grupo engloba factores relacionados com o stress no trabalho, dos quais se destacam os factores intrínsecos ao trabalho (expediente de trabalho, tecnologia, horas de trabalho, condições de trabalho, entre outros), os papéis organizacionais (ambiguidade e conflito de papéis), as relações de trabalho

(com os superiores, com os colegas e com os subordinados), o desenvolvimento de carreira, a estrutura e clima organizacional, a relação trabalho-família, mas também podem ser incluídos outros factores considerados stressantes.

### *Aspectos do trabalho*

Tem-se notado que a maioria dos estudos realizados acerca da insegurança no trabalho e as suas consequências para a saúde e bem-estar tem encontrado uma relação negativa entre estas duas variáveis (Burchell, 2002). Entende-se por clima de segurança a percepção partilhada do valor da segurança no trabalho, podendo esta diferenciar-se através de atitudes (Neal & Griffin, 2004). O clima de segurança tem vindo a ser visto como um factor que determina a segurança e a saúde dos trabalhadores (Danna & Griffin, 1999).

Um dos factores que frequentemente é utilizado para avaliar o clima de segurança trata-se da percepção de risco (Neal & Griffin, 2004). Segundo Rundmo (1992, citado por Neal & Griffin, 2004) a percepção de risco e o stress no trabalho estão positivamente correlacionados com os acidentes e com os erros que ocorrem no trabalho. Ainda na perspectiva do mesmo autor, as percepções do trabalhador das medidas de segurança e de contingência, assim como o nível de envolvimento dos gestores e dos subordinados na segurança, são preditores relevantes para a percepção de risco e para o stress no trabalho.

Nos últimos anos tem vindo a ser dada importância a riscos como a violência, às questões ergonómicas que quando não são adequadas podem também constituir um risco, tal como às doenças respiratórias como a tuberculose e ainda aos perigos que o trabalho a partir de casa também pode abranger (Danna & Griffin, 1999).

### *Traços da Personalidade*

A personalidade de tipo A tem recebido uma relativa atenção na literatura relacionada com o stress (Spector & O'Connell, 1994). Este tipo de personalidade diz-nos geralmente que o indivíduo tem um elevado grau de competitividade, um comportamento hostil e uma grande tendência para se envolver bastante no trabalho (Danna & Griffin, 1999), para além disso tendem a ser pessoas com uma elevada pressão sanguínea, sendo por isto mais frequente o aparecimento de determinadas doenças neste tipo de indivíduos (Smith, Kaminstein & Makadok, 1995). No contexto de trabalho estes indivíduos são também mais reactivos a condições de trabalho mais stressantes do que as pessoas com personalidade de tipo B (Ganster, 1986, citado por Spector & O'Connell, 1994). Por tudo isto, e mesmo já tendo sido visto como um construto unidimensional, aceita-se actualmente que a QVT se trata de um

construto multidimensional e que é composto por dimensões independentes (Spector & O'Connell, 1994).

Ainda relacionado com os factores da personalidade encontramos o locus de controlo. Este consiste numa variável da personalidade que diz respeito às expectativas do indivíduo em relação àquilo que ele consegue ou não controlar na sua vida, podendo distinguir-se dois tipos: locus de controlo interno (indivíduos que entendem que tudo o que acontece depende deles mesmos) e locus de controlo externo (indivíduos que entendem que aquilo que lhes acontece depende de forças externas ou até da sorte) (Spector & O'Connell, 1994).

Resultados de um estudo de Kirkaldy, Furnham & Cooper (1994, citado por Danna & Griffin, 1999) mostraram que indivíduos com níveis mais altos de personalidade tipo A e com um locus de controlo interno percebido reportaram menos stress e mais satisfação, quando comparados com sujeitos com elevados níveis de locus de controlo externo. Ainda segundo o mesmo estudo, indivíduos com personalidade tipo B e com um locus de controlo interno estavam física e mentalmente saudáveis, enquanto que aqueles que manifestaram um locus de controlo externo manifestaram estar tensos, descontrolados ou perdidos.

### *Stress no trabalho*

O stress é visto como uma componente de extrema importância e como o maior problema do dia-a-dia do indivíduo afectando a saúde a nível individual, organizacional e mesmo social (Danna & Griffin, 1999). Segundo Cooper & Cartwright (1994) o stress é consequência do desequilíbrio entre as necessidades individuais de um sujeito e as necessidades da envolvente. Os mesmos autores perceberam que existia uma relação entre o stress e as doenças de coração, tal como alguns tipos de cancro, a fadiga mental, a insatisfação no trabalho, os próprios acidentes de trabalho, a baixa produtividade, o absentismo e até mesmo com os problemas familiares.

Já anteriormente a literatura tinha mostrado que o stress no trabalho poderia causar problemas psicológicos e médicos, assim como desvios comportamentais. Ao nível psicológico poderia provocar problemas familiares, distúrbios no sono, disfunção sexual e até mesmo depressão. Ao nível físico ou médico poderia facilitar o aparecimento de doenças, assim como o seu agravamento. O abuso de álcool, drogas e tabaco, assim como a propensão para acidentes e para a violência foram os comportamentos desviantes que mais se destacaram como consequência do stress no trabalho (Quick, Horn & Quick, 1986, citado por Danna & Griffin, 1999).

Os factores que foram descritos podem ter consequências, quer ao nível individual quer organizacional, consoante resultem em elevada ou reduzida Saúde e Bem-Estar. Ao nível individual, como já foi referido, podem originar consequências físicas, psicológicas e mesmo comportamentais. Relativamente às consequências organizacionais, pode surgir a necessidade de investir mais em seguros de saúde, bem como elevar os custos para as empresas associados à redução de produtividade e ao absentismo (muitas vezes resultado de problemas de depressão dos trabalhadores), assim como, relativos a indemnizações e a acções judiciais (Danna & Griffin, 1999).

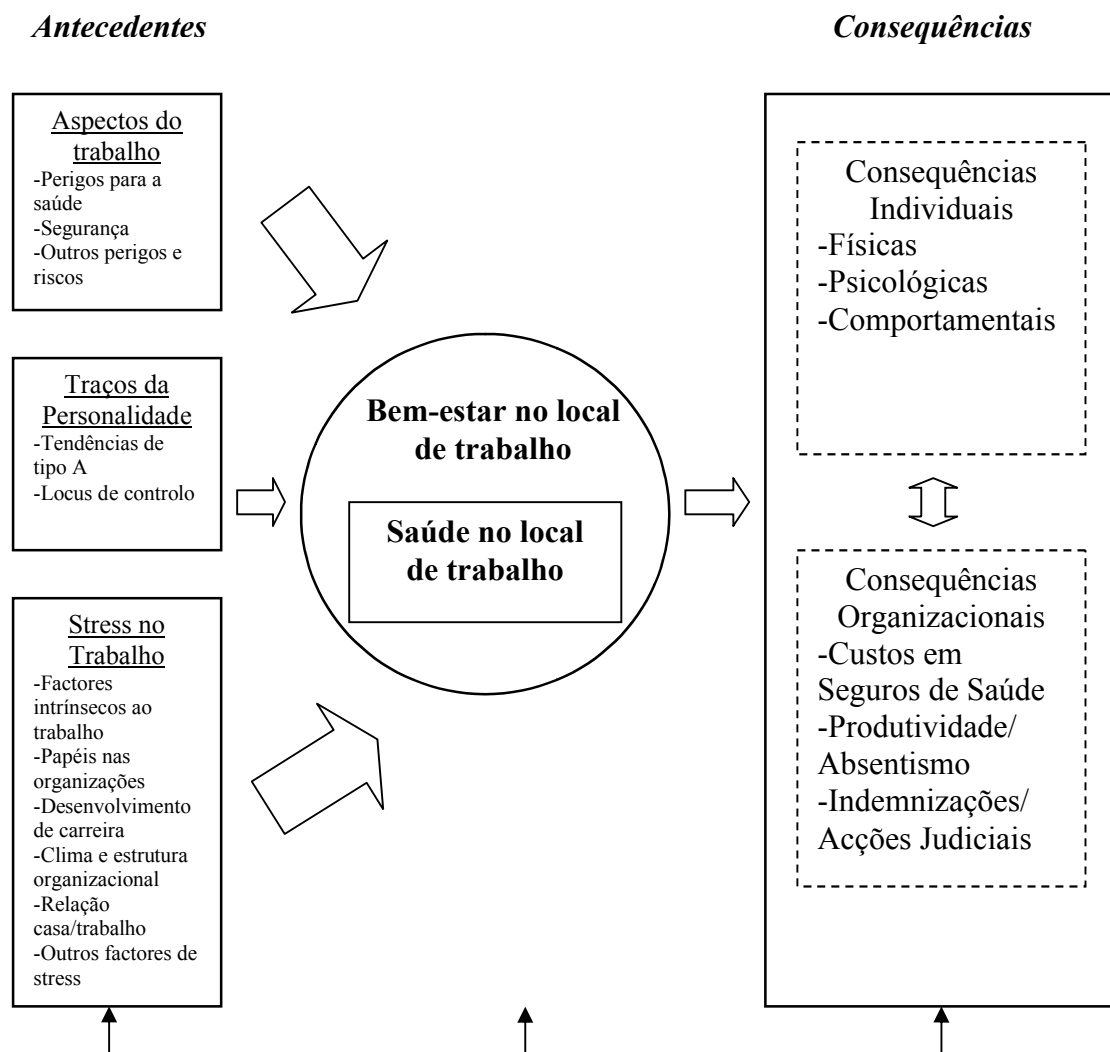


Figura 1 – Modelo Teórico de Danna & Griffin (1999)

### 1.3. Precariedade no Trabalho

O conceito de emprego apresenta actualmente algumas dificuldades, uma vez que pode ser relacionado com algumas situações de trabalho que, consoante as definições adoptadas em cada país, podem ou não ser consideradas situações de emprego. Para a OCDE as pessoas com um emprego são aqueles que, dependendo de país para país (pode variar entre uma semana e um dia) se encontram em diferentes situações, como por exemplo o emprego assalariado; o emprego não assalariado; as pessoas empregadas mas que não trabalham, mantendo todavia um vínculo formal com o emprego; donos de uma empresa mas que não se encontrem a trabalhar; indivíduos ausentes do emprego temporariamente (devido a doença, férias ou licenças); e também os empregadores e trabalhadores por conta própria (Bandeira, 2006).

Têm-se assistido a um aumento dos contratos de trabalho não permanentes por toda a Europa. Um estudo (Smithson, Lewis & Guerreiro, 1998) realizado em cinco países europeus com jovens entre os 18 e os 30 anos tentou analisar as percepções destes jovens relativamente à insegurança no trabalho, ao mercado de trabalho e ao futuro. Neste estudo, foram os entrevistados do Reino Unido quem mais manifestou que a grande diferença entre as suas vidas e as dos seus pais era a ideia de um emprego para sempre, todavia isto não é necessariamente visto como algo mau, uma vez que estes jovens entendiam esta situação como aceitável quando se tratava de uma insegurança a curto prazo, o que não aceitavam era essa mesma insegurança, mas a longo prazo. Em Portugal, Reino Unido, Irlanda e Suécia os sujeitos manifestaram que o mercado de trabalho é instável e que as suas expectativas de emprego são bem diferentes das de gerações anteriores, essencialmente em trabalhos administrativos e ao nível dos operários.

Outros aspectos importantes quando se fala de precariedade no trabalho dizem respeito ao número de horas de trabalho e ao adiamento da vida pessoal. No mesmo estudo foi revelado que a insegurança parece estar a impor a estes novos trabalhadores horários “elásticos”, que podem mesmo chegar às 11 horas de trabalho diário. Por exemplo, ao nível da vida pessoal importa destacar que os entrevistados entendem que para adquirirem uma habitação é necessário estar num emprego seguro e que ter filhos constitui uma preocupação para quem não tem um emprego seguro. No nosso país os jovens tendem mesmo a depender cada vez mais tempo das suas famílias (Smithson et al., 1998).

Neste sentido, uma das mudanças mais significantes nos países desenvolvidos tem sido a generalização de um mercado de trabalho flexível, através da emergência de novas formas de

trabalho. Por emprego flexível entende-se a capacidade que os empregadores têm para rapidamente ajustarem a dimensão e a composição das suas forças de trabalho às condições económicas (Benach, Benavides, Platt, Diez-Roux & Muntaner, 2000; Menéndez, Benach, Muntaner, Amable & O'Campo, 2007). Formas estas de emprego que parecem trazer ao assalariado problemas específicos, quer ao nível da insegurança quer das condições de trabalho, que remetem para uma ideia de descontínuo, para períodos de desemprego, contratos temporários, e que actualmente parecem não poupar ninguém (Burnay, 2002).

É de extrema importância destacar que alguns autores (e.g. Bernhard-Oettel, 2008) sublinham que dentro do trabalho flexível podem distinguir-se várias formas de emprego, entre eles o part-time, o trabalho temporário com contrato a termo fixo e até o denominado “on-call”. Sendo que no presente trabalho interessa-nos os dois primeiros.

De uma maneira geral uma pessoa que trabalha em part-time é aquela para quem o número de horas normal é menor quando comparadas com aquelas que trabalham em regime de full-time, o que se traduz em cerca de 30 a 35 horas semanais (Bernhard-Oettel, 2008), podendo o seu contrato ser ou não temporário. Neste estudo, todos os participantes eram trabalhadores temporários, mesmo os que trabalhavam em regime de part-time.

A fim de reduzir custos de produção, as empresas têm vindo a adoptar essencialmente duas estratégias: i) a *Exteriorização de Actividades*, que consiste na atribuição a outras empresas de determinados segmentos da produção ou de actividades anexas à produção, onde as mesmas podem ser melhor geridas e os custos podem ser reduzidos; e a *Precarização do Vínculo Contratual*, onde se limita a mão-de-obra permanente ao mínimo indispensável, apenas reforçando esse núcleo de pessoal com trabalhadores eventuais sempre que os acréscimos de produção o exijam (Santana e Centeno, 2001).

É precisamente como consequência destas situações que surge o denominado Emprego Atípico ou Flexível, o que todavia não significa que todos os tipos de emprego dentro deste grupo possam ser considerados precários (Santana e Centeno, 2001). A precariedade no emprego quando vista num ângulo de instabilidade no emprego, significa que aquele que tem um emprego precário é o trabalhador que julga que o seu trabalho não tem interesse, que é mal retribuído e que não sente reconhecimento e valorização da sua actividade por parte da empresa para a qual trabalha, sentimento este que pode provocar uma sensação de inutilidade (Paugam, 2002).

#### 1.4. Trabalho Temporário

O trabalho temporário – TT – surgiu nos Estados Unidos da América com Milwaukee, Elmer Winter e Aaron Scheinefield, aquando da criação da primeira empresa de trabalho temporário – ETT – a Manpower. No final da II Guerra Mundial esta modalidade é importada para a Europa, com o objectivo de recrutar mão-de-obra para a reconstrução europeia (Santana e Centeno, 2001).

Nos últimos anos o trabalho temporário tem vindo a sofrer um aumento evidente (Lee, 1996; Guest, 2004; Virtanen, Kivimaki, Joensuu, Virtanen & Elovainio, 2005; Chambel & Castanheira, 2006), o que em grande parte fica a dever-se às mudanças globais ao nível económico, ao aperfeiçoamento tecnológico e à própria demografia, mas também às próprias políticas públicas (Lee, 1996). Estima-se que 13% da população activa europeia esteja empregada neste tipo de emprego (Bernhard-Oettel, 2008). Desde sempre que o recurso ao TT servia para a substituição de trabalhadores que estavam de férias ou de baixa por doença (Nollen, 1996).

O TT traz várias vantagens para as empresas clientes. Um primeiro motivo para recorrer a este tipo de empresa é a redução de custos com o trabalho, com a formação, com o recrutamento e selecção e até mesmo com quem faria todo este trabalho (Lenz, 1996). Mas, mais do que isto, quando uma empresa opta por recorrer a uma ETT está, indubitavelmente, a transparecer uma consciência do risco, com base em imprevisibilidades económicas por parte das empresas, sendo também muitas vezes uma prática de pré-recrutamento para a própria empresa cliente (Santana e Centeno, 2001).

O TT compreende uma relação triangular entre o empregador (uma ETT), um trabalhador e um cliente, para o qual o trabalhador é contratado para trabalhar durante um determinado período de tempo (Bernhard-Oettel, 2008). A ETT recruta, paga ao trabalhador, encarrega-se do seguro contra acidentes e assume o pagamento dos encargos sociais, enquanto que a empresa utilizadora dirige a actividade, exerce a autoridade, estabelece os horários, a quantidade e as condições de trabalho, podendo também fazer o controlo de qualidade (Santana e Centeno, 2001). Este regime implica uma duração limitada e uma data fixa de término de um contrato (Cuyper, Jong, Witte, Isaksson, Rigotti & Schalk, 2008). É frequente os trabalhadores assinarem um contrato com duração limitada para exercerem funções numa determinada empresa cliente e imediatamente a seguir a este terminar, irem exercer funções para outra empresa cliente (Tan & Tan, 2002).



Apesar da população do TT ser considerada heterogénea, podem encontrar-se algumas características relevantes desta população. Os trabalhadores temporários são normalmente mais jovens que os trabalhadores permanentes, por exemplo em Espanha 84% dos trabalhadores temporários têm menos de 34 anos e cerca de 47% têm menos de 25 anos (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007). Em geral, possuem menos habilitações (Nollen, 1996), no caso de Espanha a percentagem destes trabalhadores que frequentou o ensino superior corresponde a 6,8% (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007). No entanto, as habilitações parecem estar relacionadas com o desempenho, na medida em que pessoas mais instruídas tendem a produzir mais e a errar menos (Tan & Tan, 2002). São também as mulheres quem mais trabalha através deste regime (Nollen, 1996), todavia, as diferenças de género variam consoante os países e podem mesmo estar relacionadas com os sectores que recorrem a ETT (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007). Alguns factores pessoais como a situação familiar e ter ou não filhos parecem estar associados com as consequências do trabalho flexível (Bernhard-Oettel, 2008). Frone, Russell & Cooper (1992) referem que adultos com responsabilidades familiares afirmaram que os papéis familiares e os papéis do trabalho interferem um no outro.

O controlo de trabalho é uma variável que apresenta duas perspectivas diferentes quando se fala no TT. Uma primeira perspectiva defende que os trabalhadores temporários, por poderem escolher o quanto trabalham e que tipo de trabalho querem, apresentam menos stress e menos sobrecarga de trabalho que os outros grupos de trabalhadores. Outra perspectiva afirma que ao trabalhador temporário apenas é dito o que fazer e que este se sente um estranho na empresa cliente não se sentindo ao nível dos colegas que lá trabalham directamente (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007). Se compararmos trabalhadores com estatutos diferentes dentro da mesma empresa, mas com funções diferentes é possível distinguir a influência que o tipo de estatuto tem (Chambel & Castanheira, 2007).

Para além de parecer que estes trabalhadores são alvo de menos exigências de trabalho e são menos autónomos, os trabalhadores temporários, quando comparados com os trabalhadores permanentes, têm menos acesso a formação paga pelo empregador, que parece achar que não existe essa necessidade (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007).

#### 1.4.1. Trabalho Temporário Voluntário versus Involuntário

Cada sujeito difere nas razões pelas quais recorreu a um tipo de emprego flexível (Bernhard-Oettel, 2008). Podem distinguir-se dois grupos de motivos: os voluntários e os involuntários (Tan & Tan, 2002), que dependem da percepção que cada indivíduo tem do grau de escolha que teve no facto de enveredar por este tipo de emprego (Bernhard-Oettel, 2008).

Os motivos voluntários para trabalhar através deste regime são vistos no sentido das vantagens que a flexibilidade pode trazer (Bernhard-Oettel, 2008). Uma destas vantagens está relacionada com a família, uma vez que esta flexibilidade pode ser vantajosa para cuidar dos filhos ou outras obrigações familiares (Tan & Tan, 2002) o que pode tornar este emprego especialmente atraente para as mulheres (Nollen, 1996). Por outro lado, estudantes ou indivíduos que acabaram recentemente a sua formação também tendem a escolher este tipo de emprego (Di Natale, 2001). Segundo Guest (2004) há ainda quem tenha uma especial preferência pelo trabalho temporário o que fica a dever-se ao facto de não pretenderem estabelecer um grau de *commitment* semelhante ao que os trabalhadores permanentes adquirem. A isto Tan & Tan (2002) acrescentam ainda que existem pessoas que querem experienciar o menos possível situações de stress e de responsabilidade.

Quanto se trata dos motivos involuntários os indivíduos sentem-se forçados ou pressionados a enveredar por este tipo de emprego (Ellingson, Gruys & Sackett, 1998). Uma das principais razões para os trabalhadores se sentirem obrigados a aceitar este tipo de emprego está relacionado com o facto de quererem entrar no mercado de trabalho, sendo a inserção no mercado de trabalho temporário a estratégia encontrada para mostrar, e também adquirir, competências e capacidades, e com o objectivo de chegar ao trabalho permanente. Muitas vezes estes indivíduos não conseguem alcançar um trabalho permanente por falta de qualificações, mas também devido a problemas económicos que afectam as empresas (Tan & Tan, 2002) e desta forma o trabalho temporário parece ser mais atractivo do que continuar desempregado (Korpi & Levin, 2001). Segundo Bernhard-Oettel (2008) trabalhadores temporários por motivos involuntários, mas que estejam envolvidos fortemente no seu trabalho têm mais dificuldades em lidar com o desemprego, que está inerente a este tipo de contrato, o que muitas vezes conduz a reacções de bem-estar desfavoráveis.

A satisfação com o trabalho e mesmo com as condições de trabalho dos trabalhadores temporários estão fortemente relacionadas com os motivos destes trabalhadores para terem ingressado neste tipo de trabalho (European Foundation for the Improvement of Living and

Working Conditions, 2007). Os trabalhadores temporários de origem voluntária, quando comparados com os de origem involuntária parecem apresentar um maior grau de satisfação com o salário, com a ETT e com a própria vida de trabalhador temporário (Feldman, Doerpinghaus & Turnley, 1994). O TT envolve muitas vezes, para além de um sentimento de insegurança no trabalho, baixos salários, poucas oportunidades para adquirir competências, uma certa vulnerabilidade económica e social (Korpi & Levin, 2001), assim como perda de oportunidades para desenvolver uma carreira e uma baixa identificação organizacional (Guest, 2004).

### 1.5. O Trabalho Temporário em Portugal

O TT surgiu no nosso país completamente legalizado e autorizado em 1962 com a empresa norte-americana Manpower. Um dos factores que ajudaram à instalação deste regime foi a necessidade de mobilização de mão-de-obra feminina para o mercado de trabalho, devido à ida dos trabalhadores masculinos para a Guerra Colonial. Foi a partir de 1979 que disparou a criação de novas ETT e por isso o Conselho das Comunidades aconselhou a adopção pelos Estados-membro de uma acção comunitária de apoio às medidas dos Estados-membro, com o objectivo de assegurar o controlo do TT e a protecção social dos trabalhadores deste regime.

Foi no início da década de 80 que se começou a pensar na constituição de uma associação deste sector, a fim de conseguir um compromisso de concorrência legal, de boas práticas comerciais e de respeito pelos direitos fundamentais dos trabalhadores temporários, mas foi apenas no final desta mesma década que surgiu a Associação Portuguesa de Empresas de Trabalho Temporário (APETT) (Santana e Centeno, 2001).

Em 1989 foi publicada a lei que regulou o mercado até 1995, altura em que surge novamente um clima de desregulamentação, que por sua vez só volta a ser regulamentado com a publicação da Lei nº 146/99, de 1 de Setembro (Santana e Centeno, 2001). Mais recentemente, a lei foi alterada em 2003 e em 2007, segundo a Lei 19/2007, de 22 de Maio, sendo esta última que se mantém actualmente em vigor.

O TT em Portugal atinge valores bastante superiores à média da União Europeia, enquanto que nesta os valores rondam os 13%, no nosso país os valores quase que atingem os 22%. Todavia, pode salientar-se que em Espanha 31% trabalha com contratos de duração temporária. Também em Portugal este tipo de emprego abrange maioritariamente o sexo feminino, as faixas etárias mais jovens e as pessoas com menos habilitações, sendo também

frequente os jovens que acabaram de terminar o ensino superior iniciarem-se no mercado de trabalho através deste tipo de emprego, o que pode também trazer a estas pessoas mais qualificadas um conjunto de oportunidades (Kovács, 2004).

Quando se fala no caso português, a caracterização do TT ainda se torna mais difícil e difusa, em muito devido à escassez de dados. Assim sendo não existem dados muito recentes, a informação mais concreta disponível remete para 1999, onde foi possível verificar um “boom” estatístico, uma vez que foram colocados mais de 26 mil trabalhadores em trabalho temporário. Ainda relativamente ao mesmo ano, pode afirmar-se que os sectores que mais recorreram ao TT são o Transformador e o Comércio (Santana e Centeno, 2001).

Em 1997 existiam já 168 ETT (Santana e Centeno, 2001), sendo que 10 anos depois esse número subiu para 270 (OEFP, 2007). Ainda em 1997, Lisboa, Setúbal e Porto eram os distritos onde se podiam encontrar mais ETT, com 78, 30 e 27 respectivamente (Santana e Centeno, 2001); actualmente é provável que esses distritos continuem a destacar-se a esse nível, no entanto os respectivos números devem ser bastante superiores.

### 1.6. Os Call Centers

É de extremo interesse a tendência que parece existir em comparar o trabalho de um Call Center, uma actividade em franca expansão, com o Taylorismo, equiparando-o a uma linha de montagem (Santos & Marques, 2006). Características como uma rigorosa divisão de tarefas, a baixa complexidade e variabilidade das tarefas e o baixo controlo são factores que vêm facilitar esta relação (Grebner, Semmer, Faso, Gut, Kalin & Elfering; Santos & Marques, 2006). Neste sentido pode parecer contraditório, mas segundo Santos & Marques (2006), o nível de qualificação dos operadores de Call Center constitui um elemento essencial para o funcionamento deste, devido à necessidade de utilização de aplicações de software.

Segundo Bono (2000, citado por Santos & Marques, 2006) os operadores de Call Center são maioritariamente jovens, ou que ainda estão a estudar ou que estão à procura do primeiro emprego, havendo também aqueles que prolongam este tipo de actividade por não encontrarem um trabalho mais adequado. Numa investigação (Santos & Marques, 2006) onde foram inquiridos 115 operadores de Call Center de uma empresa desta actividade verificou-se que a maioria era do sexo feminino e eram também as mulheres quem possuía mais habilitações e mais formação profissional. Dados do mesmo estudo indicam que cerca quase 50% dos inquiridos tinham uma licenciatura ou estavam a frequentar um curso superior e

escolhiam esta actividade por poder ser desempenhada em part-time, sendo que alguns acumulam a esta outra actividade profissional.

Uma das principais razões da escolha deste trabalho e que para alguns constitui uma vantagem é a sua flexibilidade ao nível da gestão de tempo, os trabalhadores podem trabalhar quanto e quando podem. Todavia, é também flexível na gestão de recursos humanos, uma vez que recorre muitas das vezes ao TT para se poder ajustar às variações da procura, o que faz com que exista um grande *turn over*, podendo originar uma fraca ligação com o trabalho realizado, tal como à própria empresa onde é prestado o serviço (Santos & Marques, 2006). A isto Bono (2000, citado por Santos & Marques, 2006) acrescenta que um fraco relacionamento entre colegas pode ser consequência do *turn over* e do desfasamento de horários. Todavia, num estudo de Santos & Marques 90% dos inquiridos classificou a sua relação com os colegas como boa ou muito boa e 43% afirmou que desenvolve relações de amizade com os colegas muitas vezes ou sempre (Santos & Marques, 2006).

Uma componente que pode influenciar a satisfação desta população é o facto de sentirem alguma segurança relativamente à obtenção do salário mensalmente, porém a incerteza de ter ou não trabalho no dia seguinte ainda afecta um número considerável de operadores, bem como o facto de estes considerarem que é pouco provável obterem uma promoção dentro da empresa. A maioria dos operadores preferia ter uma relação contratual com a própria empresa onde prestam serviços ao invés da ETT, justificando que seria mais fácil integrar-se na empresa, havendo no entanto aqueles que entendem que uma relação contratual com a própria empresa constituiria a perda de flexibilidade (Santos & Marques, 2006).

O nível da eficiência solicitado e de supervisão neste tipo de trabalho são bastante elevados, havendo por isso uma enorme racionalização e cronometragem das chamadas, mas também de outras actividades que o operador possa estar a executar, recorrendo-se à gravação de chamadas e à própria tecnologia (Santos & Marques, 2006). A estes elementos de stress podem somar-se o facto de ser comum os operadores interagirem com clientes insatisfeitos, mostrando-se de certa maneira furiosos. Contudo, o operador tem de ter em conta todos os procedimentos e valores da empresa e nunca desrespeitar o cliente (Lewig & Dollard, 2003).

Tendo em conta o rápido crescimento desta área é fundamental que as organizações estejam atentas para o impacto emocional e psicológico do trabalho num Call Center, a fim de otimizar a eficácia, mas também o bem-estar destes trabalhadores e assim reduzir os custos do *turn over* e do absentismo (Lewig & Dollard, 2003).

### 1.7. Implicações do Trabalho Temporário para a Saúde e Bem-estar

Como já foi referido o TT apesar de apresentar alguns aspectos menos positivos, é exactamente aquilo que algumas pessoas pretendem, o que na maior parte das vezes fica a dever-se à flexibilidade que este possibilita. Desta forma será que as implicações que o TT tem para a saúde e bem-estar dos indivíduos são também variadas?

Bardasi & Francesconi (2004) defendem que as consequências do trabalho flexível para a saúde são ambíguas e explicam que estas dependem de preferências individuais, expectativas e de constrangimentos financeiros. Virtanen, Kivimaki, Joensuu, Virtanen & Elovainio (2005) destacam também que os efeitos para a saúde do TT dependem do grau de instabilidade no próprio trabalho temporário, o que está relacionado com a insegurança no trabalho, os salários reduzidos e com a falta de cuidados de saúde, entre outros. Estes autores concluíram que o TT pode estar associado a elevados riscos de doenças relacionadas com o trabalho e a reduzidos estados de ausência de doença, ao contrário dos trabalhadores permanentes. Um outro estudo de Martens, Nijhuis, Boxtel & Knottnerus (1999) revelou que trabalhadores com contratos temporários reportavam significativamente mais queixas de saúde. O mesmo estudo revelou que eram as mulheres quem tinha mais problemas em manter um desempenho psicológico adequado. Rodriguez (2002) parece reforçar esta conclusão afirmando que “em geral, as mulheres têm mais instabilidade no trabalho do que os homens” (p. 964).

Um factor que parece ter especial relevância neste sentido é a motivação, uma vez que se pode considerar um bom preditivo das consequências psicológicas essa motivação dos trabalhadores temporários que pretendam passar a permanentes (Cuyper, Jong, Witte, Isaksson, Rigotti & Schalk, 2008).

### 1.8. Objectivos do Estudo

Após estas considerações teóricas, importa destacar os objectivos do presente estudo: i) Compreender a percepção dos trabalhadores temporários acerca da sua qualidade de vida no trabalho; ii) Explorar os processos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho destes mesmos trabalhadores; e iii) Compreender a percepção dos trabalhadores acerca do impacto que a sua saúde e bem-estar no trabalho podem ter ao nível individual e organizacional. Optou-se por recorrer apenas a indivíduos com habilitações de nível superior, quer para garantir a homogeneidade da amostra quer pelo facto de estes constituírem uma parte

significativa dos trabalhadores, ainda que não fosse expectável os licenciados recorrerem de forma tão frequente a ETTs para obter um emprego.

## 2. MÉTODO

O presente estudo consiste num estudo exploratório, que pretende analisar relações sem as manipular. Deste modo não se podem apresentar conclusões directas de causalidade, podendo-se apenas supor a sua existência.

### 2.1. Participantes

Ao contrário da pesquisa quantitativa que pretende contar opiniões, a investigação qualitativa tem como objectivo explorar esse mesmo espectro de opiniões e as diferentes representações sobre determinado assunto (Bauer & Gaskell, 2000).

Neste tipo de investigação não existe um método para seleccionar os participantes, cabe ao investigador ter a capacidade de usar a sua imaginação social científica (Bauer & Gaskell, 2000) para fazer essa mesma selecção. Quanto ao número de participantes dependem do tópico em análise, assim como do número dos diferentes ambientes que são considerados relevantes e dos recursos que o investigador tem disponíveis (Bauer & Gaskell, 2000). Na opinião destes autores o investigador terá um número limite de entrevistas que deverá estar entre 15 a 25 entrevistas, quando individuais. Ruquoy (1997) acrescenta ainda que se deve ter como princípio a diversificação das pessoas interrogadas e garantir que não se esquece nenhuma situação relevante.

Como é possível verificar na tabela de caracterização dos participantes (Confrontar Anexo 3), neste estudo participaram 21 trabalhadores de uma empresa de recursos humanos, sendo que 17 estavam a exercer funções numa determinada empresa cliente da empresa de recursos humanos e os restantes numa outra empresa cliente. Ambas as empresas clientes pertencem ao ramo das telecomunicações e os trabalhadores prestam serviços de Contact Center. Saliente-se que dois dos entrevistados eram Responsáveis de Equipa, um de cada empresa cliente, enquanto que os restantes são assistentes, sendo que um deles no dia anterior à entrevista havia apresentado a sua demissão à empresa.

A maioria dos participantes eram do sexo feminino, apenas seis eram homens, o que pode considerar-se bastante representativo da população que trabalha neste tipo de empresas, assim como da população que trabalha em trabalho temporário com habilitações ao nível da licenciatura ou mais. No que diz respeito às idades, estas estavam compreendidas entre os 21 e os 34 anos. Relativamente à situação familiar, a maioria era solteiro e não tinha filhos, apenas uma participante era casada e um participante vivia em união de facto, sendo este



último o único com um filho. A maioria dos participantes (15) exercia funções em part-time, enquanto os restantes seis trabalhavam em regime de full-time. No que concerne à antiguidade na empresa, o trabalhador que está há mais tempo na empresa apresenta uma antiguidade de quatro anos, por seu lado dois meses é o tempo correspondente ao trabalhador com menos antiguidade na empresa. Pode verificar-se que a maioria dos participantes está na empresa há menos de um ano.

O principal critério de inclusão foi que os participantes possuíssem habilitações pelo menos ao nível da licenciatura. Assim, dois dos entrevistados tinham um mestrado, outro uma pós-graduação e os restantes detinham licenciaturas em diversas áreas, estando alguns destes a prosseguir com um mestrado.

## 2.2. Material

Uma vez que o objectivo principal da presente investigação foi analisar as percepções de trabalhadores temporários relativamente à sua QVT optou-se por recorrer à entrevista individual. Esta consiste numa interacção díade, diferente das conversações comuns, uma vez que pode demorar mais do que uma hora e dá-se entre duas pessoas que não se conheciam antes. Espera-se que o entrevistador faça as questões e que o entrevistado responda a essas mesmas questões, sendo o tema uma escolha do primeiro (Bauer & Gaskell, 2000). É fundamental que o entrevistado se exprima o mais livremente possível, fornecendo informações precisas sobre o assunto em discussão e deixando que o entrevistado conheça as suas reacções e detecte processos (Ruquoy, 1995/1997). Este autor afirma mesmo que a entrevista é o melhor instrumento para delimitar sistemas de representações, de valores e até mesmo de normas veiculadas por um indivíduo.

No presente estudo recorri a entrevistas individuais semi-estruturadas. Este tipo de entrevista apesar de ser considerada uma técnica morosa apresenta vantagens ao nível da riqueza de informação e do facto de ser uma interacção íntima, personalizada, espontânea e flexível, permitindo ao entrevistador a possibilidade de clarificar respostas (Valles, 1999).

Com o intuito de assegurar a relevância e a qualidade da informação, o investigador deve ter em conta aspectos como o objecto de estudo, o contexto interpessoal e as condições sociais da interacção (Ruquoy, 1995/1997). Para tal o ideal será então elaborar um guião de entrevista. Uma vez que se trata de uma entrevista semi-estruturada o guião é antes de mais um esquema com os tópicos a considerar, porém, para além de não ser “fechado”, não é necessário que se siga a ordem do guião (Valles, 1999). Após a construção do guião

(Confrontar Anexo 1), que incluía também tópicos que poderiam ou não ser referidos pelos entrevistados, foi realizada uma entrevista-piloto a fim de verificar nomeadamente a estrutura do guião, eventuais aspectos repetitivos ou mesmo que estivessem omissos.

### 2.3. Procedimento

A fim de fazer uma primeira triagem, a empresa de recursos humanos permitiu-me consultar os dados dos colaboradores, sendo deste modo apenas contactados aqueles que detinham no mínimo uma licenciatura. Foram estabelecidos os contactos telefónicos, onde expliquei o objectivo do estudo, os critérios de selecção, tal como informei que a entrevista seria gravada. Se o colaborador aceitasse colaborar era então agendada a entrevista.

Os contactos telefónicos tiveram início cerca de uma semana antes do início as entrevistas e prolongaram-se quase até ao final das mesmas, uma vez que tentei contactar todas as pessoas das duas empresas cliente que me foram autorizadas e que seguissem o critério das habilitações. No que concerne às entrevistas propriamente ditas decorreram durante três semanas dos meses de Abril e Maio, havendo dias em que apenas realizei uma entrevista e outros em que realizei até um máximo de quatro entrevistas. A duração das entrevistas foi relativamente variável, a maioria das entrevistas tiveram uma duração compreendida entre os trinta e os quarenta e cinco minutos e a entrevista mais longa durou cerca de uma hora e seis minutos.

As entrevistas foram todas realizadas nas instalações da empresa de recursos humanos, nas salas utilizadas para entrevistas de selecção. Tal como sugerido pela literatura, as entrevistas tiveram início com uma pequena introdução sobre a investigação, seguindo-se um agradecimento ao entrevistado pela sua colaboração e um pedido para gravar a conversa (e.g. Bauer & Gaskell, 2000). Foi também solicitado ao entrevistado antes da entrevista que preenchesse uma ficha com os dados sócio-demográficos e relativamente a aspectos do trabalho (Confrontar Anexo 2).

Com o propósito de posterior análise dos dados todas as entrevistas foram transcritas, sendo que em média cada hora de entrevista corresponderam a cinco horas de transcrição. Este processo iniciou-se imediatamente após as primeiras entrevistas e foi finalizado no início do mês de Junho.

Para esta investigação foi utilizada a técnica da Análise de Conteúdo, que segundo Berelson (1954, citado por Janeira, 1972), há meio século atrás, seria uma técnica de investigação útil para descrever de forma objectiva, sistemática e quantitativa o conteúdo

manifesto da comunicação. Cerca de três décadas depois, Krippendorf (1980, citado por Vala, 1986) vem defender que esta técnica possibilita “fazer inferências, válidas e replicáveis, dos dados para o seu contexto” (Vala, 1986, p. 103). Vala (1986) tendo por base diversos autores sublinha que a Análise de Conteúdo não se trata de um método, mas sim de uma técnica de tratamento de informação, sendo actualmente uma técnica bastante comum na investigação empírica das ciências humanas e sociais. Assim, esta técnica permite inferir sobre a fonte e a situação em que esta produziu o material que foi alvo de análise. Ora, a finalidade é mesmo inferir, sempre com base numa lógica explicitada, acerca das mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas. O autor ainda acrescenta “trata-se da desmontagem de um discurso e da produção de um novo discurso através de um processo de localização-atribuição de traços de significação, resultado de uma relação dinâmica entre as condições de produção do discurso a analisar e as condições de produção da análise” (Vala, 1986, p. 104).

Posto isto, para a análise de dados optou-se pela aplicação informática TROPES, a fim de complementar a análise de conteúdo clássica.

#### 2.4. O TROPES

O TROPES executa um tratamento semântico automático de classificação e de contracção do texto, tratando-se de um instrumento de apoio à interpretação, permitindo vários níveis de leitura do conteúdo dos textos através de um método indutivo (Ramos, 2006).

Esta aplicação é utilizada para analisar qualquer tipo de texto e permite identificar frequências de utilização de palavras, assim como as suas famílias semânticas, personalizar uma categorização semântica do conteúdo, produzir uma espécie de esqueleto intrínseco do mesmo e encontrar relações com relevância entre grupos de palavras, o que posteriormente permite inferir a associação entre conceitos (Fernandes, 2008). Assim, segundo Ghiglione, Landré & Molette (1998), o TROPES foi concebido com o intuito de identificar os principais elementos para aceder aos traços de operações psico-sócio-cognitivas.

Uma das principais vantagens deste software trata-se do facto de reduzir a subjectividade do codificador no estabelecimento do sentido do texto, assim como o facto de analisar um *corpus* extenso de forma mais objectiva do que através da análise tradicional (Ghiglione et al, 1998; Ramos, 2006). No entanto, importa destacar que o uso de programas informáticos de análise de conteúdo para tratamento de dados não invalida uma análise categorial e tipológica tradicional (Guerra, 2006). Pode dizer-se que a aplicação informática é uma espécie de auxiliar na etapa da análise, uma vez que a interpretação é sempre deixada a cargo do

investigador, evitando-se que seja este último a orientar a análise com ideias *a priori* (Ramos, 2006). Daí que também neste trabalho se tenha optado por usar ambas as técnicas, com o objectivo de controlar a subjectividade que pudesse emergir.

Para tratar um texto, esta aplicação divide o seu trabalho em seis etapas: 1) divisão em orações e frases; 2) desambiguação das palavras do texto; 3) identificação das classes equivalentes; 4) estatísticas, detecção das rajadas e dos episódios; 5) detecção das frases notáveis e 6) tratamento formal e apresentação do resultado (Ghiglione et al, 1998). Para além disto, o TROPES identifica ainda o estilo geral do texto (Confrontar Anexo 4) e a encenação (Confrontar Anexo 5) que nele é construída (Ramos, 2006).

Para além disso as palavras são agrupadas em grandes categorias, sendo que as seguintes podem considerar-se as mais relevantes: 1) verbos; 2) conectores (conjunções de coordenação e subordinação, locuções conjuncionais); 3) modalizações (advérbios ou locuções adverbiais); 4) adjectivos qualificativos e os números; 5) pronomes pessoais; 6) substantivos e nomes próprios (Ghiglione et al, 1998).

O TROPES realiza um tratamento complexo distribuindo todas as palavras significativas pelas respectivas categorias, procedendo à análise da sua distribuição, estudando a sua ordem de chegada, quer ao nível das frases quer do texto integral (Ghiglione et al, 1998). Todavia, uma grande vantagem desta aplicação é permitir ao investigador intervir neste processo, através da criação de categorias que mais convenham à sua investigação e de indicar quais as palavras significativas para uma categoria. Ramos (2006) refere mesmo que “a utilização de um cenário personalizado é geralmente indispensável para efectuar uma adequada análise de um texto” (p. 156).

### 3. RESULTADOS

Como já foi referido anteriormente, a fim de analisar os dados recolhidos recorreu-se ao software TROPES, tal como à Análise de Conteúdo Clássica.

#### 3.1. Estilo de Discurso

Foi possível concluir a partir do TROPES que todos os entrevistados detêm um estilo de discurso *Argumentativo*, excepto os entrevistados 13 e 16 que apresentaram um estilo *Enunciativo*. Verificou-se ainda que todos os participantes apresentaram um estilo de narração *Subjectivo*, ou seja, tenderam sempre a utilizar a primeira pessoa do singular (“eu”, “me”, “mim”, etc). Quanto à encenação apurou-se que, à excepção dos entrevistados 3, 6 e 11, que mostraram uma encenação *Ancorada no real*, todos os outros manifestaram uma *Dinâmica, activa*, isto é serviram-se frequentemente de verbos de acção. *Noções de dúvida* só não foram observadas nos participantes 6 e 17.

Este procedimento foi fundamental a fim de confirmar se todos textos estavam aptos para análise através do TROPES.

#### 3.2. Criação do *Cenário*

A criação do cenário de categorias semânticas parte de alguns procedimentos prévios, tais como a preparação dos registos escritos para serem inseridos no TROPES e o agrupamento das transcrições de todas as entrevistas num único documento. Posto isto, foi realizada uma análise com a totalidade dos conteúdos com o objectivo de permitir comparações inter-sujeito. Com este procedimento tinha-se então construído um cenário comum a todos os participantes, através de um processo de estabilização progressiva das categorias a reter na análise. A construção do *Cenário* teve sempre na base o modelo teórico utilizado na investigação, mas também a impressão do contexto da entrevista e permitiu assim organizar e estruturar os temas em análise.

Os cenários estão planeados para filtrar as *classes de equivalentes*, tendo em conta as estratégias de análise, deste modo o cenário é composto por diversos *grupos semânticos*. Importa destacar que o TROPES possui um cenário padronizado, em função dos dicionários próprios do *software*, o que pode servir de suporte à construção de um novo esquema de classificação, sendo reformulado e adaptado aos objectivos da investigação. No presente

estudo foi exactamente esta a direcção tomada, isto é, partindo das categorias de primeiro nível apresentadas pelo TROPES, procedeu-se a uma análise exaustiva das mesmas, fazendo a triagem e a reorganização de cada grupo de palavras relevantes para a investigação. Todo este processo teve por base não só o modelo teórico utilizado, mas também o conteúdo das entrevistas.

Foram então criadas oito categorias de primeiro nível no *Cenário*: 1) Características do Local de Trabalho; 2) Desenvolvimento de Carreira; 3) Dimensão Organizacional; 4) Exigências de Trabalho; 5) Factores Intrínsecos à Função; 6) Qualificações e Competências; 7) Relações de Trabalho e 8) Saúde e Bem-Estar Percebidos.

Todas estas categorias de primeiro nível continham, por sua vez, categorias de segundo nível. Na categoria Características do Local de Trabalho foram distinguidas seis categorias de segundo nível, são elas: a) Equipamentos; b) Higiene; c) Horário; d) Local de Trabalho; e) Refeições; e f) Ruído. Na categoria seguinte, Desenvolvimento de Carreira, as categorias de segundo nível são: a) Carreira; b) Continuidade; c) Estabilidade; d) Precariedade; e) Segurança; e f) Trabalho Temporário. Em seguida, a categoria Dimensão Organizacional é constituída por: a) Avaliação; b) Contratos; c) Empresa Cliente; d) Empresa de Recursos Humanos; e) Feedback; f) Formação; g) Liderança; h) Pausas; e i) Remuneração. Na categoria de primeiro nível, Exigências de Trabalho, inserem-se seis categorias de segundo nível: a) Autonomia; b) Desempenho; c) Disponibilidade; d) Flexibilidade; e) Motivação; e f) Paciência. Quanto à categoria Factores Intrínsecos à Função foram criadas sete categorias de segundo nível: a) Call Center; b) Clientes; c) Departamentos; d) Procedimentos; e) Qualidade; f) Quantidade; e g) Tarefas. A esta segue-se a categoria Qualificações e Competências, composta por: a) Competências e b) Habilitações. Na categoria Relações de Trabalho inserem-se: a) Ambiente de Trabalho; b) Apoio; c) Conflito; d) Equipa e e) Relações. Finalmente, a categoria Saúde e Bem-Estar Percebidos engloba as seguintes categorias de segundo nível: a) Doença; b) Impacto no Indivíduo; c) Reacções Emocionais; d) Repouso; e) Saúde e f) Stress.

Importa ainda destacar que algumas destas categorias de segundo nível eram ainda compostas por categorias de terceiro nível<sup>1</sup>. Esta situação ocorreu quando pareceu relevante distinguir bem o conteúdo de cada categoria e a fim de garantir uma análise mais válida. Cada categoria de primeiro, segundo ou terceiro nível eram constituídas por uma ou várias palavras que o software automaticamente associaria à respectiva categoria.

---

<sup>1</sup> Para explorar estas categorias com mais profundidade confrontar o Cenário em Anexo (Anexo 8).

Após a estabilização do cenário para a amostra global, este foi usado como grelha de leitura de cada entrevista, isto é, o conteúdo das entrevistas de cada participante foi submetido a este cenário, realizando-se uma análise mais específica de cada trabalhador.

### 3.3. A análise dos dados

Através do presente estudo foi possível confirmar a pertinência do modelo de investigação utilizado para o grupo estudado. Verificou-se que antecedentes como os aspectos do trabalho, a personalidade, mas fundamentalmente factores ligados ao stress no trabalho parecem ter influência na Qualidade de Vida no Trabalho, assim como na Saúde e Bem-estar dos trabalhadores temporários entrevistados. Posto isto, a percepção destes mesmos trabalhadores parece ser unânime quando se trata das consequências que a sua Qualidade de Vida no Trabalho, tal como a sua Saúde e Bem-Estar têm quer ao nível individual quer organizacional.<sup>2</sup>

#### 3.3.1. Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

No que diz respeito a avaliação que os trabalhadores temporários fizeram da sua própria Qualidade de Vida no Trabalho, foi possível encontrar duas posições opostas e até uma posição mais intermédia, onde os entrevistados se mostraram relativamente indecisos no modo como poderiam avaliar a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Numa primeira análise constata-se que os entrevistados que referiram ou passaram a ideia que tinham Qualidade de Vida no Trabalho têm, para além desta, outra actividade ou têm perspectivas de a ter brevemente, actividades estas nas áreas das suas formações de ensino superior (como é o caso da entrevistada 1 que também é enfermeira, da entrevista da 5 que trabalha na área social ou da entrevistada 14 que já tem perspectivas de ingressar no mercado de trabalho na área da psicologia) ou até relacionada com um hobby (como é o caso do entrevistado 16 que, para além da sua actividade na Empresa de Recursos Humanos, dá aulas de música). Outro caso é o da entrevistada 3 que está a trabalhar para sair de Portugal a fim de prosseguir a sua formação.

---

<sup>2</sup> Com o intuito de facilitar a apresentação e justificação dos resultados optou-se por compilar alguns dos excertos mais relevantes das entrevistas.

E2: “Eu adoro trabalhar, isso deve querer dizer alguma coisa! (...) Adoro trabalhar nos trabalhos que tenho, tanto um como outro. Mesmo a EMPRESA\_CLIENTE ... (...) Logo, eu faço por gosto, porque gosto daquilo que estou a fazer, porque...tanto na EMPRESA\_CLIENTE, como no IPO...gosto imenso daquilo que faço! (...) Eu tenho qualidade de vida no meu trabalho! Felizmente tenho... Por isso...sinto-me realizada com aquilo que faço...Se pudesse ter outro, ainda tinha outro, mas não tenho tempo.”

E14: “Neste momento na E\_R\_H, o ambiente de trabalho é excelente, cinco estrelas. Em termos de...tanto com assistentes como com REs, com o pessoal da Qualidade, o ambiente é muito bom. Sempre que temos alguma questão...até mesmo com o colega do lado, alguma dúvida toda a gente esta dispostos a ajudar-nos e a esclarecer-nos e mesmo nas pausas o ambiente é muito confortável. Considero que...depois também não referi que, para uma boa qualidade de vida no trabalho quer dizer, uma pessoa sentir-se bem relativamente à remuneração que está a receber, não é? E eu acho que para este tipo de trabalho até nem estamos a receber mal, para o tipo de trabalho que é e em part-time. Não tenho problemas nenhuns com o horário de trabalho, foram-me dadas várias opções e eu escolhi, portanto à partida é um horário que me é confortável porque escolhi. Acho que é muito bom, o ambiente é muito bom e acho que isso é meio caminho andado para eu me sentir bem ali dentro.”

E16: “De uma maneira geral positiva, de maneira geral positiva.”

Por sua vez, os entrevistados que manifestaram não ter Qualidade de Vida no Trabalho ou que a avaliaram como negativa parecem ter em comum o facto de apenas desempenharem esta ocupação a nível profissional, sendo que alguns estão a continuar a sua formação académica, outros não encontram outra actividade e aqui novamente encontra-se um caso de um trabalhador que vai sair do país e o trabalho através da Empresa de Recursos Humanos é uma forma de angariar algum capital para esse objectivo. Importa salientar que uma das entrevistadas que mostrou não estar satisfeita com a sua Qualidade de Vida no Trabalho exerce o cargo de supervisora.



E4: “Bem, se eu tivesse em consideração esta experiência em particular a qualidade de vida não é lá muita.”

E9: “Na E\_R\_H? Eu acho que a questão é mesmo salarial. Eu não sou assim tão exigente em relação ao resto, desde que haja bom ambiente de trabalho e desde que haja interajuda e trabalho de equipa...para ajudar o cliente, o que muitas vezes não se verifica também. Mas pronto, isso já estamos a falar de outras coisas. Eu acho que é mesmo a nível salarial. Eu tenho uma vida muito complicada a nível de tempo, eu trabalho das dez às seis e depois das sete à meia-noite estou na EMPRESA\_CLIENTE e trabalho ao fim-de-semana também. Depois estou a tirar Mestrado, o que não ajuda. Portanto, a nível de qualidade de vida no geral, eu não me vejo neste momento com grande qualidade de vida, mas se restringir a minha vida à E\_R\_H, eu acho que é a nível salarial, é a única coisa da qual me queixo, os salários são muito baixos para aquilo que nós fazemos.”

E10: “Eu não sei o que é que é qualidade de vida no trabalho! Porque eu nunca tive qualidade de vida no trabalho.”

E11: “Precária! Sou sincera!”

E13: “Qualidade de Vida no Trabalho...eu não gostei. Acho que não existe qualidade de vida no trabalho no trabalho que estava a realizar.”

E15: “A minha qualidade de vida no trabalho? Neste momento não é muito boa. Primeiro porque não tenho muito bom ambiente no meu trabalho.”

E17: “Aí que chatice! Mais um dia! Nunca mais chega ao fim-de-semana! É um bocado chato e isso também desmotiva porque basicamente eu às vezes sinto que o meu objectivo da semana é atravessar a correr, entra Segunda, chega à Sexta, quer dizer passo cinco dias à espera de dois e às vezes vou fazer horas extra. Portanto, é um pouco... às vezes fico um bocado triste com isso de não sentir aquela alegria, aquela vontade de ir trabalhar, dizer assim eu gosto daquilo que faço, eu todos os dias vou fazer. Não é que eu desgoste completamente, porque eu até chega uma altura que lógico gosto dos meus colegas, sinto-me bem lá, já estou lá há bastante tempo, não é, foi o máximo de tempo que já tive num emprego, mas não... se fosse uma coisa que eu pudesse escolher não era aquilo que eu estava a fazer como é lógico.”

E17: “Não muito boa. Lá está, a tal questão... acho que já respondi, o facto de não me sentir realizada a nível profissional, a nível pessoal acaba por ter influência nessa qualidade de vida no trabalho. Não me sinto... lá está, não me sinto... não é aquilo que eu quero, não me sinto satisfeita, se eu não me sinto satisfeita encontro defeitos em mil e uma coisas e torna-se mais complicado o dia-a-dia.”

Pode ainda considerar-se que existe uma posição relativamente intermédia, na qual maioritariamente os trabalhadores não têm outra ocupação profissional e têm uma opinião muito vincada acerca da sua Qualidade de Vida no Trabalho.

E7: “Eu acho que... eu acho que o... o outsourcing... o facto das pessoas trabalharem em outsourcing não tem... a questão do trabalho precário não se aplica em todas as situações. Eu acho que há trabalhos muito piores, eu já fiz muita coisa... e acho que as pessoas às vezes queixam-se um bocadinho... falam um bocadinho de cor... mas eu acho que podiam... podia haver mais condições, isso garantidamente! E estimular mais as pessoas de outra forma.”

E18: “Quando isso tem a ver um pouco com a parte do gostar do que se faz, neste momento é suficiente. Porque não é o que eu desejo. Não é má, mas é suficiente.”

E19: “Acho que é... neste momento está ali do limiar entre o ter e o não ter qualidade de vida no trabalho. Eu acho que a fronteira entre uma coisa boa e o mal e é uma coisa muito ténue. Se bem que agora seja mais positivo que negativo, mas não posso dizer que tenho qualidade de vida no trabalho.”

E21: “Sei lá. Dando uma nota de zero a vinte, talvez desse aí um treze, catorze.”

Importa sublinhar que não se encontrou evidência de diferenças de género, antiguidade na empresa ou até do cliente para o qual os trabalhadores prestam serviços na avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho que estes fazem.

### 3.3.2. Factores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho

Relativamente aos factores que na percepção dos trabalhadores influenciam a sua Qualidade de Vida no Trabalho foram bastante diversificados, indo, porém, ao encontro do modelo de análise e substancialmente para os aspectos que podem ser fontes de stress no trabalho.

Como se pode comprovar através da Tabela 1, numa análise aos resultados do Cenário do TROPES constata-se que a Categoria que obteve uma maior frequência foi a Categoria Dimensão Organizacional. Nesta categoria encontramos aspectos como a Remuneração, a Liderança, a Formação, a Avaliação e até o Feedback e as questões das Pausas no trabalho (Confrontar Gráfico 1).

Categoria	Frequência
Características do Local de Trabalho	267
Desenvolvimento de Carreira	182
Dimensão Organizacional	<b>989</b>
Exigências de Trabalho	171
Factores Intrínsecos da Função	810
Qualificações e Competências	136
Relações de Trabalho	187
Saúde e Bem-Estar	196

Tabela 1 – Frequências das Categorias no Total das Entrevistas

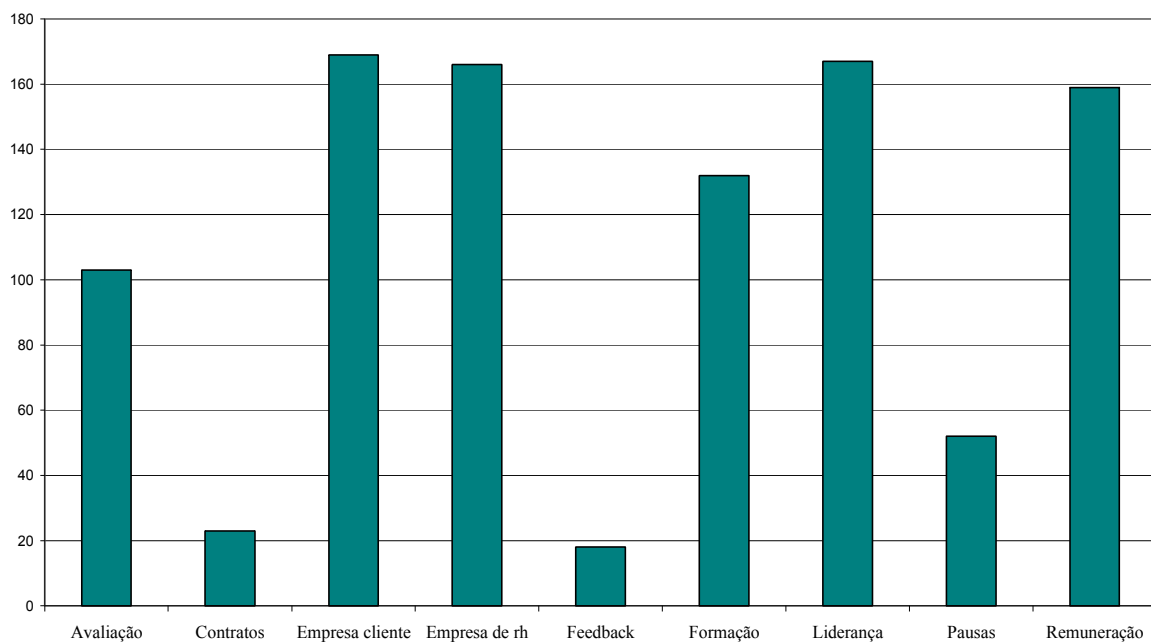


Gráfico 1 – Frequências das Categorias de Segundo nível da Categoria Dimensão Organizacional

No que concerne à Remuneração, que foi referida 159 vezes no total das entrevistas, foi referida por grande parte dos entrevistados como um factor que contribui para a Qualidade de Vida no Trabalho. Quando questionados acerca do que era Qualidade de Vida no Trabalho e sobre quais as variáveis que contribuíam para esta, estes entrevistados tenderam a reportar a remuneração, especificamente o salário propriamente dito.

E5: “Eu acho que acima de tudo é...até a questão financeira e a importância de receber o ordenado. Eu tinha uma colega minha que me dizia isso no outro dia, quer dizer “trabalho nem que seja para ir gastar na manicura”... “é o teu trabalho, é as tuas horas, é o teu trabalho!”. Acho que acima de tudo se houver uma boa remuneração face ao trabalho efectuado e se é correcto e...e não vejo muito mais. Basicamente passa um bocadinho por ai.”

E8: “Pronto, neste caso termos o nosso ordenado, termos o nosso subsídio de almoço. (...)”

E14: “ (...) Considero que...depois também não referi que, para uma boa qualidade de vida no trabalho quer dizer, uma pessoa sentir-se bem relativamente à remuneração que está a receber, não é? (...)”

E15: “ (...) é uma boa remuneração também (...)”

E17: “O que é que é para mim qualidade de vida no trabalho? Um bom rendimento, de acordo com as funções desempenhadas. Basicamente é um bom rendimento, exacto, porque com um bom rendimento uma pessoa também pode sentir-se valorizada, não é, pela entidade patronal. (...)”

E19: “Se calhar é...não posso dizer que agora não tenho...a qualidade de vida no trabalho também é poder ser...principalmente ser reconhecido nas nossas capacidades, naquilo que fazemos, sermos pagos de acordo com isso.”

E20: “O que é que é qualidade de vida no trabalho? Isso é um pouco subjectivo. Eu pessoalmente não tenho o melhor emprego do mundo, sem dúvida nenhuma, mas acho que estou numa situação que dá para... minimamente satisfatória. Digamos que se pudesse ter um ordenado melhor, eu tê-lo ia, se possível no sítio onde estou a trabalhar, mas...”

Todavia, apesar de manifestarem que a remuneração pesa na sua Qualidade de Vida no Trabalho, entendem que esta é baixa relativamente ao trabalho que desempenham, alguns referem mesmo que o salário é precário e que muitas vezes recebem incorrectamente. Através do Gráfico 2 é possível verificar a ligação que os sujeitos fizeram entre a precariedade e o salário, sendo que quanto maior for a área da circunferência mais elevado foi o número de referências àquela palavra. O Gráfico 3 demonstra as co-ocorrências que existem não só entre o salário e a precariedade mas também com aspectos como os prémios, a própria empresa de recursos humanos, o horário, os contratos e a motivação. Quanto mais perto estão estas temáticas umas das outras do gráfico mais relação apresentam entre si.

A entrevistada 9 chega mesmo a referir que pelas suas habilitações não deveria estar a ganhar tão pouco. Segundo a entrevistada 17 a remuneração auferida por cargos de supervisão é também reduzida e parece mesmo não compensar ter este cargo.

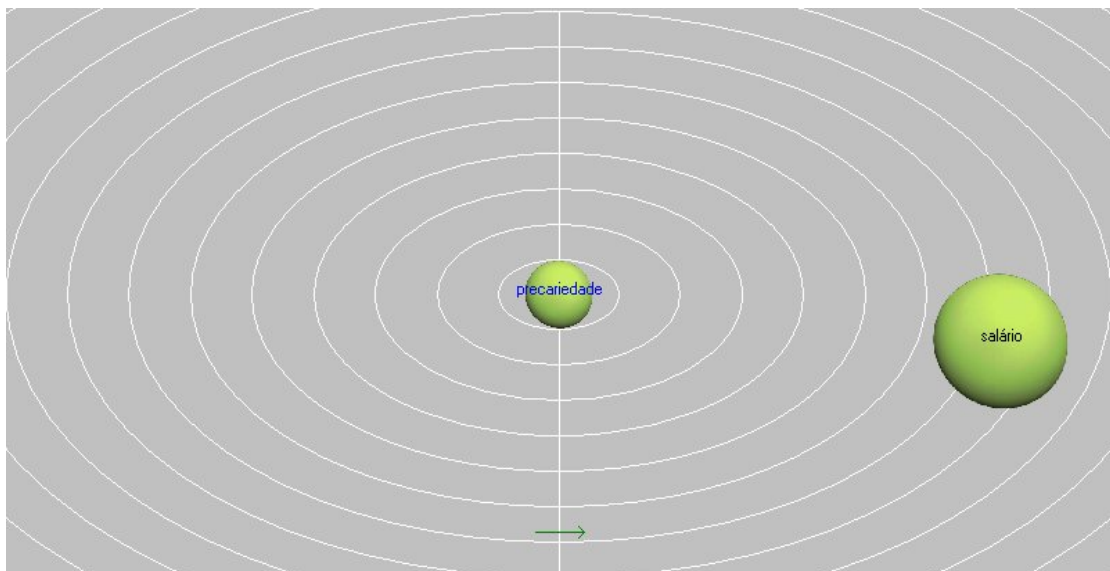


Gráfico 2 – Relação entre Precariedade e Salário

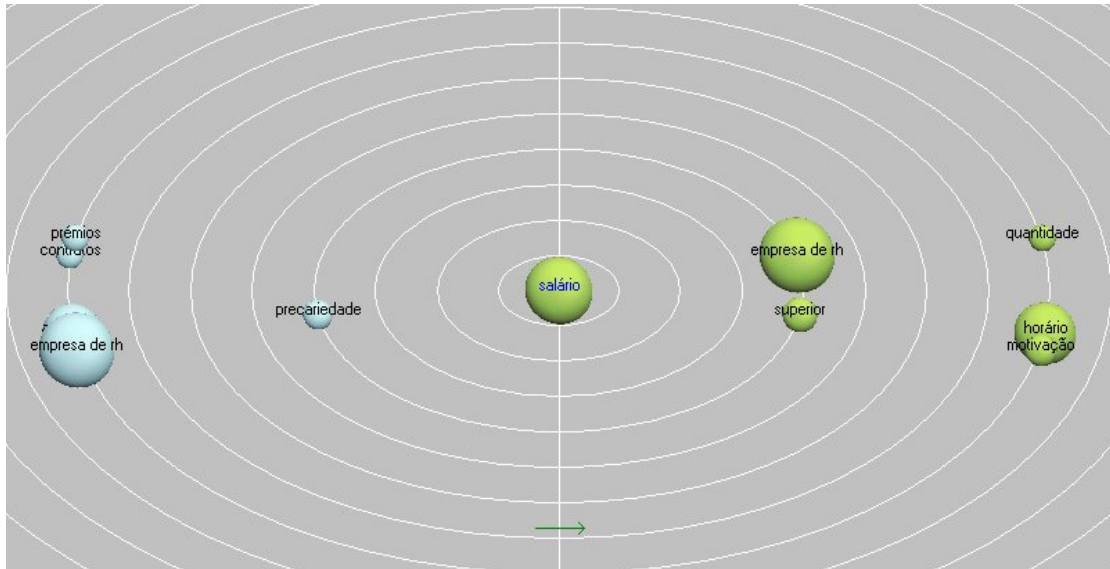


Gráfico 3 – Relação entre Salário e outras temáticas

E5: “ (...) Não somos extraordinariamente bem pagos, somos pagos de acordo com aquilo que é o ordenado mínimo nacional e vai-se fazendo os aumentos ali à tabela, “pronto agora ganhas x, agora ganhas y”...e vai empurrando...pronto...se somos favorecido? Não!”

E9: “(...) Cinco horas, quem está constantemente a atender clientes aos berros, ganhar quatrocentos euros, às vezes nem tanto. Acho que é muito pouco, sim! (...) E a desvantagem se calhar é essa acima de tudo: o salário. “ (...) A única questão que eu constantemente tenho com a E\_R\_H e a nível salarial, porque o recibo nunca vem correcto (...) A nível salarial é a única questão e apesar de eu já ter reportado várias coisas...várias vezes essa situação, continua assim...pendente! (...) eu acho que é a nível salarial, é a única coisa da qual me queixo, os salários são muito baixos para aquilo que nós fazemos. (...) Eu sou licenciada, supostamente eu não deveria estar a receber tão pouco, não é?”

E10: “(...) E pronto e depois é aquela coisa, um diz uma coisa, outro diz outra, ninguém se entende e sinceramente é confusão a mais, é trabalho a mais, é stress a mais para o que eu recebo ao final do mês, que é quase nada. Se eu te disser que...eu estou a fazer cinco horas...se eu te disser que eu quando ganho trezentos e setenta euros é muito. (...) Porque depois ainda é só...primeiro é uma roubalheira, porque nunca metem lá o ordenado base e há sempre qualquer coisa incorrecta no ordenado, sempre, sempre, sempre! Epa é incrível. Eu tenho um ordenado base de imagina duzentos e oitenta e cinco euros, neste momento subi, mas pronto, só vou subir este mês...duzentos e oitenta e cinco euros, quando vem no recibo tem que lá dizer base duzentos e oitenta e cinco euros e a seguir é que vão somar os dias e as horas de formação, é que vão somar os feriados e é que vão somar isso tudo, mas não! Eles descontam os dias do ordenado base, portanto, o meu ordenado base põe lá duzentos e sessenta e dois e depois a seguir é que vão fazer essas contas todas, porque está errado, porque se o meu ordenado base são duzentos e oitenta e cinco, é para estar lá duzentos e oitenta e cinco. (...) Era, fundamental. Porque não me venham com tretas que é ambiente de trabalho, é logística, é isto é aquilo. Pah quando te metem a mão ao bolso é que tu realmente mudas de atitude! (...) Condições precárias a nível de salário, o salário é uma vergonha! (...)”

E15: “Sim, isso claro que não recebo. Porque antes de haver estas empresas de outsourcing, nós recebíamos muito mais, recebíamos...por exemplo, eu lembro-me que quando entrei na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE que ainda entraram pela EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE directamente, porque não havia E\_R\_H, nem essas coisas e...e eles recebiam o dobro do que eu recebia. Portanto, desde que apareceram estas empresas o nosso ordenado cada vez é mais baixo, mas pronto é uma realidade que é assim. (...)”



E17: “Não. Baixa. Mas o que eu ganho agora, relativamente ao que ganharia como supervisora, são mais setenta e cinco euros. Portanto, também não é por aí. (...) O rendimento. Acho que o rendimento devia ser um pouco superior dado o trabalho que nós desempenhamos. Um trabalho importante, nós trabalhamos com um aplicação que é complicada, são poucas as áreas que trabalham, nós somos praticamente a área que faz...que inicia...é a base daquela empresa, nós é que temos o primeiro contacto com o cliente e não somos minimamente valorizados, lá está. Só o facto de sermos outsourcing eu já acho que é...”

E18: “(...) Portanto, a E\_R\_H a única coisa que nos faz é paga, mal! E sem ser o pagamento e sem ser os todos os meses que nós recebemos mal e recebemos incorrectamente, que isto é incrível, não sei quem trata aqui da parte de gestão da folha de horas, mas não sei isto parece-me uma balbúrdia. (...)”

E19: “Pois, eu não...uma coisa que eu penso é que se trabalhasse nas limpezas ganharia muito mais. Um empregado de limpeza não ganha dois euros e oitenta e dois à hora, que é aquilo que eu ganho. Acho um bocado...é ridículo aquilo que nós recebemos quando depois nos exigem, ou temos metas de x chamadas por hora ou de x contactos, não sei quantificar, não sei, não faço ideia, depois quanto é que a empresa E\_R\_H e quanto é que a EMPRESA\_CLIENTE paga pelas chamadas atendidas ou pelos contactos feitos, quanto é que vale realmente o nosso trabalho, mas efectivamente é muito pouco. Não sei se...porque depois eles vão buscar pessoas qualificadas para fazer este trabalho, eles não vão buscar a pessoa que não tem o nono ano e que não sabe falar, vão buscar pessoas que tenham...que tenham uma formação académica ou que tenham pelo menos o 12º ano para poder argumentar com os clientes e para...mas acho que efectivamente eles não...pagam menos do que o nosso trabalho vale, acho eu.”

E7: “(...) O termo precário só posso aplica-lo, sei lá, vencimento mensal?”

No que concerne à Liderança, esta foi referenciada 167 vezes pelo total dos participantes e pode considerar-se pela Análise de Conteúdo Clássica que está relacionada com a Categoria de segundo nível Formação, que obteve uma frequência de 132 no total das entrevistas. Isto

porque muitas vezes as observações feitas diziam respeito precisamente à formação da própria liderança. Na opinião dos trabalhadores quando os assistentes sobem de posto para Responsáveis de Equipa parece não existir uma formação ou acompanhamento neste processo, manifestando-se posteriormente, por exemplo, em poucas competências de gestão e alguma incompreensão.

E4: “ (...) mas às vezes tem a ver, como lhe disse, com a própria formação do próprio responsável de equipa...e se calhar por vezes saem de assistentes para responsáveis de equipa e depois é necessário haver o distanciamento...e isso tem a ver mesmo com...com a própria pessoa, porque não uma formação a esse nível de liderança para as pessoas que são responsáveis de equipa, porque vão gerir equipas, não vão gerir pessoas ou números ou outra coisa qualquer. Portanto, apostar mais na formação, no respeito pelas pessoas e um...basicamente é isso, ou seja, dar um...dar uma maior importância às pessoas e não aos números. (...)”

E10: “Porque estou cansadíssima, estou farta de pessoas. Basicamente estou farta de, como é que eu hei-de dizer, pronto além dos clientes que é o habitual, mas os desgraçados também não têm culpa nenhuma, estou farta de ter que aturar os stresses de pessoas que muitas vezes nem percebem daquilo que têm a fazer e estou farta de estarem a mandar em mim pessoas, passo a expressão, com a quarta classe tirada à noite e que nem querem saber de nada nem têm a mínima cultura de coisa nenhuma, mas pronto é assim.”

E15: “A maneira como eles falam com os assistentes, portanto, eles até podem ser muito competentes naquilo que fazem, mas não têm...não sabem gerir pessoas, não sabem o que é que é...isto é a minha opinião pessoal claro, não tenho nenhum curso de Psicologia, nem nada disso para estar a avaliar isso...”

E13: “ (...) O meu coordenador era técnico da EMPRESA\_CLIENTE, trabalhava numa empresa e foi convidado para ir trabalhar para lá. É uma pessoa que a dar os briefings, que supostamente ele é o líder de um departamento com quarenta pessoas, a dar os briefings esconde-se atrás das pessoas, portanto, está a falar para dez pessoas e vai para trás das pessoas. E até um conjunto de tiques que não consegue esconder, não consegue evoluir, quer dizer a EMPRESA\_CLIENTE tem um conjunto de ferramentas de formação para as pessoas que já ocupam determinados cargos muito bons. Têm formadores, tem salas de formação, as pessoas podem aprender se quiserem e eu não vejo que exista uma necessidade de aprender nem exista um querer aprender ou um querer saber estar. É um ordenado e é pronto...e eu não vejo, quer dizer, se aquele é o nosso líder e não sabe liderar, não sei. (...) Pronto, mas não são propriamente pessoas de...não são líderes, não são pessoas que se esforcem e trabalhem para aquela causa, são pessoa que tão lá para...gostam do facto que lhes chamem supervisores e tão lá porque não estudaram e arranjaram aquele emprego e dentro daqueles todos que tiveram (empregos) neste momento não conseguem sair dali para ir para outro idêntico, portanto, não... (...) E depois há assim uns murmurares, assim muito calados por parte dos coordenadores tipo “quem chatear muito é despedido”.”

E17: “Digamos que as pessoas que desempenham alguns papéis acima de nós não são as pessoas mais indicadas. Porque infelizmente são pessoas que não passaram, são coordenadoras na área na qual não trabalharam, não tiveram na operação, portanto sabem a teoria, é muito bonita, mas não sabem a pratica, que é um bocadinho mais complicada. E quando aqueles que trabalham na operação tentam falar e explicar que as coisas não são assim tão lineares, que não são números, que esse é o grande problema hoje em dia das empresas, estão preocupadas com os números, só querem ver números. Quando tentamos explicar que não são só números, que nós estamos a lidar com pessoas, que nós somos pessoas, os nossos clientes são pessoas, têm necessidades diversas. E que nós dependemos muito da formação dos nossos clientes para conseguir atingir estes números, não nós querem ouvir. E eles próprios nos dificultam um bocado o trabalho quando estão constantemente a alterar os procedimentos e comunicam-nos de forma verbal ou quando são encostados à parede e têm que nos dar uma resposta qualquer.”

Uma questão que os entrevistados sublinharam que deveria ser alvo de uma transformação ou de uma melhor gestão diz respeito às Pausas, apresentando uma frequência no TROPES de 52 referências. Houve até uma entrevistada que relacionou esta questão com a Qualidade de Vida no Trabalho.

E2: “Mudava o tempo de pausa...de sete minutos para dez, que era para dar tempo para ir à casa de banho.”

E3: “Acho que o tempo de pausa deveria ser um pouco mais alargado ou haver um outro tipo de gestão, nós temos sete minutos de pausa, por cada hora, sendo que na primeira hora não podemos fazer pausa...o que é que acontece, para por exemplo, uma pessoa como eu que trabalho das onze às quatro da tarde, das onze às dezasseis, há aquele período de almoço...sete minutos para almoçar é impossível, tem que ser mesmo uma sandes ou algo assim. Haver uma outra gestão da pausa seria bastante bom!”

E10: “ (...) Portanto, eu não considero uma pausa de sete minutos alguma coisa...ter qualidade no trabalho ou uma qualidade de vida, não há! Tem de haver pausas maiores, embora possa haver menos, que eu acho que faz mais sentido, haver menos e haver pausas maiores (...)”

Através da aplicação TROPES apurou-se que os entrevistados fizeram mais referência à Empresa Cliente, todavia a referência à Empresa de Recursos Humanos apenas obteve menos três frequências. Apesar desta diferença de frequências não parecer relevante, através da Análise de Conteúdo Clássica pode inferir-se que os trabalhadores podem tender a referir mais a Empresa Cliente, uma vez que também se identificam mais com esta e maioritariamente quando referem a empresa onde trabalham utilizam o nome da Empresa Cliente.

E4: “Sinceramente, eu acho que trabalhar numa empresa de recursos humanos, sendo Outsourcing, as pessoas nunca se identificam com a empresa de recursos humanos...nunca! Portanto, não me...sei que é a E\_R\_H que me paga o ordenado, tenho essas informações, mas eu estou a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, naquela função em particular. Eu já tive outras experiências de Outsourcing e é isso que normalmente acontece. (...)”

E9: “ (...) Eu trabalho...é a E\_R\_H que me dá o salário, mas eu trabalho no fundo na EMPRESA\_CLIENTE, não é?”

E11: “(...) Os aspectos negativos é a falta de sentirmos que estamos a trabalhar para aquela empresa que nós estamos a trabalhar, porque ao fim ao cabo eu estou a trabalhar para uma empresa, estou a dar o meu nome para uma empresa, mas não é essa a minha entidade patronal. Falta essa ligação. Essa identificação...e ainda mais no trabalho que eu trabalho...que estou a dar a cara, não é a cara que é por telefone, mas estou a dar o meu nome a cada cliente como funcionária da EMPRESA\_CLIENTE. Tenho que vestir a camisola da EMPRESA\_CLIENTE, tenho que defender os interesses da EMPRESA\_CLIENTE, no entanto, eu não sou funcionária da EMPRESA\_CLIENTE. Falta-me essa ligação, quando nós fazemos parte de um projecto, nós identificamo-nos com o projecto e temos...”

Outra variável apresentada pelos trabalhadores temporários como antecedente para a Qualidade de Vida no Trabalho foi as Características do Local de Trabalho.

Fundamentalmente, como confirma o Gráfico 4, mostraram mais relevância o horário (112), os equipamentos de trabalho (64) e o local de trabalho (53).

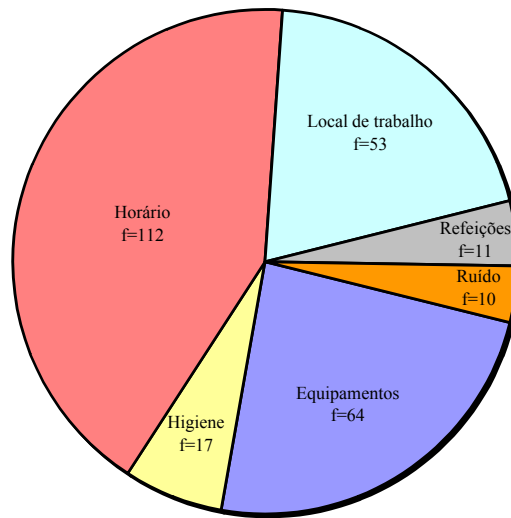


Gráfico 4 – Frequências das Categorias de segundo nível da Categoria Características do Local de Trabalho

Do grupo de sujeitos foram apenas três aqueles que não fizeram referência ao horário, todos eles desempenham funções em regime de full-time e um deles nem fez qualquer referência à própria categoria Características do Local de Trabalho.

Um aspecto evidente nas entrevistas diz respeito aos participantes manifestarem que os horários neste tipo de empresa podem constituir uma mais-valia.

E1: “ (...) Tenho estado a fazer part-time, sou de cinco horas, no entanto, também foi porque eu já tinha um outro objectivo, um outro trabalho em vista, e o qual o facto de trabalhar na E\_R\_H me dava uma certa flexibilidade, na E\_R\_H na EMPRESA\_CLIENTE, porque eu vou começar a dar formação, aliás já comecei a dar formação na minha área... e assim... para já ter folgas durante a semana facilitava-me porque as minhas formações vão ser durante a semana. Portanto, nenhum outro emprego, não é, me vai dar folgas durante a semana com turnos fixos que para mim também é importante, que me deixe depois se acumular com trocas ou até mesmo férias, para conseguir dar essas mesmas formações e manter os dois empregos.”

E1: “As vantagens? Para já o horário. É lógico...eu já mudei de horário, desde que comecei até agora já mudei uma vez. Agora pretendia mudar novamente, sei que nem sempre é tão fácil, mas o horário é sempre bom... pode ser cinco horas dá-me essa possibilidade de fazer depois outros trabalhos (...)”

E9: “ (...) Mas depois existem outros pontos positivos, sei lá, a flexibilidade...são muito flexíveis a nível de trocas de folgas, trocas de horário...compensar, são muito flexíveis, neste caso são, sem dúvida. E é o que eu mais procuro num Call\_Center, é poder saber que estou num sitio, onde se porventura eu precisar de fazer uma troca de folga porque tenho um trabalho ou tenho algo para fazer eu sei que posso fazer, sempre foi assim em vários anos de Call\_Center. Há muita flexibilidade, sim, porque também há muitas pessoas a trabalhar e é possível fazer adaptações, pronto. E esse é um dos aspectos mais positivos.”

E10: “(...) por isso deixo-me estar onde estou! Pronto e vou aguentando mas é essencialmente por causa disso e por causa das folgas, porque eu tenho folgas que eu gosto, tenho o horário que mais ou menos eu gosto.”

E14: “(...) têm várias oportunidades de trabalho, seja part-time, full-time, pronto, com vários horários de trabalho, acho que é uma mais-valia.”

Quando questionadas acerca da disponibilidade de equipamentos e materiais para o desempenho das funções todos os sujeitos verbalizaram que possuíam as condições mínimas necessárias, referindo que apenas existiam, por vezes, constrangimentos a nível informático, todavia, consideravam essa situação normal e aceitável.

E1: “Para a minha função sim! É lógico que há sistemas, há bases... que funcionam melhor, outras pior...mas isso tem sempre ao meu dispor!”

E2: “Sim, temos. É assim, obviamente que, por vezes há uma ou outra coisa que não está tão actualizada como deveria estar, mas é assim... nós estamos a falar de milhares de chamadas que nós recebemos diariamente e, às vezes, o A\_T\_E parece um campo de batalha, porque são trezentas e quatrocentas chamadas em espera e anda tudo ali um bocado alvoraçado, mas não... temos ferramentas, temos boas ferramentas... obviamente... existem sempre falhas, mas em todos os trabalhos existem falhas e é para isso também que nós lá estamos... se existem falhas para tentarmos todos ver e corrigi-las e chegarmos ao nosso objectivo máximo.”

E3: “Sim, poderiam ser melhores, às vezes existem alguns erros nos programas... os programas vão a baixo, já existe alguma saturação do próprio programa, principalmente de dois programas em específico, mas de resto existem sim condições, não existem grandes problemas.”

Relativamente ao local de trabalho a principal queixa dos trabalhadores estava relacionada com a área do espaço físico e com o facto de muitas vezes não terem o seu próprio posto de trabalho, é frequente chegarem ao local de trabalho e não existir um local vago para poderem desempenhar funções. Para além disso, o facto de não terem um espaço para refeições provoca alguma indignação em alguns dos sujeitos.

E4: “Na EMPRESA\_CLIENTE, agora com a E\_R\_H, nós chegamos lá não temos onde nos sentar e isso aconteceu também como na formação... pessoas terem formação em pé não faz sentido, nem sequer terem computador.”

E8: “Portanto, a nível do espaço em si. Se fosse um bocadinho maior, porque estamos ali um bocadinho apertadinhas... penso que isso também tem alguma influência.”

E9: “Pois! Pequeno, pequeno! Mas eu penso que nem é... nem é o pior, nem é o pior. Acho que não há condições, por exemplo, para eu levar a minha comida e poder almoçar, isso não há! Há pessoas que fazem lá oito horas, tem uma hora de almoço e não têm sítio onde comer, não há um microondas, não há frigorífico, não há um sítio com cadeiras onde as pessoas possam sentar e comer, isso não há, não há!”



E10: “O meu espaço físico de trabalho é uma lata de sardinhas. (...) Porque estou num sítio onde há várias posições, por posições entendemos uma fila com quatro computadores e nas minhas costas está uma fila com quatro computadores. Então, só num espaço digamos como esta sala estão oito pessoas e como os novos que entraram têm que aprender com alguém, para além dessas oito pessoas a trabalhar, às vezes temos mais oito em *side by side*, ou seja, ao nosso lado a ouvir. Então tão “dezasseis pessoas neste espaço. É horrível, não se pode. E para além de que muitas vezes não há cadeiras para essas pessoas novas se sentarem e sentam-se naqueles arquivos das gavetas, que assim uma coisa muito gira. Pronto, o que é que eu posso dizer mais...”

E11: “Por exemplo, não temos um espaço para fazer intervalo... eu por acaso trabalho cinco horas, mas há pessoas que trabalham oito, têm que ter um espaço para fazer um intervalo ou dois. E não existe, existe um átrio que se estiver a chover deixa de existir, porque o átrio não é coberto. No Verão é um calor tórrido, no Inverno não se pode lá estar porque está a chover. Não temos sítio, simplesmente não temos sítio para estar. Pronto, se calhar condições materiais é mesmo essa a falta de um sítio.”

O ambiente de trabalho foi outra das variáveis apontadas pelos entrevistados como antecedente da Qualidade de Vida no Trabalho. No Cenário do TROPES as Relações de Trabalho obtiveram uma frequência de 187 e dentro desta o Apoio foi a Categoria de segundo nível que mais se destacou. Foi possível verificar através da Análise de Conteúdo Clássica que é o ambiente é percebido pelos sujeitos um aspecto importante para a Qualidade de Vida no Trabalho.

E2: “Um bom ambiente...primeiro que tudo.”

E6: “Qualidade de Vida no Trabalho? O ambiente...o ambiente, em geral dar-me bem com as pessoas, estar à vontade, não haver aquela pressão extremamente negativa de estar sempre alguém em cima de nós a apontar as coisas más que fizemos...também as coisas boas. É o ambiente basicamente.”

E9: “Ambiente! Para mim, se não houver ambiente, mesmo que o salário seja muito bom, eu despeço-me de certeza. Portanto é o primeiro factor.”

E14: “Qualidade de Vida no Trabalho, portanto, acho que é muito importante no trabalho sentirmo-nos bem com...com as pessoas e com...portanto com as pessoas e com o ambiente de um modo geral. Que seja confortável, que as pessoas com quem trabalhamos sejam fáceis de lidar ou se não sejam fáceis que pelo menos o ambiente seja agradável para podermos trabalhar. Que façamos uma coisa...que tenhamos um trabalho que gostemos, não é.”

E15: “Qualidade de Vida no Trabalho? É um bom ambiente de trabalho, é...principalmente é um bom ambiente de trabalho e é motivação, haver motivação para trabalhar. Que...e essa situação decorre de vários aspectos, portanto, se houver um bom ambiente de trabalho uma pessoa vai bem disposta para o trabalho (...)”

E16: “ (...) Depois as próprias relações laborais que se estabelecem entre colegas, neste caso essa questão é fácil de...é uma questão fácil, porque todos nós no Call Center temos mais ou menos a mesma média de idades, é tudo pessoal jovem e de facto as relações são simples até mesmo com os nossos responsáveis, sendo mais novos ou mais velhos do que nós, criam de facto empatia e há um ambiente...um ambiente favorável nesse aspecto. Um ambiente que todos se sentem envolvidos uns com os outros. Não há aquela revelação de hierarquia de chefias, ninguém vê as coisas assim.”

E18: “Qualidade de Vida no Trabalho? Bem, pode ser muita coisa. Relação interpessoal, ou seja, pessoas colegas, pessoas patrões ou responsáveis ou que é que quer que seja. (...)”

### 3.3.3. Saúde e Bem-Estar

Quando se trata da Saúde e Bem-Estar dos trabalhadores e a sua influência ao nível organizacional estes foram unânimes ao dizer que se manifestava no seu desempenho, rendimento e disponibilidade no trabalho, quer positiva quer negativamente.

E1: “A minha saúde e o meu bem-estar? Acho que influenciam muito! É assim, se eu percebi bem a questão, eu acho que quando eu entro ali, eu esqueço os assuntos que tenho para fora, mas se eu não me sentir bem, é lógico que a minha capacidade... por exemplo, é lógico que um dos factores importantes é o sorriso na voz, não é? É criar empatia com o cliente quando estamos a atender, é lógico que eu tento ao máximo, e sempre fiz isso, deixar os meus assuntos pessoais da porta para fora, não é? Mas de qualquer forma se eu não estiver bem, principalmente fisicamente, isso vai influenciar, como disse, nessa parte principalmente.”

E2: “Muito...uma pessoa se não está bem em termos físicos, também não consegue produzir ao máximo, nem pouco mais ou menos. Eu se tenho uma *ganda* dor de cabeça os clientes começam aos gritos aos ouvidos, eu já não tenho paciência para eles. Influencia, é inevitável.”

E3: “Bastante! E influenciam bastante porque é o seguinte...por exemplo, hoje...eu estou constipada, estive com uma amigdalite, logo, quando eu estava a atender não tinha a mesma performance que quando estou bem de saúde. (...) Se nós por exemplo tivermos uma discussão, até por exemplo com um responsável, depois vamos trabalhar...a nossa performance vai um pouco mais para baixo. Não estamos com aquela simpatia para com os clientes, já não temos aquela atenção, enquanto que se realmente, a nível físico e mental estiver tudo bem a nossa performance é muito mais...conseguimos realmente lidar com as situações melhor, responder melhor aos clientes...realmente sermos mais precisos e também simpáticos. Também é importante ter alguma simpatia quando estamos a falar com o cliente, porque ele não nos está a ver e então se realmente existirem boas condições físicas e mentais de um assistente é muito mais fácil realmente trabalhar e o tempo até passa muito mais rapidamente.”

E8: “Muito! Portanto, eu acho que é um trabalho um bocadinho exigente, porque passamos muitas horas ao computador e isso acaba por ter algum peso. Eu sinto que quando eu estou com algum problema de saúde ou estou mais cansada, o meu desempenho não é tão bom. Portanto, nós temos um x de processos para fazer por dia e sinto mais dificuldade em alcançar esse objectivo. Normalmente cumpro, mas sinto que nos dias em que estou com algum problema baixo um bocadinho.”

E9: “Então isso a nível de disponibilidade isso muda tudo, tudo. Disponibilidade para ajudar o cliente, para ajudar o colega, para gerares bom ambiente no trabalho... as pessoas que estão à tua volta. A tua disponibilidade é completamente diferente, a tua simpatia, a tua empatia com o cliente. A gestão do contacto que tu vais ter, se calhar a tua concentração, tudo isso tem implicações. O teu bem-estar tem implicações sobre aquilo que tu fazes. Pelo menos a mim tem.”

E11: “Por exemplo, então neste trabalho de estar muitas horas em frente ao computador... por exemplo, se nós tivermos uma dor de cabeça ou uma dor, mas principalmente um dor de cabeça, nós estamos mais irritáveis, e estando mais irritáveis, não temos paciência para as irritações dos outros. E quando estamos a lidar com o público isso não pode acontecer, porque o cliente tem noção de que é cliente e que tem direito. E o cliente se sente da parte da pessoa que está a atender alguma ponta de má vontade, irritação, eles são exímios em fazer sentir que são clientes, que têm os seus direitos e quem está ali a atender... eles não têm culpa se quem está ali a atender ganha bem, está bem disposta, dói-lhe a cabeça, eles não querem saber disso. E então nesse sentido a nossa margem para... para as nossas pequenas... como qualquer ser humano, nós temos os nossos dias bons, os nossos dias maus. Se eu tiver com uma dor de cabeça ou tomo um comprimido ou venho-me embora, porque não posso de maneira nenhuma passar para o cliente qualquer tipo de má disposição. E influencia, influencia muito o trabalho.”

E12: “Já. Estive doente há... principio de Março ou fim de Fevereiro, em que tive... houve um dia que não fui trabalhar, o resto da semana, fui mas ainda estava doente e claro que senti bastante com a rapidez que trabalhava. Não consegui desempenhar as minhas funções... houve muitas coisas que eu tive que dizer “eu não consigo fazer isso”, por exemplo eu disse mesmo que estar a falar com um técnico ou falar com um cliente era impossível, porque eu mal conseguia falar, estava cheio de dores de garganta... isso afectou bastante o meu desempenho.”

E13: “Um exemplo? É assim, se eu não tiver...se eu não me sentir bem, de certeza que vou produzir menos e não há...a verdade é que não há assim grande flexibilidade de uma pessoa se sentir...sentir mal e sentir mal vou-me embora, não há grande aceitação em relação a essa situação no trabalho. Tive um colega meu que foi o R que o mandou embora, pronto, disse mesmo para ele se ir embora. Um colega meu que foi trabalhar sem voz, como é que uma pessoa que trabalha num Call Center vai trabalhar sem voz?”

E14: “Eu acho que uma pessoa precisa de estar e de se sentir bem fisicamente e psicologicamente para...imaginando que vamos trabalhar com duas horas de sono ou com uma constipação. Quer dizer não é o mais aconselhável, porque a nossa produtividade não vai ser a mesma de todo. Portanto, acho que isso está directamente relacionado com o nosso desempenho e com a qualidade que temos no trabalho. Sim, sem dúvida.”

E17: “Sim, sim. Sim já. E acontece, acontece. Isto porque eu já tive uma trombose e isso acabou por desembocar numa perturbação de pânico que às vezes estou no trabalho que aquilo é complicado. Por exemplo Segunda-feira fui obrigada a faltar porque tive um ataque de pânico no Domingo à noite, lógico que não estava em condições de ir trabalhar na Segunda. Lá está, sendo supervisora é chato porque supostamente devia estar a supervisionar e a dar apoio aos meus colegas da noite, ainda por cima é uma hora em já não há quase ninguém que eles possam pedir auxílio, faltei por exemplo, não é, foi mau! E por isso nesse aspecto...”

E18: “Saúde é directo, não é? Se eu tenho algum problema que me incapacita de fazer alguma coisa, pronto, por aí tenho logo dificuldades no...agora o bem-estar como eu lhe disse, se eu estiver de bem com o trabalho eu vou produzir mais.”

Quando se trata do Bem-Estar no trabalho e as suas implicações para o indivíduo, os sujeitos também foram unânimes em afirmar a influência de uma variável na outra. Através do Cenário global do TROPES verifica-se que a Categoria Saúde e Bem-Estar Percebidos obteve uma frequência de 196 referências e o Impacto no Indivíduo e as Reacções Emocionais foram mesmo as Categorias de segundo nível com valores superiores relativamente às restantes categorias do mesmo nível (Confrontar Gráfico 5). À excepção de

duas entrevistadas, todos os sujeitos referiram pelo menos uma destas categorias de segundo nível, o que pode evidenciar a importância que esta questão tem para estes trabalhadores.

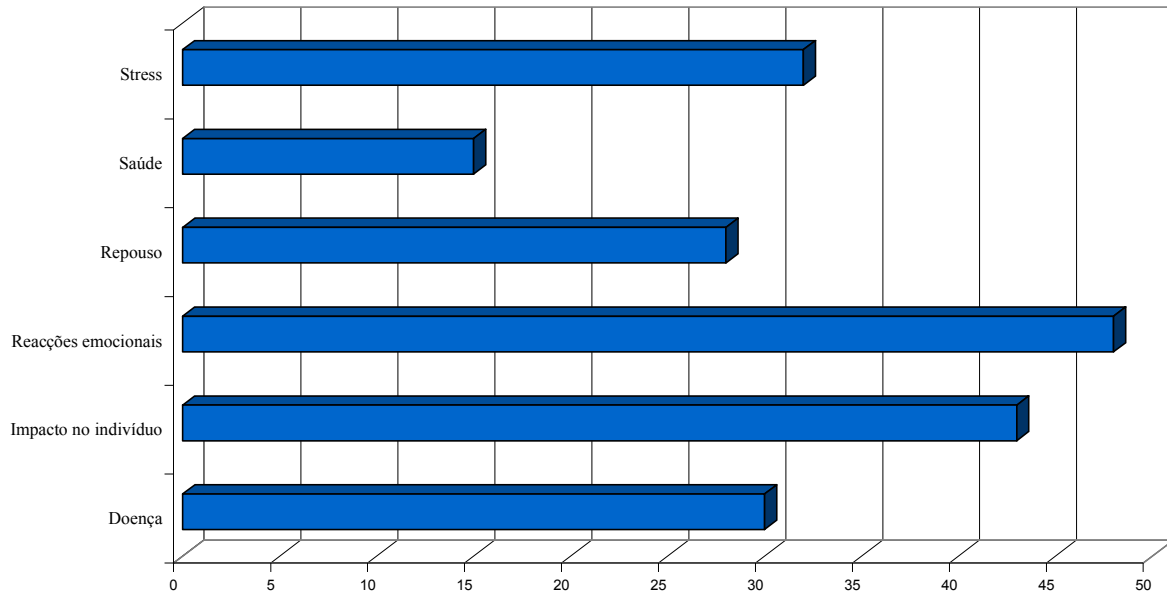


Gráfico 5 – Frequências das Categorias de segundo nível da Categoria Saúde e Bem-Estar Percebidos

Através da Análise Clássica de Conteúdo foi igualmente possível constatar que para estes sujeitos o Bem-Estar no trabalho tem implicações a nível individual e na sua vida pessoal.

E7: “Isso afecta bastante! Eu sou uma pessoa que não consigo... não tenho um interruptor. E então está tudo interligado, ou seja, o profissional com o pessoal e o facto de neste momento a minha vida estar numa fase de transição, já está nesta fase de transição há algum tempo, que eu sou uma pessoa muito... muito dinâmica, sou uma pessoa que procura... vou atrás das respostas e não espero que as respostas venham até mim. E às vezes tenho uma sensação de impotência de não conseguir mudar as coisas que acho que tão mal e isso gera-me alguma angustia. E isso revela-se na minha vida pessoal porque, sei lá, ando mais pensativa ou... ou ando mais ansiosa talvez, não sei. Mas isso acho que é o normal de toda a gente.”

E4: “Tem a ver a nível de stress ou não...isso tudo influencia...se eu estiver mais stressada num dia e me venham chatear ou...e isso pode influenciar, ou seja, ficar chateada influencia a parte do stress, do ficar desmotivada, continuar...mas desde que eu vá bem disposta e desde que eu esteja bem, não me parece. Eu, como outros colegas, chegando ali com essas situações todas...se nos apresentam...porque o ordenado não está correcto um euro e estou um mês à espera que seja a situação corrigida...tenho colegas meus nessa situação...ou porque de facto eu estou a fazer os pedidos, mas eu não sou boa naquilo que eu faço, porque não fecho. Eu estou a falar na minha situação, mas há mais pessoas...ou seja tudo isso acaba por nos influenciar negativamente se nós deixarmos, agora tem a ver como cada pessoa leva a situação. Eu tenho me chateado um pouco, mas também já desliguei, porque é um ponto de passagem, não quero estar a chatear-me com aquilo, porque se...porque depois eu quero...é o que as pessoas fazem “eu não quero estar a chatear-me com isto” e nós chateamo-nos. Apesar de haver pessoas que se chateiam e ficam chateadas e isso afecta psicologicamente, principalmente naqueles dias...há pessoas que têm dois trabalhos e se calhar chegam ali tem levar com determinado tipo de situação ou...não é o mais correcto. Há pessoas que estão a estudar chegam e tão a ver que fazem um bom trabalho, depois tão a chateá-las porque não sei quê...mais um euro no ordenado não está correcto, porque houve alguém que se enganou por algum motivo...ou... e a situação não é tratada...acaba por influenciar, mas vai sempre depender da pessoa, não é? A mim não me afecta muito, mas se calhar há outras pessoas em que afecta...e eu vejo a desmotivação de algumas pessoas a esse nível e eu acho que isso afecta logo a saúde...afecta muitas outras coisas...e mesmo o bem-estar...e mesmo o ambiente de trabalho por vezes é afectado relativamente a isso.”

E12: “Da mesma maneira! Se o trabalho correu bem se calhar vou contente para casa e se o trabalho corre mal se calhar vou chateado e depois muitas vezes descontamos nas pessoas que nos são mais próximas ou nesse dia ando mais em baixo.”

E17: “É lógico se eu despendo nove horas do meu dia, isso sem contar com as deslocações, nove horas do meu dia dentro daquela empresa, vou ter qualquer coisa para levar para casa não é? Nem que seja boa ou má, nem que seja uma historia engraçada de uma coisa que o colega do lado fez ou uma coisa caricata com o cliente. Lá está as chatices por norma nós temos tendência a vincar muito mais as chatices do que as coisas boas, não é? (...)”

E19: “Passa...posso dar um exemplo muito concreto. Nestas ultimas semanas, tive a fazer com o meu responsável de equipa, tivemos a pensar, estruturar um guião para apresentar à EMPRESA\_CLIENTE para uma campanha. E senti-me...senti-me útil, senti que o meu trabalho era reconhecido e valorizado, as minhas capacidades poderiam ser utilizadas para outra coisa que não andar ali a fazer chamadas e claro que isso faz com que se calhar eu chegue a casa mais animada e venha trabalhar com uma outra disposição, porque basicamente era acordar e pensar que tinha que vir trabalhar para aquele sítio e então quase nem tinha vontade de sair da cama e com um esforço todos os dias é obrigar-me a ir...a levantar para ir trabalhar para fazer uma coisa que eu não gosto.”

#### 3.3.4. Outras evidências relevantes

Aspectos relacionados com o Desenvolvimento de Carreira foram também levantados ao longo das entrevistas. Como comprova o Gráfico 6 Na análise efectuada as temáticas relacionadas com este assunto aparecem referenciadas 182 vezes, tendo os participantes incidido essencialmente no Trabalho Temporário (71), na Carreira (53) e na Precariedade (26).



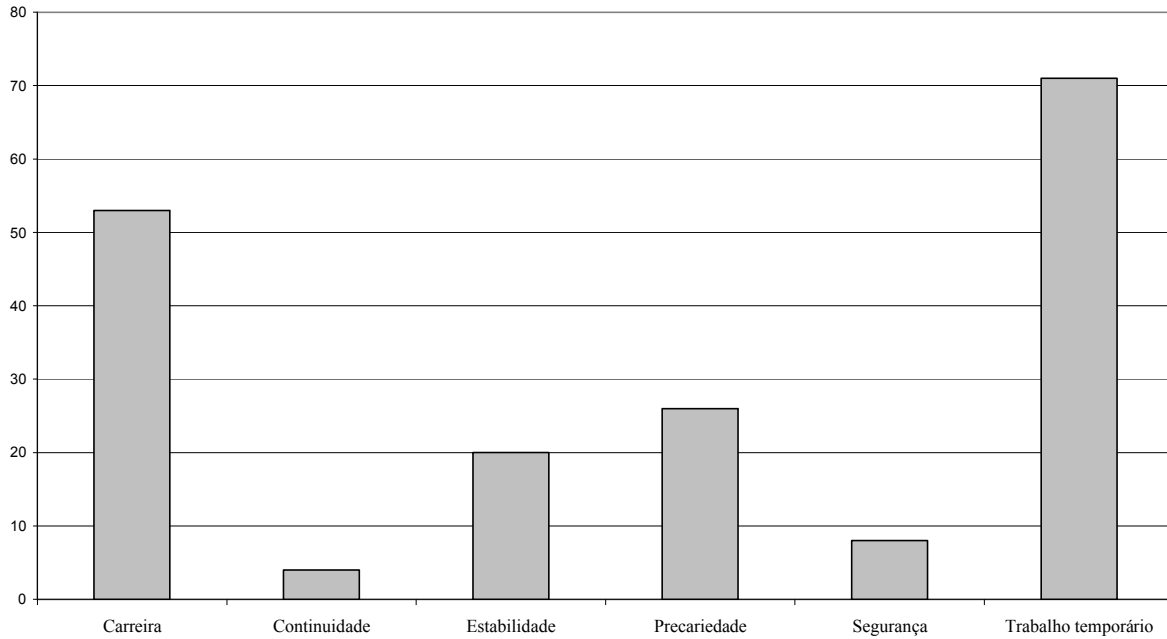


Gráfico 6 – Frequências das Categorias de segundo nível da Categoria Desenvolvimento de Carreira

O Trabalho Temporário, mais especificamente em Contact Center, foi apresentado ao longo das entrevistas como precário, ao nível da remuneração como já se verificou, mas também ao nível da progressão da carreira, do próprio trabalho em si e dos contratos. Alguns afirmam mesmo que não deviam existir Empresas de Trabalho Temporário.

E10: “Pah não, por dizer não, fica por reforçar que é um trabalho precário, que é...que é um trabalho desmotivador e que se calhar...olha, grande parte da fraca auto-estima dos licenciados vem deste tipo de trabalhos.”

E16: “Não sei qual é o vínculo que tem com a E\_R\_H, mas verdade seja dita, o aparecimento das empresas de trabalho temporário veio de uma maneira geral condicionar muito o mercado de trabalho, no sentido que a entidade patronal tem ao seu dispor ferramentas que permitem de facto proteger-se mais a ela do que proteger os trabalhadores, ou seja, nota-se cada vez mais uma precariedade de trabalho e a questão das empresas de trabalho temporário de facto condiciona muito essa questão. Acho que de facto há um abuso, há um abuso no recorrer ao trabalho temporário, as leis também assim o permitem, os governos também assim o permitem. Mas claro estamos a falar de interesses económicos muito grandes, que não vale a pena aprofundar. (...) Sim e os malabarismos depois que se dão à questão. O que não falta são casos desses. Depois é despedida, para depois ser readmitida. E se for preciso...e se for uma empresa, se for um grupo de empresas é feito um contrato com...enfim. Ou seja, a criação destas empresas veio permitir de facto maior estabilidade, não para o trabalhador, mas sim ara o empregador, isso é um facto não há hipótese. Ou seja, no fundo vai-se reflectir na precariedade do trabalho.”

E17 – (...) Um trabalho muito precário. Ao fim ao cabo se nós formos a ponderar, a não ser que a empresa que contrata esteja disposta a ceder, nós praticamente não temos muitos direitos, nem temos muito que reivindicar. Agora que desempenho o cargo de supervisora tenho uma certa consciência como estou mais em contacto com a coordenação, muitas vezes são eles que nos cedem, porque querem ceder, não porque nós tenhamos direito a tal uma vez que somos outsourcing, eles podem jogar a belo prazer. As saídas também são muito mais fáceis, a qualquer momento podemos sair não é? Ou seja, não há garantias e acho que é esse o grande problema é que não há garantias. E uma pessoa que ainda está a estudar, pronto não é muito problemático, não afecta muito, mas para uma pessoa que há tirou um curso e quer já criar algo na sua vida não é...tem que confiar muito na fé, de facto tem que ter muita fé. Por apostar qualquer coisa, porque não há nada de palpável, qualquer dia pode acabar e olha vais-te embora. Podem ser despedidos assim...facilidade. (...) Não é a remuneração, não é nada, não é expectativa futura também não existe, portanto, basicamente é assim um bocadinho precário.”

Para além disso, ao nível de uma perspectiva de carreira os entrevistados percebem que esta não existe ou até são os próprios a não quererem enveredar por aí. Para a maioria trata-se de uma “passagem”, uma forma de pagar as despesas até encontrarem o emprego desejado.

E6: “Onde é que fica? É só mesmo ganhar dinheiro. Basicamente não vou ficar parada enquanto não arranjar algo na minha área, junto dinheiro para o mestrado. É mesmo ali intermédio.”

E4: “(...) As coisas boas do Call Center é que normalmente as pessoas que tão lá são pessoas que, excepto algumas, não querem fazer daquilo carreira. Não fazendo carreira, ou seja, um ponto de passagem, acho que as pessoas... não são más... quer dizer há sempre alguém que é mau, mas se for numa outra empresa de trabalho, também tenho essa experiência... e conseguem-se fazer amigos, enquanto que noutras empresas é mais difícil (...) eu acho que... é assim eu não vejo o Call Center como uma oportunidade de carreira (...)”

E5: “É assim, eu... eu aqui dentro da E\_R\_H... é assim não tenho grande ideia de expectativa. (...) Portanto, a nível de perspectiva, é continuar no fundo como estamos, com algum aumento de qualidade também e de capacidade monetária (...) Claro estou... claro Carolina acima de tudo porque preciso, não é? Porque eu acho que se calhar a maior parte de nós, que somos licenciados em Call Center e engraçado que são algumas, noutro dia comecei a falar com... com colegas e com... porque é um grupo mais ou menos sentamo-nos todas no mesmo sítio, estamos lá porque trabalhamos, porque queremos trabalhar e porque precisamos de dinheiro para viver o dia a dia, mas quer dizer, não é que a gente não sonhe estar sempre noutro lado, claro que eu sonho obviamente estar aqui o resto da minha vida a trabalhar e ir trabalhar para outro sítio que seja mais na área, mas acho que aqui aprendo o mesmo.”

E9: “Eu acho que em primeiro lugar, não querem um vínculo...eu acho que em primeiro lugar existe aqui uma questão que é, penso eu isto também é o senso comum a funcionar um bocadinho, as pessoas que lá estão há muito tempo e que podem passar a efectivos é para anular. E estamos a falar em Call Centers, aquilo que eu sempre percebi é que neste tipo de...neste tipo de emprego, querem estar sempre a renovar, porque não querem que as pessoas ganhem vínculo à empresa, não querem que...querem estar sempre... não querem estabelecer elos de ligações, de ligação, querem manter este tipo de trabalho precário, em que a pessoa ganha o mínimo de trabalho possível e faz o trabalho à mesma.”

E10: “(...) E também talvez seja por isso que se calhar eu ali não tenho qualquer perspectiva de ter outro posto acima, também não queria, porque a minha vida não passa por ali, não me posso prender a um emprego assim a full-time num sítio destes, quando não é a área que eu escolhi e quando, principalmente, agora que estou a dar os primeiros passos na minha área, não é? (...)”

E15: “(...) isto é só mesmo que tenho o meu tipo de vida e preciso de dinheiro para, pronto, para as minhas despesas. (...) Não, não é aquilo que eu desejo fazer a vida toda. (...)”

E16: “ (...) o facto é que eu vou terminar o meu contrato em Julho e não tenho perspectivas neste momento. Ou seja, como eu, todos os meus colegas a resposta é dada sempre em casos no pior dos casos, que será por exemplo a não renovação, é sempre dada à última da hora, são surpreendidos por uma carta registada e portanto esse é o feedback e a relação que se tem com a entidade patronal, ou seja, falta de apoio, falta de feedback e portanto é uma relação distante e completamente formal e fria. É como ver colegas meus, ou colegas minhas neste caso, a chorarem às vezes baba e ranho porque foram surpreendidas com uma carta que comunica-lhes a não renovação do contrato.”

E18: “Para já é muito complicado, principalmente estando a trabalhar para uma empresa de trabalho temporário ou outsourcing, neste caso, neste departamento E\_R\_H. Não existe, não quero, não estou a pensar nisso.”

E19: “Neste momento não tenho assim grandes expectativas, até porque vão-me mandar embora agora a oito de Agosto porque termina aqueles três anos e as três renovações permitidas por lei, a menos que a empresa se engane e que me volte a renovar o contrato. Portanto, a partir daí não tenho ainda nada definido. Não acredito que vá trabalhar na minha área de licenciatura, penso voltar a investir mas com o estágio talvez no Miguel Bombarda, mas isso vai implicar outra vez um trabalho temporário, um part-time que me permita depois ter um tempo livre...pagar as minhas contas e ter um tempo livre para investir na minha área de formação. (...) Não, nunca vi. Nunca vi porque...para já porque eu não visto a camisola da empresa, não estou ali a fazer o número de chamadas que eles querem e...nem a...como não é uma coisa que eu goste de fazer não vejo que pudesse sequer passar a responsável, nem me vejo nesse...nesse papel, porque também não me interessa porque se calhar teria que saber mais sobre as coisas, na minha opinião, às vezes perguntamos coisas a um responsável que não sabe ou ele vem-nos perguntar q nós, que é mais ridículo, como já foi o caso de ter pessoas que aprenderam comigo e que hoje são responsáveis. Se calhar há que ter uma ambição ou mostrar que se gosta muito daquilo para poder ascender a uma posição superior, como nunca mostrei que tinha vontade de lá ficar muito tempo...aliás sempre foi uma coisa que seria provisória e foi-se arrastando até me mandarem embora, por isso nunca tive, nem sequer vontade de poder subir de posição na empresa.”

E21: “Perspectivas de carreira? Não!”

Alguns dos entrevistados afirmam mesmo que sentem que são considerados apenas como números. Alguns afirmam mesmo que nesta área de trabalho contam apenas para os resultados e estatísticas da Empresa de Recursos Humanos, assim como são facilmente substituíveis.

E4: “Um Outsourcing há sempre um...é só um Outsourcing, portanto, não interessa...não interessa, ou seja, é só mais um número...entra, sai e basicamente é isso...não contam! Contam apenas para as estatísticas, para fazerem números e basicamente é isso. Se fosse EMPRESA\_CLIENTE acredito que também seria um número, mas de uma forma diferente... e as condições seriam diferentes! (...) Bastante! Sinceramente...mesmo para a E\_R\_H...para a E\_R\_H ou para todas as empresas do género, nós somos apenas mais um...se nós não queremos aquelas condições que nos deram, outra pessoa entra...portanto, se eu quisesse se calhar ter vindo aqui discutir o facto da primeira semana não era remunerada, mas o resto era... tinham feito o que fizeram com os meus colegas. Basicamente nada! Ignoraram-nos e não quiseram saber! (...)”

E9: “E depois acho também que as pessoas são tratadas como...como números e não como pessoas. (...) Porque sim, porque as pessoas são empregadas e despedidas assim à toa. Sem mais nem menos, é a minha sincera opinião. As pessoas não...não há tacto muitas vezes, somos muitos, constantemente estão a abrir formações, constantemente estão a entrar pessoas e constantemente tão a mandar pessoas embora. Quando chega aos seis meses não renovam o contrato, porque...ou chegam aos três anos não renovam o contrato, porque não querem passar a efectivos, pronto...isso são coisas que eu vejo diariamente. As pessoas são tratadas como números.”

E11: “ (...) Hoje em dia não, hoje em dia o trabalhador sai num dia, no dia a seguir está lá outro, ninguém dá por falta dele. Isso não provoca...não provoca estabilidade nenhuma...a pessoa sabe que é útil, mas é útil, enquanto está ali. Só é útil enquanto está ali. Está presente é útil, faltou, não está presente, não é útil, ninguém dá pela falta dela. Ou fez algo que não está correcto, deixou de ser útil. Não há uma ponderação, se calhar como havia antigamente, de empresas se calhar em que havia uma ligação mais familiar às pessoas. Hoje não existe essa ligação, os meus chefes...as minhas chefias, que me contrataram nunca me viram, conhecem o meu nome, estou nos registos, pagam o meu salário, mas não existe nenhum vínculo para além desse. Eu sou um número, sou uma pessoa, não é? Se um dia, por acaso, fizer uma asneira, ninguém vai ter em consideração “ah mas ela boa pessoa” ou “ela faz isto bem”, não! Quer dizer, as pessoas acho que há mais frieza na relação laboral.”

E15: “(...) não fico admirado, porque lá está nós somos... pronto não há aquela, somos um número, não é? Portanto a qualquer momento...isto é trabalho temporário também, as regras são estas, a gente já sabe com que é que conta. (...)”

E18: “ (...) É mais provável que eles precisem menos do que eu. Portanto, porque eu sou facilmente substituível.”

Verifica-se mesmo através da Análise de Conteúdo Clássica que os sujeitos tendem a perceberem que o seu trabalho não é reconhecido pela entidade empregadora e que existe uma falta de estímulos. Uma das entrevistadas referiu até que existem algumas diferenças entre os benefícios que são dados pela empresa cliente a trabalhadores da própria empresa e a trabalhadores de Empresas de Recursos Humanos.

E7: “(...) E o estímulo que é dado para que as pessoas evoluam é este, não serem penalizados, enquanto deveriam ser dados estímulos para que a pessoa fosse compensada por atingir um determinado objectivo. E a coisa funciona um bocadinho ao contrário, é contraproducente. Acaba por tirar o estímulo da pessoa dar continuidade. Trabalhar para prestador não é desagradável, a mim não me choca pessoalmente, agora acho é que a pessoa a dada altura sente-se demasiado efémera, hoje estamos aqui nós, amanhã pode estar outra pessoa...é indiferente...não nos sentimos valorizados pelo trabalho que desempenhamos e é um bocadinho...eu percebo que é um universo, não é? Em que pontualmente existem pessoas que têm um desempenho diferente...depois também existe a questão do que é das empresas, também vão buscar ao prestador muitas vezes os profissionais que consideram que são válidos para a própria empresa, isto acontece muitas vezes, mas...essencialmente, bom...é pouco estimulante, a pessoa a dada altura não sentir do outro lado que atingindo este objectivo, tem mais x ou mais y, ou passa uma determinada fase...é um bocadinho assim.”

E9: “ (...) E não sentem muitas vezes que o seu trabalho é reconhecido, porque há constantemente pessoas...há constantemente pessoas a entrar e a sair e tu estás sempre à espera “quando é que vai ser a minha vez?”. (...)”

E10: “De forma alguma! Mas de forma alguma! Nunca ninguém me disse assim “Bom trabalho”, nunca. É incrível!”

E13: “(...) Uma pessoa tem ambição, sempre. Ou trocar de emprego ou mesmo de ser valorizado pelo bom trabalho que realiza. Nunca senti por parte dos meus superiores a palmadinha nas costas, “estás a trabalhar bem, isto vai melhorar, vai haver possibilidades de seres promovido” ou assim uma coisa, nunca...isso entusiasmo mais uma pessoa, se calhar trabalha mais um quarto de hora no final do trabalho para tratar mais disto que é para não deixar pendente. Pronto, uma pessoa fica entusiasmada, se fez mais cinco minutos de pausa, uma pessoa tem números que têm de produtividade, uma pessoa também quer manter a média, quer melhorar, quer mostrar trabalho. E neste momento estava a deixar de ter ambição em relação a isso. (...)”

E15 – Não. Nem me conhecem. (...) Não reconhecem.

E17: “(...) falando a nível da EMPRESA\_CLIENTE, não é, nós vemos várias actividades que existem. Por exemplo, agora existe uma actividade que é para as pessoas descontraírem nas suas horas de almoço, terem yoga, têm cursos de arranjo floral, mas só colaboradores EMPRESA\_CLIENTE. Ou por exemplo quando houve a EMPRESA\_CLIENTE patrocinou a arvore de Natal, houve uma tenda e convites só para colaboradores EMPRESA\_CLIENTE, ou seja, há nitidamente ali uma separação dos colaboradores EMPRESA\_CLIENTE, dos colaboradores com empresas com parcerias com a EMPRESA\_CLIENTE. Nós não temos direito...ainda há pouco tempo, agora está a decorrer uma espécie de concurso para tentar angariar o máximo possível de pessoas que adiram ao número da EMPRESA\_CLIENTE phone e quem conseguir atingir maiores números recebe diversos prémios. Os colaboradores EMPRESA\_CLIENTE recebem viagens, recebem televisores full HD todos xpto, recebem telemóveis topo de gama e não sei quê. Os colaboradores de empresas parceiras da EMPRESA\_CLIENTE recebem bilhetes de cinema, descontos de telemóveis, assim uma gama...pronto, é logo ali escarrapachado, fazem questão de...fazem mesmo questão não são nada subtis nessa diferenciação.”



Apesar de todos estes aspectos descritos foi possível identificar em alguns dos entrevistados uma certa acomodação a este tipo de emprego. Este aspecto verificou-se nas pessoas que trabalhavam há mais tempo na empresa, sendo todas do sexo feminino.

E8: “Mas estágio profissional tenho muito...retraio-me muito nesse aspecto. Mandaram-me há pouco tempo um e-mail em que havia a possibilidade de inscrever-me num estágio profissional e eu não me inscrevi, porque é...lá está...é bom, pagam um valor interessante durante nove meses, mas depois não me garantem que dali eu posso ficar ou não e isso acaba por influenciar um bocadinho.”

E11: “Continuo, continuo! Não tão...pronto, se tivesse completamente sem fazer nada aí seria uma busca mais intensiva. Assim não, é verdade que a pessoa tem tendência a acomodar-se, apesar de estar num trabalho que não é aquilo que a pessoa quer, mas não sei a pessoa acomoda-se.”

E17: “Vou procurando. Às vezes vou procurando, às vezes. Depois entra aquela fase em que uma pessoa desanima e fica sem paciência e torna-se também um bocado complicado, uma pessoa está a trabalhar e depois está a enviar currículos e ter que fazer entrevistas, ou seja tem que faltar ao trabalho porque está sujeito ao horário da instituição que pode vir a trabalhar, não é, ou está-se a candidatar. É um bocado complicado às vezes, porque ou faz-se uma coisa ou faz-se outra, não é? Por isso de facto. Depois as vagas que se vai vendo é tudo para fora, zonas pequenas, no Norte, no Interior, que ainda torna mais complicado a deslocação para fazer uma entrevista e mesmo gostando da minha área não me vejo muito...acho que não tenho perfil para trabalhar em instituições do Estado, Juntas de Freguesia, não é bem aquilo que eu quero fazer.”

E19: “Continuo só a responder a alguns anúncios da minha área. Tenho medo de arriscar, porque é uma ilusão, às vezes é uma coisa um bocado estúpida que é de certa forma este trabalho dá uma certa segurança ou já é uma coisa que eu conheço, que eu sei fazer e tenho um bocado de medo de arriscar sair daqui para ir para outra coisa, ou semelhante ou que não seja trabalho temporário, mas também hoje em dia um contrato a termo incerto, não sei, porque tenho um empréstimo, tenho uma casa, tenho contas para pagar e há um risco e acho que me acomodei também a ir ficando na E\_R\_H e acabei por também ter medo de procurar outras coisas, mas efectivamente vou-me deparar com isso agora, não falta assim tanto tempo quanto isso.”

## 4. DISCUSSÃO

A presente investigação teve como objectivo compreender a percepção dos trabalhadores temporários acerca da sua Qualidade de Vida no Trabalho, explorar os processos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho destes mesmos trabalhadores e ainda compreender a percepção dos trabalhadores temporários acerca do impacto que a sua saúde e o bem-estar no trabalho podem ter ao nível individual e organizacional.

Posto isto, decidiu-se desenvolver o estudo através de uma análise qualitativa, em trabalhadores temporários com pelo menos uma licenciatura, uma vez que à partida pode pensar-se que são quem menos recorre ao trabalho temporário. Todavia, essa situação tem vindo a sofrer algumas alterações, sendo o número de licenciados a trabalhar para Empresas de Recursos Humanos já significativo.

Genericamente, os resultados foram de encontro à revisão de literatura realizada. Verificou-se que o modelo teórico utilizado faz sentido neste contexto, mais especificamente até no que diz respeito à relação do último quadrante de antecedentes, *Stress no Trabalho*, com a Qualidade de Vida no Trabalho e a Saúde e o Bem-Estar.

Uma das principais conclusões desta investigação prende-se com o facto de se encontrarem duas posições opostas relativamente à avaliação que foi feita à Qualidade de Vida no Trabalho. Por um lado, aqueles que manifestaram ter Qualidade de Vida no Trabalho, que para além do emprego na Empresa de Recursos Humanos, têm um emprego noutra área completamente diferente, regra geral relacionado com a sua área de formação podendo ser considerados Trabalhadores Temporários Voluntários (Tan & Tan, 2002; Bernhard-Oettel, 2008). Isto na medida em que parecem estar neste tipo de emprego porque pretendem e como forma de complemento a nível de remuneração, daí ser provável que quando avaliam a Qualidade de Vida no Trabalho o façam de uma forma global e simplesmente o facto de não serem exclusivamente trabalhadores temporários deve fazer com que esta ocupação não seja encarada como uma obrigação.

Por outro lado, os designados Trabalhadores Temporários Involuntários (Tan & Tan, 2002; Bernhard-Oettel, 2008) podem ser considerados aqueles que na presente investigação afirmaram não ter Qualidade de Vida no Trabalho, exercendo unicamente esta actividade e sendo esta a única forma de subsistência destes trabalhadores. Muitos referiram mesmo que recorreram a este emprego porque não querem “estar parados”, tal como defenderam Korpi & Levin (2001) quando afirmaram que as pessoas tendem a preferir o trabalho temporário a estar desempregadas. Também parece ser frequente aqueles que já trabalhavam na Empresa

de Recursos Humanos anteriormente à finalização da licenciatura prolongarem este tipo de actividade por não encontrarem um trabalho mais adequado, situação esta verificada na literatura por Bono (2000, citado por Santos & Marques, 2006).

Assim, tal como verificado por Feldman, Doeringhaus & Turnley (1994), os trabalhadores temporários de origem voluntária, quando comparados com os de origem involuntária parecem apresentar um maior grau de satisfação com a ETT e com a própria vida de trabalhador temporário.

Um dos factores apresentados como antecedente da Qualidade de Vida no Trabalho foi a Remuneração, no entanto, esta também foi associada frequentemente à precariedade. Este facto pode evidenciar, tal como referido anteriormente, que o salário é considerado baixo, mas também que o facto de considerarem um emprego precário pode estar relacionado com o reduzido valor da remuneração. Neste contexto foi sugerido por alguns entrevistados a existência de prémios de desempenho, o que efectivamente poderia ser um estímulo ao desempenho e à própria motivação dos trabalhadores.

O horário parece ser para alguns indivíduos um factor de escolha do trabalho temporário, uma vez que atribui a este um carácter flexível, sendo considerado uma mais-valia, tal como é referido por Santos & Marques (2006), uma vez que os trabalhadores podem trabalhar quanto e quando podem. Porém, tal como foi referido pelos autores esta flexibilidade também é utilizada pela própria Empresa de Recursos Humanos, o que resulta num elevado *turn over*, que por sua vez parece ter implicações na segurança dos trabalhadores. Seria então fundamental manter a flexibilidade deste tipo de emprego, no entanto, adaptada aos diferentes grupos e tentando contornar o sentimento de insegurança que é passado para os trabalhadores, tendo sempre em conta o grande grupo de pessoas com habilitações elevadas que está a emergir neste contexto.

No que concerne ao próprio local de trabalho foi até descrito como uma “lata de sardinhas”, pela sua reduzida dimensão. O espaço parece ser bastante pequeno para o número de pessoas que nele trabalham, chegando mesmo a não existir postos de trabalho para todos os funcionários. González et al (2002) defendem que o desenho do posto de trabalho condiciona os níveis de qualificação solicitados para o desempenho, tal como o nível de autonomia, a variedade e a riqueza das tarefas. Um dos aspectos referidos pelos sujeitos foi o facto do trabalho ter um carácter repetitivo e cansativo, o que com certeza não se deve apenas ao espaço físico de trabalho, mas terá indubitavelmente a sua relevância nesse aspecto.

O ambiente e as relações de trabalho foram outros dos factores mais apontados como essenciais para a Qualidade de Vida no Trabalho. Para além disso, genericamente foram

considerados positivos, tal como refere a literatura quando defende que a maioria dos sujeitos tem boas ou muito boas relações com os colegas e quase metade chega mesmo a desenvolver relações de amizade (Santos & Marques, 2006). Este facto pode ficar a dever-se à idade dos trabalhadores que é bastante idêntica, assim como ao facto de transparecer que estes trabalhadores não pretendem fazer carreira nesta área. No entanto, importa destacar que estes trabalhadores também não sentem da parte da empresa empregadora que exista perspectiva de carreira para eles.

Relativamente à Saúde e Bem-Estar pode dizer-se que parece ter sido o aspecto em que os trabalhadores estiveram mais de acordo. Todos expressaram que a sua Saúde e o seu Bem-Estar influenciam o desempenho, do mesmo modo que o trabalho tem implicações na sua vida pessoal e no seu Bem-Estar. Daí ser extremamente importantes as condições de trabalho dadas aos trabalhadores, uma vez que acabarão por ter influência na performance destes e posteriormente nos resultados da empresa. No entanto, não foi reportado nenhum caso de doença ou distúrbio psicológico associado ao trabalho, apenas o resultado da análise das entrevistas indicou que os sujeitos tenderam a reportar mais aspectos relativos ao Bem-Estar, especificamente, as reacções emocionais e o impacto no indivíduo.

Neste sentido, importa referir que estes trabalhadores sentem-se, por vezes, apenas como números, não sentindo que o seu trabalho é reconhecido, essencialmente, pela própria Empresa de Recursos Humanos. Os sujeitos reportaram que a entidade empregadora não os conhece, apenas fazendo uso dos seus serviços enquanto precisam e não sentem qualquer dificuldade da parte da empresa em despedi-los. É indispensável que esta empresa implemente um processo de dar feedback aos trabalhadores, não só como forma de melhorar possíveis aspectos, mas também como um reconhecimento do trabalho dos indivíduos.

Apesar de tudo isto, parece existir alguma acomodação por parte de alguns entrevistados a este emprego, especificamente aqueles com mais antiguidade na empresa. Isto pode ocorrer porque apesar das várias desvantagens que foram apresentadas a estas empresas, incluindo o facto de por vezes o salário estar incorrecto, são empresas que raramente atrasam o pagamento dos funcionários. Tendo em conta o mercado de trabalho em geral e a relação entre a complexidade do trabalho e a remuneração pode considerar-se que estes trabalhadores podem também não encontrar oportunidades com mais benefícios ao nível da remuneração.

González et al (2002) verificaram a existência de uma relação de integração entre a Qualidade de Vida no Trabalho e os resultados obtidos. Ou seja, a Qualidade de Vida no Trabalho estimula a implicação dos trabalhadores e um desempenho de qualidade, que se baseia em quatro posições: a competência, a o compromisso, os custos e a congruência. O

primeiro aspecto está relacionado com por exemplo a capacidade para aceitar novos papéis e postos de trabalho. A segunda premissa, o compromisso, trata-se da integração das pessoas com a organização, aqui insere-se ainda a motivação e a identificação com a empresa e com os seus objectivos. Os custos dizem respeito aos custeamentos dos recursos humanos (salários, benefícios, greves). Finalmente, a congruência constitui a coincidência de interesses entre os trabalhadores e a empresa. Cabe à organização promover a aceitação dos seus valores e objectivos por parte dos seus membros, procurando atitudes favoráveis da parte dos trabalhadores.

Desta forma, torna-se importante que antes de mais a empresa em questão faça uma avaliação daquilo que constitui Qualidade de Vida, quer para a própria empresa quer para os seus trabalhadores. Com base nisto seria importante intervir em aspectos como o próprio local de trabalho, o feedback e reconhecimento e até o tipo de remuneração que é praticada.

Tal como qualquer investigação, o presente estudo apresentou algumas limitações. Primeiramente o facto de não ter conseguido controlar alguns factores intrínsecos aos sujeitos como a personalidade, a fim de testar completamente o modelo teórico utilizado. Para além disso, teria sido fundamental uma observação pelo investigador no próprio local de trabalho dos entrevistados, com o objectivo de confirmar alguns dos aspectos referidos nas entrevistas e também com o intuito de apurar outros que possam não ter sido relatados.

Foram apenas estudados sujeitos de duas empresas clientes, uma vez que a Empresa de Recursos Humanos possui uma elevada carteira de clientes teria sido enriquecedor o recurso a mais algumas e não só de Contact Center, para se perceberem se existem diferenças dentro do Trabalho Temporário, consoante o tipo de função.

Para a investigação futura seria interessante perceber através de uma análise quantitativa que diferenças existem entre a Qualidade de Vida no Trabalho de Trabalhadores Temporários e Trabalhadores Permanentes. Mais especificamente seria ainda fundamental perceber as diferenças entre a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho entre trabalhadores mais e menos qualificados, assim como os respectivos factores apontados por cada um destes grupos como tendo influência nesta temática. Uma outra investigação indispensável futuramente consiste em perceber aquilo que os responsáveis das empresas de trabalho temporário pensam acerca da Qualidade de Vida no Trabalho dos seus trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- Bandeira, M.L. (2006). Demografia, Actividade e Emprego: Contributos para uma Demografia do Trabalho. *Sociologia, Problemas e Problemáticas*, 52, 11-39.
- Bardasi, E. & Francesconi, M, (2004). The impact of atypical employment on individual well-being: evidence from a panel of British workers. *Social Science & Medicine*, 58, 1671–1688
- Bauer, M.W., & Gaskell, G. (2000). *Qualitative researching with text, image and sound*. London: Sage.
- Benach, J., Benavides, F. G., Platt, S., Diez-Roux, A & Muntaner (2000). The health-damaging potential of new typs of flexible employment: A challenge for public health researchers. *American Journal of Public Health*, 90, 8, 1316-1317.
- Burchell, B. J. (2002). Les consequences psychologiques et familiales de l'insécurité professionnelle. *Les politiques sociales*, 3/4, 100-114.
- Burnay, N. (2002). À propôs des nouvelles précarités. *Les politiques sociales*, 3/4, 4-14.
- Chambel, M. J. (2005) Stress e Bem-estar nas Organizações. In A.M. Pinto e A. L. Silva (Eds). *Stress e Bem-estar: Modelos e Domínios de Aplicação*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Chambel, M. J. & Catanheira, A. F. (2006). Different temporary work status, different behaviors in organization. *Journal of Business and Psychology*, 20, 3 (Spring), 351-367.
- Chambel, M. J. & Catanheira, A. F. (2007). They don't want to be temporaries: Similarities Between temps and core workers. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 943-959.
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1994). Healthy mind; Healthy organization - A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47, 4, 455-472.

- Cuyper, N., Jong, J., Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T. & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *Journal of Management Reviews*, 10, 1, 25-51.
- Danna, K. & Griffin, R. W. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25, 3, 357-384.
- DiNatale, M. (2001). Characteristics of and preference for alternative work arrangements. *Monthly Labor Review*, March, 28-49.
- Ellingson, J. E., Gruys, M. L. & Sackett, P. R. (1998). Factors Related to the Satisfaction and Performance of Temporary Employees. *Journal of Applied Psychology*, 83, 6, 913-921.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). Temporary agency work in the European Union. Retirado em 2 de Abril de 2009 de <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0408TR01/TN0408TR01.pdf>
- Feldman, D., Doeringhaus, H. & Turnley, W. (1994). Managing temporary workers: A permanent HTM challenge. *Organizational Dynamics*, 23, 49-63.
- Fernandes, S. (2008). *Atitudes e Percepções dos Recrutadores face aos trabalhadores mais velhos no mercado de trabalho: Estudo numa empresa portuguesa de recursos humanos*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, apresentada ao Instituto Superior das Ciências do Trabalho e das Empresas – Instituto Universitário de Lisboa.
- Fox, M. L., Dwyer, D. J. & Ganster, D. C. (1993). Effects of Stressful Job Demands and Control on Psychological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting. *Academy of Management Journal*, 36, 289-318.
- Frone, M. F., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family Conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.



- Ghiglione, R., Landré, A., & Molette, A. (1998). *L'Analyse automatique des contenus*. Paris: Dunod.
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. In J.M. Peiró & F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. II). Madrid: Síntesis.
- Grebner, S., Semmer, N. K., Faso, L. L., Gut, S., Kalin, W. & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 4, 341-365.
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso*. Estoril: Príncipia Editora.
- Guest, D. (2004). Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes: An analysis and review of the evidence. *International Journal of Management Reviews*, 5/6 (1), 1-19.
- Janeira, A. L. (1972). A técnica de análise de conteúdo nas ciências sociais: natureza e Aplicações. *Análise Social*, 9, 370-390.
- Korpi, T. & Levin, H. (2001). Precarious Footing: Temporary Employment as a Stepping Stone out of Unemployment in Sweden. *Work, Employment & Society*, 15, 127-148.
- Kovács, I. (2004). Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, 6, 12, 32-67.
- Lee, D. R. (1996). Why is flexible employment increasing? *Journal of Labor Research*, XVII, 4
- Lenz, E. A. (1996). Flexible Employment: Positive Work Strategies for the 21st Century. *Journal of Labor Research*, XVII, 4, 555-566.
- Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 4, 366-392.

- Martens, M. F. J., Nijhuis, F. J. N., Boxtel, M. P. J. & Knottnerus, J. A. (1999). Flexible work schedules and mental and physical health. A study of a working population with non-traditional working hours. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 35-46.
- Menéndez, M., Benach, J., Muntaner, C., Amable, M. & O'Campo, P. (2007). Is precarious employment more damaging to women's health than men's? *Social Science & Medicine*, 64, 776-781.
- Mohrman, S. A. & Lawler III, E. E. (1984). Quality of work life. In G.R. Ferris & K. M. Rowland (Eds). *Research personnel and human resources management: a research annual*, vol 2, p. 219. London: Jai Press.
- Nadler, D. A. & Lawler III, E. E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- Neal, A. & Griffin, M.A. (2004). *Safety climate and safety at work*. In M. Frone & J. Barling (Eds). *The Psychology of Workplace Safety*. American Psychological Association: Washington DC.
- Nollen, S. D. (1996). Negative Aspects of Temporary Employment. *Journal of Labor Research*, XVII, 4, 567-582.
- Oettel, C. B. (2008). *Alternative Employment and well-being: Contract heterogeneity and differences among individuals*. Dissertação de Doutorado em Psicologia, apresentada à Universidade de Estocolmo.
- Paugam, S. (2002). Pour une définition sociologique de la précarité professionnelle. *Les politiques sociales*, 3/4, 15-26.
- Ramos, S. (2006). *Envelhecimento, Trabalho e Cognição: do laboratório para terreno na construção de uma alternativa metodológica*. Dissertação de Doutorado em Psicologia, apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação - Universidade do Porto.

- Rodrigues, M. V. (2007). *Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Rodriguez, E. (2002). Marginal employment and health in Britain and Germany: does unstable employment predict health? *Social Science & Medicine*, 55, 963-979.
- Ruquoy, D. (1997). *Situação de entrevista e estratégia do entrevistador*. In L. Albarello, F. Digneffe, J. P. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy & P. Saint-Georges (Eds.). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais* (pp. 84-116) (L. Baptista, Trad.). Lisboa: Gradiva. (Obra original publicada em 1995).
- Santana, V. & Centeno, L. (2000). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário e Subcontratação*. Lisboa: OEFP
- Santos, M. J. & Marques, A. P (2006). O caso dos Call Centers: Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego. *Sociologia, Problemas e Problemáticas*, 52, 67-86.
- Smith, K., Kaminstein, D. S. & Makadok, R. J. (1995). The health of the corporate body: Illness and organizational dynamics. *Journal of Applied Behavioral Science*, 31, 328-351.
- Smithson, J., Lewis, S., Guerreiro, M. D. (1998). Percepções dos jovens sobre a insegurança no emprego e suas implicações no trabalho e na vida familiar. *Sociologia – Problemas e Práticas*, 27, 97-113.
- Spector, P. E. & O’Connell, B.J. (1994). The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 1-11.
- Tan, H. H. & Tan, C. P. ( 2002). Temporary Employees in Singapore: What Drives Them? *The Journal of Psychology*, 136, 1, 83-102.

Vala, J. (1986). A Análise de Conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (Eds). *Metodologia das Ciências Sociais* (13ª Ed.) (pp. 101 – 128). Porto: Edições Afrontamento.

Valles, Miguel (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión metodológica Y práctica profesional*. Madrid: Sintesis.

Virtanen, M., Kivimaki, M., Joensuu, M., Virtanen, P., Elovainio, M. & Vahtera, J. (2005). Temporary Employment and Health: A Review. *International Journal of Epidemiology*, 34, 610-622.

Werther, W. & K. Davis (1983). *Administração de Pessoal e Recursos Humanos*. São Paulo: McGrawHill.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Guião da Entrevista.....	72
Anexo 2 – Dados Biográficos (Ficha).....	74
Anexo 3 – Tabela de Caracterização dos Participantes.....	75
Anexo 4 – Tabela de Estilos de Texto.....	76
Anexo 5 – Tabela de Estilo de Encenação.....	77
Anexo 6 – Tabela de Caracterização dos Estilos Discursivos dos Participantes....	78
Anexo 7 – Transcrição das Entrevistas.....	79
Anexo 8 – Cenário.....	301
Anexo 9 – Tabelas de Frequências dos Cenários.....	307

Anexo 1

**Guião da Entrevista**

Introdução: Agradecer a disponibilidade

Explicação do estudo

Referir anonimato/ confidencialidade

Autorização para gravar

1. Explorar o percurso académico e profissional
2. Há quanto tempo é que está a trabalhar em regime de Outsourcing e como é que chegou a este tipo de emprego?
3. Esta a desempenhar as mesmas funções desde que começou a trabalhar para esta empresa?
4. Quais são as suas expectativas para o futuro a nível profissional?
5. Quais são os aspectos positivos de trabalhar para uma empresa de recursos humanos?
6. E os negativos?
7. Que relação tem com a sua entidade profissional? É comum irem responsáveis da empresa ao seu local de trabalho?
8. O que é para si Qualidade de Vida no Trabalho?
9. Como é que avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho? Porquê?
10. Na sua opinião, quais são os factores importantes para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho? (Exemplo)
  - Autonomia

*Considera que tem liberdade para decidir como realizar o seu trabalho?*

*Tem a liberdade que deseja no seu trabalho?*

*É encorajado a tomar as suas próprias decisões?*

*Está consciente daquilo que as pessoas esperam de si?*

- Iniciativa

*Considera que tem iniciativa no seu trabalho?*

- Condições físicas

*Como descreve as suas condições físicas de trabalho?*

*Considera ter a ajuda e os equipamentos necessários à realização do seu trabalho?*

- Segurança

*Sente-se seguro no seu local de trabalho? Porquê?*

*Ao dizer que se sente seguro/inseguro está a comparar-se com alguém em específico?*

- Relações de trabalho

*Existe algum tipo de conflito no seu local de trabalho?*

- Desenvolvimento de carreira
- “Quantidade de trabalho”

*Acha que tem demasiado trabalho para realizar?*

*Acha que tem mais responsabilidades do que os seus colegas?*

*Acha que trabalha demasiadas horas?*

- Salário

*Considera que o seu salário está de acordo com aquilo que realiza?*

- Reconhecimento

*Acha que o seu trabalho é reconhecido?*

*Acha que consegue ter influência nas decisões dos seus superiores?*

- Apoio

*Considera ter a ajuda e os equipamentos necessários à realização do seu trabalho?*

*Está confuso acerca do que tem para fazer?*

*Está seguro acerca do que é necessário fazer no seu trabalho?*

*Sente apoio por parte da sua família?*

- ...

(Pedir sempre exemplos concretos)

11. Acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

(Exemplo) (saber quer os aspectos positivos quer os negativos)

12. Mudava alguma coisa no seu trabalho? O quê e porquê?

13. Deseja acrescentar mais alguma coisa ou fazer alguma questão?



Anexo 2

Dados Biográficos

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

Filhos: \_\_\_\_\_

Habilitações: \_\_\_\_\_

Há quanto tempo está a trabalhar para esta empresa? \_\_\_\_\_

Horário:

Part-time

Full-time

Observações: \_\_\_\_\_

Anexo 3 - Tabela de Caracterização dos Participantes

	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Habilitações</b>	<b>Situação familiar</b>	<b>Horário</b>	<b>Antiguidade na empresa</b>
E1	F	28	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	4 meses
E2	F	25	Licenciatura	Casada, sem filhos	Part-time	6 meses
E3	F	23	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	9 meses
E4	F	29	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	6 meses
E5	F	31	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	7 meses
E6	F	21	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	6 meses
E7	F	31	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Full-time	8 meses
E8	F	22	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	9 meses
E9	F	24	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	6 meses
E10	F	23	Pós-graduação	Solteira, sem filhos	Part-time	2 anos
E11	F	28	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	1 ano
E12	M	28	Licenciatura	Solteiro, sem filhos	Full-time	4 meses
E13	M	31	Licenciatura	Solteiro, sem filhos	Full-time	5 meses
E14	F	23	Mestrado	Solteira, sem filhos	Part-time	2 meses
E15	M	26	Licenciatura	Solteiro, sem filhos	Part-time	6 meses
E16	M	32	Licenciatura	Divorciado, sem filhos	Part-time	1 ano e 4 meses
E17	F	26	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Full-time	1 ano e 6 meses
E18	M	27	Licenciatura	Solteiro, sem filhos	Part-time	6 meses
E19	F	30	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Part-time	4 anos
E20	M	34	Mestrado	União de facto, 1 filho	Full-time	3 anos
E21	F	25	Licenciatura	Solteira, sem filhos	Full-time	1 ano e 6 meses

Anexo 4  
Estilos de texto

<i>Estilo</i>	<i>Explicação</i>
Argumentativo	O sujeito implica-se, argumenta, explica ou critica para tentar persuadir o seu interlocutor
Narrativo	O narrador expõe uma série de acontecimentos que sucedem num dado momento e num certo lugar
Enunciativo	O locutor e o interlocutor estabelecem uma relação de influência, revelam os seus pontos de vista
Descritivo	O narrador descreve, identifica ou caracteriza uma realidade ou uma pessoa

Fonte: Ghiglione, Landré & Molette (1998)

Anexo 5  
Estilos de Encenação

<i>Encenação</i>	<i>A encenação expressa-se através de:</i>
Dinâmica, activa	Verbos de acção
Ancorada no real	Verbos de existência e de posse
Narrador objectivo	Verbos que permitem fazer uma declaração sobre um estado, uma acção...
Narrador subjectivo	Numerosos pronomes na primeira pessoa do singular (“eu”, “mim”, “me”, ...)

Fonte: Ghiglione, Landré & Molette (1998)

## Anexo 6

## Caracterização dos estilos discursivos dos participantes

<b>Participante</b>	<b>Estilo</b>	<b>Encenação</b>	<b>Narrador</b>
E1	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E2	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E3	Argumentativo	Ancorada no real; com noções de dúvida	Subjectivo
E4	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E5	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E6	Argumentativo	Ancorada no real	Subjectivo
E7	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E8	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E9	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E10	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E11	Argumentativo	Ancorada no real; com noções de dúvida	Subjectivo
E12	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E13	Enunciativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E14	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E15	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E16	Enunciativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E17	Argumentativo	Dinâmica, activa	Subjectivo
E18	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E19	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E20	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo
E21	Argumentativo	Dinâmica, activa; Com noções de dúvida	Subjectivo

## Anexo 7

Legenda das Entrevistas:

X	Nome do Entrevistado
-----	Partes imperceptíveis na gravação das entrevistas
E_R_H	Nome da Empresa de Recursos Humanos
EMPRESA_CLIENTE	Nome da Empresa Cliente
R	Nome do Gestor do Call Center
N	Nome do Formador
E_R_H_CONCORRENTE	Empresas concorrentes da Empresa de Recursos Humanos
EMPRESA_CLIENTE_CONCORRENTE	Empresas concorrentes das Empresas Clientes

Transcrição da entrevista 1

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais queria explorar um bocadinho o seu percurso académico e profissional. Queria que me dissesse como é que correram as coisas a partir da faculdade por exemplo... vamos partir daí.

Entrevistado1 – Faculdade? Andei em duas faculdades distintas. Uma foi a Universidade Nova, na parte de gestão... ainda andei dois anos, depois resolvi mudar para Gestão de Empresas Turísticas, mas já na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Continuava a ser gestão, não é, mas mais vocacionada para o turismo, para mim foi muito mais interessante... eu gostei imenso do curso, a estrutura do curso em si estava muito bem feita, até porque tínhamos sempre estágios profissionais ao longo dos anos, o que nos dava logo conhecimentos práticos e teóricos também. Portanto, era muito mais fácil de abordar os temas porque tínhamos contacto directo... e quando terminou o curso, nós já sabíamos... mesmo que não soubéssemos aquilo que queríamos seguir... já sabíamos aquilo que não queríamos. Depois durante esses estágios trabalhei em sítios diferentes: agências de viagens, operadores turísticos e numa empresa de *handling* no aeroporto de Lisboa. De seguida comecei a trabalhar numa empresa de eventos, é mais “experience marketing”.

Entrevistador – E aí já tinha acabado o curso?

E1 – Sim! Acabei o curso em Fevereiro e depois comecei a trabalhar em Maio. Resolvi tirar ali férias, depois é que comecei à procura.

Entrevistador – Isso foi há quanto tempo?

E1 – Dois anos. Depois estive um ano ainda a trabalhar nessa empresa, que gostei imenso... em termos profissionais e pessoais também cresci imenso, deu para crescer imenso, mas depois acabei por me despedir.

Entrevistador – O que é que a fez despedir?

E1 – Eu gostava muito do trabalho, mas eu trabalhava vinte e quatro sobre vinte e quatro horas e chegou a um ponto de exaustão mesmo. Eu só tive um dia de férias e Sábados e Domingos eu também trabalhava, porque tinha um telemóvel a trabalhar vinte e quatro sobre vinte e quatro e isso...

Entrevistador – Ou seja acabava por não descansar?!

E1 – E isso se no início era fascinante, chegou a uma altura que já estava completamente exausta, porque tudo o que eu assumia como uma vez, depois já passava a ser obrigatório e acabava por servir para tudo. Era necessário qualquer coisa... eu sabia, eu tinha os contactos, sabia como é que havia de resolver as coisas, portanto, isso vinte e quatro sobre vinte e quatro horas acabava por acabar e adormecer a pensar naquilo... eu já tinha sonhos sobre esse assunto, não é? A minha cabeça não parava, chegou a uma altura que já estava mesmo exausta. Resolvi parar como estávamos na época do Verão. Aproveitei o Verão, depois fiz só assim uns trabalhos esporádicos, nada de especial e entretanto surgiu também esta oportunidade de vir para a EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – Está a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE há quanto tempo?

E1 – Há quatro meses. Comecei a formação em Dezembro e comecei mesmo a trabalhar lá em baixo no Call Center a vinte e dois de Dezembro. Ahh...funciona...gosto...

Entrevistador – Como é que chegou até à E\_R\_H?

E1 – Eu tenho amigos que trabalham também na EMPRESA\_CLIENTE, lá no Call Center, depois deram o meu contacto para vir à entrevista. Depois fiz a formação normal, depois fui lá para baixo no Call Center nos Anjos. Tenho estado a fazer Part Time, sou de cinco horas, no entanto, também foi porque eu já tinha um outro objectivo, um outro trabalho em vista, e o qual o facto de trabalhar na E\_R\_H me dava uma certa flexibilidade, na E\_R\_H na EMPRESA\_CLIENTE, porque eu vou começar a dar formação, aliás já comecei a dar formação na minha área... e assim... para já ter folgas durante a semana facilitava-me porque as minhas formações vão ser durante a semana. Portanto, nenhum outro emprego, não é, me vai dar folgas durante a semana com turnos fixos que para mim também é importante, que me deixe...depois se acumular com trocas ou até mesmo férias, para conseguir dar essas mesmas formações e manter os dois empregos.

Entrevistador – Diga-me uma coisa X, está a desempenhar as mesmas funções desde que entrou na E\_R\_H até agora?

E1 – Eu continuo a ser do 1696, no entanto faço também Kuka e GOR. Kuka é respostas rápidas a reclamações de clientes e GOR é comunicar já outro tipo de reclamações de contencioso, por exemplo, aos clientes. Normalmente é isso que faço, quando o volume de chamadas para o Dezasseis\_noventa\_e\_seis não é tão grande.

Entrevistador – X, a nível profissional quais são as suas expectativas de futuro?

E1 – É assim...a minha intenção... eu nunca pensei que trabalhar como Assistente de Call Center fosse tão enriquecedor. No sentido em que quê? Uma pessoa quando está a atender uma chamada, não é, tem um tipo de vocabulário, um tipo de raciocínio e assim. Dois minutos depois, é outra chamada, é outra reacção completamente diferente e a nossa capacidade de nos aproximarmos das pessoas e ter maior flexibilidade também. Por exemplo, num eu posso dizer que é com letras maiúsculas, noutra já tenho que dizer que é com letras grandes, não é...portanto, enquanto isso for bom para mim e para a minha experiência pessoal também e depois se conseguir conciliar com a parte da formação, eu penso que é para continuar aqui na EMPRESA\_CLIENTE, E\_R\_H.

Entrevistador – Vê-se na E\_R\_H, EMPRESA\_CLIENTE até daqui a quanto tempo? Não tem um prazo para si mesma?

E1 – Não, não estipulei prazo nenhum. Enquanto for possível. É assim, vou ser sincera, é óbvio que não é o meu objectivo, porque eu tenho o meu curso e gostei muito, portanto, eu quero usufruir desse mesmo curso, não é, com a formação eu vou conseguir. Provavelmente até há possibilidade de vir a dar aulas numa Universidade, portanto, enquanto der para conjugar para mim é perfeito. Era mesmo essa a intenção, nunca entrei a pensar que ia lá estar um mês, isso não.



Entrevistador – Diga-me, então, quais são as vantagens de trabalhar numa Empresa de Recursos Humanos? Para si quais são as vantagens?

E1 – As vantagens? Para já o horário. É lógico...eu já mudei de horário, desde que comecei até agora já mudei uma vez. Agora pretendia mudar novamente, sei que nem sempre é tão fácil, mas o horário é sempre bom... pode ser cinco horas dá-me essa possibilidade de fazer depois outros trabalhos e depois às vezes também o facto de conhecermos tantas pessoas acaba também por ser uma vantagem, a parte da comunicação, que acho que é excelente e a nossa capacidade de nos exprimirmos, de estar em contacto com as outras pessoas.

Entrevistador – E desvantagens há?

E1 – Desvantagens?

Entrevistador – De trabalhar numa Empresa de Recursos Humanos?

E1 – Só... Talvez as que são comuns a todas as empresas, não necessariamente as de recursos humanos.

Entrevistador – Quais são essas desvantagens em seu entender?

E1 – O que é que eu posso dizer... Para já os contratos, não é, são mensais. Hoje estou lá, amanhã posso não estar, não é? Se gostarem do meu trabalho, muito bem...se não gostarem...Porque é uma empresa que tem muita flexibilidade em renovar os seus recursos humanos, isso não tenho dúvidas não é. Acho que é a principal também. Mas isso, por vezes, também temos contratos noutros sítios, que até são de seis meses ou mais, não é, e no entanto também podemos ter que sair. É mais esse carácter de não tão...como é que se diz?

Entrevistador – Segurança?

E1 – Exacto!

Entrevistador – A nível da sua entidade patronal, qual é a relação que tem com a sua entidade patronal? Eles vão frequentemente lá ao Call Center falar convosco? Como é que é?

E1 – Daqui mesmo da sede não vejo muita participação. Lá dentro sim! Nos temos os nossos REs, que estão sempre... os nossos responsáveis de equipa...que estão sempre connosco para qualquer questão, mesmo aqueles que não são mesmo os nossos REs tão sempre disponíveis para nos ajudar e depois temos os vários gestores. Que se o nosso RE não conseguir ou não poder resolver a nossa questão, os gestores podem...têm mais autonomia, mas também estão sempre disponíveis, não vejo qualquer problema em falar com eles e tratar dos assuntos. Agora aqui da sede, não...

Entrevistador – Não tem muito contacto...

E1 – Pois!

Entrevistador – X, para si o que é Qualidade de Vida no Trabalho?

E1 – É assim, eu acho que vai mudando ao longo dos tempos, não é? Se calhar há uns tempos atrás era a segurança, não é? Mas por outro lado, aquilo que eu já considere uma desvantagem, também acaba por ser uma vantagem, porque eu não estou tão presa ao sítio onde estou, não é? Como eu já disse tenho essa flexibilidade se eu pretender amanhã sair, eu posso sair, não tenho tantos encargos com isso. Depois não estar fechada num escritório nove horas seguidas ou mais, faz parte da minha qualidade e o poder, é assim, quando estou a trabalhar estou a trabalhar, estou lá a cem por cento, mas quando saio é o meu tempo, é a minha parte da vida pessoal e não interferir para mim também é de muita qualidade.

Entrevistador – Então, segundo isso tudo, como é que a X avalia a sua qualidade de vida no trabalho?

E1 – Agora neste momento? Eu acho que está bastante aceitável.

Entrevistador – E porquê?

E1 – Porque... exactamente... não tenho... eu saio dali e não preciso estar a pensar mais no assunto. É lógico que uma pessoa pode fazer algum tipo de comentário, trocar algum tipo de impressão com os colegas... “olha, como é que se faz... como é que não se faz”, mas não preciso de estar a pensar amanhã quando chegar lá tenho que fazer isto e aquilo. Não tenho! Chegou ali acabou! E isso para mim já vale muito. Mas isso também tem a ver com a minha experiência na outra empresa.

Entrevistador – Quando faz essa comparação faz com a outra empresa?

E1 – Exacto!

Entrevistador – Estava-me a falar em segurança, quando se refere a segurança é só a nível de segurança dos contratos ou também uma segurança física... a nível de instalações?

E1 – Física não.

Entrevistador – A X sente-se segura no seu trabalho?

E1 – Sim, não tenho qualquer problema! É dos contratos... às vezes o nosso salário nem sempre... não é... ou antes, varia bastante. Tem a ver com as horas que fazemos a mais, algum tipo de acerto ou assim que tenha que ser feito, mas também nunca tenho um salário fixo.

Entrevistador – Mas a X é informada de todas essas variações? A quê que corresponde cada variação?

E1 – Nós temos sempre uma folha de vencimento, não é? Tem as horas de formação, tem as horas... o horário base, subsídio de férias e assim. Só que por vezes não... pronto não vem... correcto!

Entrevistador – O que é que faz nessas situações?

E1 – Tenho que falar com o meu responsável para ele fazer os acertos! Mas depois há certas regras que não nos permitem que o acerto seja feito na altura.

Entrevistador – Diga-me uma coisa X, em que medida é que a X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho no trabalho?

E1 – A minha saúde e o meu bem-estar? Acho que influenciam muito! É assim, se eu percebi bem a questão, eu acho que quando eu entro ali, eu esqueço os assuntos que tenho para fora, mas se eu não me sentir bem, é lógico que a minha capacidade... por exemplo, é lógico que um dos factores importantes é o sorriso na voz, não é? É criar empatia com o cliente quando estamos a atender, é lógico que eu tento ao máximo, e sempre fiz isso, deixar os meus assuntos pessoais da porta para fora, não é? Mas de qualquer forma se eu não estiver bem, principalmente fisicamente, isso vai influenciar, como disse, nessa parte principalmente.

Entrevistador – Já aconteceu alguma vez?

E1 – Não.

Entrevistador – Não? Não me consegue dar nenhum exemplo em que a sua saúde e o seu bem-estar, tanto para o aspecto positivo como para o aspecto negativo, tenham influenciado o seu desempenho?

E1 – Agora no final do ano houve aquelas gripes todas, também fiquei bastante afectada e tinha muita tosse, mas acabei sempre por conseguir controlar e estava sempre com algum receio e depois quanto mais nervosos nós ficamos, mais tossimos, mas mesmo assim não... acabou por não haver interferência. É lógico se começar a tossir à frente de um cliente eu tenho que pedir desculpas e tossir à vontade, porque quanto mais uma pessoa tenta controlar às vezes ainda é pior.

Entrevistador – E o inverso já aconteceu? A X estar muito bem-disposta e isso passar para o seu desempenho? Sentir que foi por isso que o seu desempenho foi melhor?

E1 – Isso sem dúvida! Eu sou uma pessoa que gosto de me rir e estar bem-disposta. Mesmo quando não estou bem-disposta faço por isso. E é lógico que se eu estiver, não digo à gargalhada, mas se eu estiver bem-disposta, isso é muito mais fácil de comunicar, isso sem dúvida nenhuma. Até porque nós não estamos a ver a pessoa com quem estamos a falar, não fazemos ideia de como é, se também teve um bom dia, se teve um mau dia, não é? Não sabemos! Mas se nós conseguirmos estar bem-dispostos e se falarmos de uma forma mais agradável, mais afável também a pessoa... mesmo que venha fazer uma reclamação... principalmente agora desde que as chamadas são pagas, a maior parte das chamadas são mesmo para reclamar, não é? Talvez noventa por cento são obrigatoriamente para reclamar. Se eu tiver bem-disposta, mesmo que a pessoa venha ter comigo, ligue não é... que seja eu a atender... acabo por conseguir controlar muito mais essa situação e tenho muitos casos em que me pedem desculpa... “sei que não é com a menina”... normalmente é o menina... “sei que não é com a menina, que não tem culpa nenhuma, mas isto e isto e aquilo e aqueloutro” Porquê? Porque eu tento também, no sentido de quando estou bem-disposta, principalmente quando estou bem disposta, conseguir dar essa...

Entrevistador – Passar...

E1 – Exacto! Transmitir esse bem-estar.

Entrevistador – Muito bem. Mudava alguma coisa no seu trabalho?

E1 – Se mudava? Em todos os trabalhos há as suas coisas boas, as suas coisas más... menos boas! Mudava! Talvez o espaço em si! Não é que seja mau, mas por vezes eu chego e não tenho lugar para me sentar... tenho que ficar à espera que alguém saia ou que... ou temos de estar a fazer *side by side*, que é estar a fazer escutas ao lado dos meus colegas... é lógico que isso é bom... há colegas que não gostam tanto... eu acho que é bom, porque estamos sempre a ouvir as coisas... é mais fácil estar a ouvir e identificar “olha não devo fazer assim”... está bem, está mal, mesmo que não diga isso ao colega... para mim, pessoalmente eu acho que isso é produtivo. Mas em termos de espaço... por exemplo, ontem eu cheguei às duas e só consegui sentar-me para começar a trabalhar às duas e meia, o resto tive a fazer *side by side*. E isso, neste horário não acontece tanto, mas o outro horário que eu tinha às vezes estava duas, três horas a fazer isso... *side by side*... também não...

Entrevistador – Acaba por não ser...

E1 – Pois! É estar lá mas não estar a trabalhar!

Entrevistador – E porque que acha que essa situação não muda?

E1 – Porque não há espaço! Também não dá para pôr mais computadores naquele espaço ali!

Entrevistador – Porquê que recrutam tantas pessoas para tão pouco espaço?

E1 – Mas também sei que faltam... muitas vezes faltam muitas pessoas. E as vezes há dias... por exemplo, Quarta-feira é um dia que tem muitas chamadas... à Segunda e à Terça eu não sei, porque normalmente estou de folga, mas à Quarta-feira eu sei que é um dia que há sempre imensas chamadas... de qualquer forma, às vezes... somos sempre os mesmos, não é? Os que folgam à Segunda e à Terça folgam à Segunda e à Terça sempre, não é? Pode haver uma troca, mas também eu... falo eu... por aquilo que eu vejo também não é assim tão sistema quanto isso, portanto, por norma somos sempre os mesmos! Mesmo que troquem somos sempre o mesmo número de pessoas! Às vezes temos vinte, outras vezes temos quarenta! Porquê? Houve mais vinte que se calhar não costumam vir ou que... ou então por norma faltam vinte... quem diz vinte diz dez, o que seja, estou a dizer um número assim por alto, não é? Portanto, se está estipulado um espaço que dá para todos, mas por vezes há mais... e daí não haver, não é?

Entrevistador – Estava-me a falar das condições físicas, mas por exemplo a nível de equipamentos, acha que tem todos os equipamentos necessários ao desempenho da sua função?

E1 – Para a minha função sim! É lógico que há sistemas, há bases... que funcionam melhor, outras pior... mas isso tem sempre ao meu dispor!

Entrevistador – Acha que tem o apoio necessário?

E1 – Em termos de... Sim. Tanto de um manual, onde nós temos a informação, como se eu precisar de falar com alguns REs para me esclarecerem alguma informação também...

Entrevistador – X, o que eu tinha para lhe perguntar, já perguntei. Queria saber se a X queria acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão...

E1 – Acho que, no fundo, uma pessoa que trabalha assim... numa empresa deste género... de recursos humanos e assim em Part Time... tem... eu acho que ao início quando vai começar tem uma perspectiva e depois chega lá tem uma completamente diferente. Acho que influencia muito o tipo de vida... a experiência de vida que a pessoa teve até aí. Porque se eu tenho colegas que entraram na mesma altura que eu e neste momento... começámos com dezasseis, se não me engano, e neste momento já somos sete... em quatro meses e saiu muita gente, não é? Uns por umas razões, outros por outras... mas de qualquer forma saíram... se alguns vão com a expectativa de uma coisa descontraída, simples, de facto, trabalhar num Call Center não é nesse sentido. Porquê? Porque nós estamos... nunca sabemos quem é que vamos atender no minuto a seguir, não é? Porque podem chamar-nos nomes... por vezes acontece... como a seguir ser um cliente que está à gargalhada conosco. E eu acho que isso, se a experiência pessoal da pessoa não for... não lhe permitir estar preparada para isso pode ser bastante complicado. Mas não em termos de uma empresa de recursos humanos, mas mesmo pelo trabalho que é.

Entrevistador – Acha que por trabalhar para uma empresa destas tem um estatuto diferente de uma pessoa que trabalha directamente para a empresa onde está a trabalhar?

E1 – Não, acho que não interfere. Porque mesmo... neste caso, não sei como é que é nas outras empresas, mas neste caso... se nós pretendermos falar com alguma pessoa mesmo da EMPRESA\_CLIENTE também temos essa possibilidade. Mas da E\_R\_H nos conseguem resolver as nossas questões, acho que também... acho que tem que se seguir as hierarquias normais, não é? Se esses já não conseguirem, então aí sim... mas até agora não... de qualquer forma, se for necessário também podemos falar... também estão lá no espaço, dá para comunicar com eles.

Entrevistador – Quando tirou o seu curso, era isto que imaginava ou imaginava uma coisa completamente diferente para fazer depois do curso?

E1 – Completamente diferente! Não tem nada a ver! Eu sempre pensei seguir a parte de hotelaria, até mesmo de eventos, mas uma coisa leva a outra... eu também não pensei em despedir-me, despedi-me. Depois a parte da formação, como eu já referi, também nunca fez parte dos meus planos, mas como eu estava desempregada surgiu essa oportunidade. Como surgiu essa, veio também esta, EMPRESA\_CLIENTE, por acréscimo, portanto, eu normalmente não faço grandes planos porque nunca se sabe o dia de amanhã. E enquanto tiver essa possibilidade de poder escolher o que é que vou fazer, por mim... enquanto não tiver encargos... dá-me uma certa flexibilidade nesse sentido não é? Mas nunca foi o percurso que imaginei!

Entrevistador – A X sente que este emprego lhe vai garantir um futuro?

E1 – Se me vai garantir? Sinceramente não sei... depende... para o meu objectivo neste momento, sim! Que é ter um emprego fixo e ter a parte da formação. Portanto, aí sim, garante-me. Agora se um dia mais tarde tiver que escolher... sinceramente... vou acabar por escolher a minha área, porque foi para essa que eu trabalhei e é essa que eu gosto. Quando eu comecei por dizer que eu gostei muito do meu curso, portanto, pretendo usufruir de tudo o que eu aprendi nesse curso ou das condições que me oferece.

Entrevistador – X, é tudo! Deseja acrescentar mais alguma coisa?

E1 – Não...

Entrevistador – Vou então desligar isto...

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 2

(Introdução)

Entrevistador – X, antes de mais, queria agradecer a sua disponibilidade e o tempo que esperou e queria falar um bocadinho consigo sobre o seu percurso académico e profissional. A partir da faculdade.

Entrevistado2 – Tirei o curso e comecei logo a trabalhar. Eu acabei o meu curso...o último estágio de curso, estágio profissional já foi no meu local de trabalho. Não fui sequer a entrevista de emprego...passei de estudante a profissional.

Entrevistador – Foi enfermagem o curso?

E2 – Sim! Na instituição onde trabalho. Entretanto, o meu marido trabalhava em Call Center...licenciado em Direito! E não arranjava trabalho, estava a trabalhar num Call Center, em dois aliás...então trabalhava muito tempo...muitas horas eu estava muito tempo disponível, achei que poderia utilizar o tempo a trabalhar e a ganhar mais algum dinheirinho...e vim trabalhar para a E\_R\_H.

Entrevistador – Como é que descobriu...? O seu marido também trabalha na E\_R\_H?

E2 – Não! Ele não trabalha na E\_R\_H! Ele trabalha mesmo para a E\_R\_H\_CONCORRENTE...eu descobri na *net*...eu precisava mesmo de um horário complicado, que era o das nove às duas da manhã...que era o horário que tinha compatível com o meu trabalho na altura...e fui à procura na Internet...surgiu uma oportunidade, vim aqui, fui admitida...comecei a trabalhar em Novembro. Fiz formação...comecei a trabalhar.

Entrevistador – Está a trabalhar há quanto tempo?

E2 – Há seis meses!

Entrevistador – Desde que começou a trabalhar, até agora desempenha sempre as mesmas funções?

E2 – Tive pequenas alterações, que por acaso foram o mês passado. Eu estava no A\_T\_E, a atender... EMPRESA\_CLIENTE 1696...entretanto tive um mês no GOR, no Grupo Operativo de Reclamações...analisar reclamações, mas Segunda-feira vou voltar para o A\_T\_E outra vez.

Entrevistador – A nível profissional, e uma vez que também exerce o seu curso, quais são as suas expectativas de futuro?

E2 – Eu tenho assim muitas expectativas de futuro, gosto muito...não...gosto imenso do meu trabalho...do que tenho de enfermagem...e gostava muito de continuar lá, durante muito e muito tempo. Relativamente à EMPRESA\_CLIENTE, neste caso, gosto...gosto daquilo que faço, acho engraçadíssimo e sinto-me lá muito bem. Se puder continuar continuo e gostava de...mas gostava de continuar aquilo que estou a fazer...só atendimento...não tenho perspectivas de futuro relativamente ao atendimento...não gostava de ser responsável de equipa, nem subir na carreira...se houver carreira!

Entrevistador – Ou seja, gostava de se manter no posto em que está?

E2 – Exactamente! Nada de outras funções!

Entrevistador – Optou mesmo por isso um bocadinho para ocupar o tempo livre?

E2 – Exactamente! E não só para ocupar o tempo livre. Porque por incrível que pareça, já em enfermagem é a mesma coisa...eu gosto muito de estar a contactar com o público, ou seja, aquilo que eu gosto...tanto que eu agora tive este mês e não estava a gostar daquilo que estava a fazer...é falar com as pessoas mesmo. E já na enfermagem é igual...também nunca pretendi chefias nem nada, porque eu gosto é de cuidar, é estar ali, por exemplo, falar, resolver os problemas, estar com as pessoas...é isso que eu gosto...não...chefia para mim já não encaixa naquilo que eu gosto!

Entrevistador – O que é que a X acha, sendo a sua entidade empregadora a E\_R\_H, que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E2 – Eu não noto muitas diferenças, por exemplo, para o outro. Pagam-me no dia certo! O ordenado...eu oiço alguns colegas meus...por vezes há incoerências na folha de horas e com o respectivo ordenado...mas eu sinceramente não sei se há na minha porque eu não a confiro. Pelo que não tenho nada, em termos de todos os colegas que tenho e responsáveis de equipa que tenho são todos da E\_R\_H e trabalham com a E\_R\_H...são todos pessoas excelentes... sempre tive imenso apoio de todos os lados, quer em termos de horários, porque às vezes os meus tão assim um bocado trocados...aí só tenho a revelar aspectos positivos, negativos não dei por nenhum, sinceramente.

Entrevistador – Era isso que eu ia perguntar-lhe agora...negativos...

E2 – Negativos não dei por nenhum! De facto não tenho nada a apontar até agora! Nada!

Entrevistador – Diga-me outra coisa...X, qual é a relação que tem com a sua entidade empregadora? É comum irem lá falar consigo? Ver o que é que se passa?

E2 – É assim...eu...por aquilo que eu...o mais perto que tenho...é realmente, é a tal coisa porque todos os nossos responsáveis são da E\_R\_H também, representam a E\_R\_H, ou seja, todo o contacto que tenho com a E\_R\_H são no sentido os meus responsáveis lá...os responsáveis do A\_T\_E, quer o meu Responsável de Equipa. É no fundo o contacto que eu tenho com a E\_R\_H, porque aqui...a nível de contacto com E\_R\_H empresa, só tive mesmo o primeiro contacto que foi a entrevista...nunca mais cá tinha vindo.

Entrevistador – Agora um bocadinho outro aspecto. O que é que é para a X Qualidade de Vida no Trabalho?

E2 – Qualidade de vida no trabalho? Primeiro, eu sentir que...eu se calhar sou diferente das outras pessoas...mais do que tudo é sentir-me bem lá, eu sentir que sou respeitada e que tenho apoio por parte dos nossos responsáveis. Porque, pronto, é assim trabalhar num Call Center “ah não tem dificuldade nenhuma” ...tem! Imensas! Aquilo não é fácil, nós trabalhamos com imensas coisas e não é fácil e...então gosto de me sentir apoiada por parte



das pessoas que têm competências para nos apoiar...principalmente no que respeita a dúvidas. Que haja um bom ambiente...que existe...

Entrevistador – Dê-me exemplos do que é um bom ambiente.

E2 – Um bom ambiente é...basicamente, há pressão para nós conseguirmos atingir os nossos objectivos, mas é uma pressão que é feita subtilmente, sem...digamos chatear, que é mesmo assim, nesta caso, o operador. Porque nós temos objectivos a cumprir, os nossos responsáveis dão-nos esses objectivos a cumprir, eles são cumpridos, mas sem uma pressão...uma pressão negativa por parte deles. São pessoas extremamente disponíveis, estão constantemente lá, presentes, a apoiar-nos e depois há uma relação muito de...isto parece errado eu dizer...mas há uma relação muito de amizade...porque normalmente não deve haver uma relação de amizade e trabalhador.

Entrevistador – Acha?

E2 – Acho que não! É o que se diz...que não é produtivo, mas... é assim, eu trabalho num outro local que é muito rígido, que não tem nada a ver. Então para mim trabalhar num Call Center aquilo é uma festa.

Entrevistador – Quando faz essa comparação, faz com o outro local de trabalho?

E2 – Exacto! Não tem nada a ver!

Entrevistador – É num hospital?

E2 – É! Não tem nada a ver. Nós lá somos meros trabalhadores e todos os dias se for preciso nos dizem isso. E quem manda lá não somos nós e fazemos o que os outros mandam e em qualquer momento podemos ser postos na rua. É assim que se vive hoje em dia num ambiente hospitalar, talvez não em todos os sítios, mas com a minha chefe é! E ali não...ali é um local de trabalho fantástico.

Entrevistador – Não existem conflitos na EMPRESA\_CLIENTE?

E2 – Conflitos não. Às vezes há discordâncias, digamos assim...mas conflitos não, não há conflitos. E mesmo quando as coisas se dizem “tas a fazer isto mal, tens que fazer melhor”, são ditas de uma forma que não é difícil, pelo menos para mim, aceitar. E...e se há seis meses me diziam “vais trabalhar para um conflito”, “não nem pensar, eu não consigo”...porque tinha a experiência do meu marido e achava aí credo meu Deus, eu não vou conseguir, agora digo: é um local muito bom para se trabalhar. Eles são bastante flexíveis principalmente...e ajudam-nos imenso.

Entrevistador – Já que fala em apoio, quando fala nesse apoio é só um apoio das chefias, dos colegas ou também acha que tem os equipamentos necessários ao desempenho da sua função?

E2 – Sim, temos. É assim, obviamente que, por vezes há uma ou outra coisa que não está tão actualizada como deveria estar, mas é assim...nós estamos a falar de milhares de chamadas que nós recebemos diariamente e, às vezes, o A\_T\_E parece um campo de batalha, porque são trezentas e quatrocentas chamadas em espera e anda tudo ali um bocado alvoraçado, mas

não...temos ferramentas, temos boas ferramentas...obviamente...existem sempre falhas, mas em todos os trabalhos existem falhas e é para isso também que nós lá estamos...se existem falhas para tentarmos todos ver e corrigi-las e chegarmos ao nosso objectivo máximo.

Entrevistador – A X sabe perfeitamente, está segura daquilo que tem para fazer no seu trabalho?

E2 – Sim, tenho! Das minhas obrigações como trabalhadora sim! Sei qual é que é o objectivo.

Entrevistador – Posto isto, como é que a X avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E2 – Eu adoro trabalhar, isso deve querer dizer alguma coisa!

Entrevistador – E adora trabalhar...quando diz adora trabalhar é no geral ou adora trabalhar naquele local?

E2 – Adoro trabalhar nos trabalhos que tenho, tanto um como outro. Mesmo a EMPRESA\_CLIENTE ...

Entrevistador – Se não gostasse...

E2 – Já tinha desistido! Eu trabalho dezasseis horas por dia...logo, é preciso gostar muito daquilo que se faz, para continuar...conseguir e ter capacidade para aguentar uma coisa destas. Eu saio de um...entro num às nove, saio às catorze...entro às quinze, saio à meia-noite...meia-noite e meia mais ou menos. Logo, eu faço por gosto, porque gosto daquilo que estou a fazer, porque...tanto na EMPRESA\_CLIENTE, como no IPO...gosto imenso daquilo que faço!

Entrevistador – Quais são...se tivesse que me dizer assim um ou dois factores chave que são imprescindíveis para a sua qualidade de vida no trabalho, o que é que me dizia?

E2 – Um bom ambiente...primeiro que tudo. Depois, é a tal coisa, ter os meios disponíveis para conseguir realizar aquilo a que me proponho. E basicamente são esses.

Entrevistador – X o que é que acha...em que medida é que acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E2 – Muito...uma pessoa se não está bem em termos físicos, também não consegue produzir ao máximo, nem pouco mais ou menos. Eu se tenho uma *ganda* dor de cabeça os clientes começam aos gritos aos ouvidos, eu já não tenho paciência para eles. Influencia, é inevitável.

Entrevistador – E positivamente também influencia? Se tiver muito bem-disposta...

E2 – Sim! Sim! Uma pessoa que está bem disposta o dia corre-lhe melhor, mesmo que não corra, dá ideia que corre e isso motiva para continuar, por isso, eu acho que sim...saúde influencia imenso, o estado de espírito também...não tem propriamente a ver com saúde, mas mais com a psicologia. Mas sim...influencia imenso!

Entrevistador – O que é que mudava, se é que mudava, alguma coisa no seu trabalho?

E2 – Não mudava nada! Mudava o tempo de pausa...de sete minutos para dez, que era para dar tempo para ir à casa de banho.

Entrevistador – Não mudava mais nada?

E2 – Não, não mudava mais nada! Porque até os aspectos negativos que existam, acabam por ser positivos...porque eles existem para nós os resolvermos.

Entrevistador – Quando diz os aspectos negativos...que aspectos negativos é que são esses?

E2 – Por exemplo, uma falha ou outra que às vezes exista em termos de manuais...que às vezes não estão actualizados...ou...mesmo os headsets que às vezes não há ou as PAs que às vezes não temos lugar para esquentar. Isso acaba por ter...nós olhando e vendo “olha isto está mal, vamos resolver”, eles acabam por resolver sempre e acabamos às vezes por sermos nós a detectarmos os erros, como já me aconteceu alguma vezes.

Entrevistador – Acha que tem liberdade, já que fala um bocadinho nisso tudo, que a X muitas vezes resolve os problemas...acha que tem liberdade dentro do seu trabalho para fazer aquilo que...

E2 – Não somos nós que os resolvemos, somos nós que os detectamos. E depois reportamos às pessoas indicadas para os resolver...nós somos operadores, estamos para atender...os problemas que temos para resolver é os clientes, em termos de trabalho. De funcionamento do próprio Call Center não nos cabe a nós resolvê-los, cabe-nos a nós reportá-los.

Entrevistador - Mas no sentido...nesse sentido de resolver os problemas dos clientes, desde início sempre foram encorajados a tomar as própria decisões?

E2 – Sim, sempre! Nós temos uma formação de quinze dias e é uma boa formação. Obviamente que inicialmente nós ficamos em pânico, cada vez que nos dizem uma coisa a gente não sabe o que é que há-de fazer, principalmente quando entram algumas chamadas aos gritos...é muito difícil. Mas nós temos autonomia para resolver as coisas, claro que temos, temos a possibilidade de dar créditos, temos a possibilidade de resolver as questões ao cliente. E quando não temos, temos grupos para os quais podemos encaminhar. Quando está fora das nossas competências, digamos assim...

Entrevistador – A X sente, e uma vez que tem dois trabalhos, em que um trabalha directamente para a empresa e outro para a empresa de recursos humanos, sente que é-lhe atribuído um estatuto diferente ao trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E2 – Não! Eu tenho muito pouco contacto, como lhe disse, directamente com a empresa, tanto aqui como noutro lado.

Entrevistador – Quando lhe perguntam onde é que trabalha como é que a X responde?

E2 – Em dois sítios! Eu respondo sempre em dois sítios.

Entrevistador – Em que empresas...

E2 – Trabalho no IPO e...neste caso não digo E\_R\_H, digo EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – Pronto X, acho que era tudo o que eu tinha para lhe perguntar. A X quer acrescentar mais alguma coisa? Quer fazer alguma questão?

E2 – Boa sorte!

Entrevistador – Obrigada. Não quer acrescentar mais nada?

E2 – Não...

Entrevistador – Não fica nada por dizer a nível do seu trabalho, daquilo que entende por qualidade de vida no trabalho...

E2 – Eu tenho qualidade de vida no meu trabalho! Felizmente tenho... Por isso... sinto-me realizada com aquilo que faço... Se pudesse ter outro, ainda tinha outro, mas não tenho tempo. Já me propuseram mas realmente não tenho ali espaço... tinha os Sábados e os Domingos, mas... ainda não! Não... é... é muito giro... eu no início estava com imenso receio, mas é muito giro.

Entrevistador – Pronto X, resta-me agradecer-lhe imenso... deixe-me só desligar isto...

(Conclusão)

Transcrição da entrevista 3

(Introdução)

Entrevistador – A primeira coisa que eu queria explorar um bocadinho consigo era o seu percurso académico e profissional. Como é que chegou à E\_R\_H? Como é que chegou à faculdade?

Entrevistado3 – Eu...o meu percurso académico foi sempre muito linear, acabei o 12º em económico sociais, o terceiro agrupamento, depois entrei logo na Universidade, para tirar Sociologia no ISCTE...terminei nos três anos, entrei logo em Bolonha...assim que terminei os três anos de Sociologia, entrei logo na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa para tirar o Mestrado em Ciências da Cultura. E já estou a terminar...vou terminar este ano, provavelmente em Setembro.

Entrevistador – A nível profissional foi trabalhando sempre a par dos estudos?

E3 – A nível profissional, eu...eu a única vez que realmente estive a trabalhar é agora...quer dizer trabalhei anteriormente durante dois meses quando estava no segundo ano de licenciatura. Trabalhei durante dois meses, depois deixei...foi só mesmo algo esporádico e agora voltei a trabalhar, principalmente por causa da viagem a Inglaterra, que vou fazer por causa da...

Entrevistador – Da tese...

E3 – Da tese de mestrado. E também para conseguir pagar as minhas aulas na Academia de Amadores de Música. Já estive no Conservatório e agora estou na Academia de Amadores de Música e já é pago, por isso também para conseguir.

Entrevistador – Há quanto tempo é que está a trabalhar em regime de Outsourcing? Há nove meses?

E3 – Nove meses.

Entrevistador – E desde que começou desempenha sempre as mesmas funções?

E3 – É gradual. Comecei por atender determinadas linhas, passado algum tempo comecei a atender mais e actualmente estou com quase todas as linhas que pertencem realmente àquele grupo.

Entrevistador – A X a nível de expectativas de futuro a nível profissional, quais são as suas expectativas?

E3 – Docência académica. É um bocadinho diferente disto, mas gostava era de ser professora académica.

Entrevistador – Porquê?

E3 – Adoro leccionar, adoro investigação, gosto de me meter em colóquios... de realmente ver jornadas científicas...e então, é mesmo o que eu gosto!

Entrevistador – Então é realmente virado para a sua área?

E3 – Sim!

Entrevistador – Quais são...para si, quais são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E3 – Um dos aspectos positivos é realmente o contacto com as pessoas. Nós contactamos tanto com os nossos colegas, e por acaso no sítio onde estou é um ótimo ambiente desde os colegas que estão a fazer atendimento até mesmo aos responsáveis de equipa. E para além é depois nós também ganharmos certo tipo de habilidade a falar, porque há vários tipos de cliente...cada cliente tem uma linguagem específica e nós temos que nos adequar a cada cliente e isso é muito bom nos sabermos manusear a nossa expressão oral para que realmente consigamos transmitir as nossas ideias, transmitir o que é que realmente sucede naquele acontecimento, mas não só naquele acontecimento, em outras situações nós também temos um outro à vontade na nossa forma de expressar.

Entrevistador – E a nível contratual e das coisas mais a ver com a empresa em si, quais são as vantagens que acha que há?

E3 – A nível contratual...é assim, o meu regime, eu tenho mesmo um contrato...existem pessoas que não têm, logo com um contrato mesmo de determinados momentos e que é renovado eu acho que é bastante vantajoso, porque qualquer situação nós estamos salvaguardados com o contrato. Mesmo não sendo um grande período de tempo, mas é um período considerável, digamos. Por isso, não me sinto mal nesse tipo de contrato, porque inclusivamente a qualquer momento posso rescindir e não haverá grande problema, darei mais uns dias à casa e pronto.

Entrevistador – E aspectos negativos, acha que há deste tipo...de trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E3 – Aspectos negativos? Ah um aspecto positivo que eu também esqueci-me de falar seria da carga horária. Isto é, por exemplo, quem pode trabalhar só em part\_time, que é o meu caso, é muito bom...foi por isso que eu também escolhi. A nível negativo, a remuneração às vezes não é tão boa quanto desejável, mas também vai haver agora improvisos, por isso, só mesmo dentro de algum tempo é que poderei voltar a essa questão. Mas principalmente acho que será isso e às vezes algum desgaste, porque quando existem muitas chamadas, eu estou a fazer atendimento, muitas chamadas, sempre a mesma rotatividade...normalmente as questões são próximas umas das outras, claro que cada caso é um caso...mas existem certos tipos de clientes que as perguntas e as respostas são sempre as mesmas...essa...essa forma quase maquinal é que já é um pouco saturante e é um pouco desgastante...acho que é o único sentido negativo.

Entrevistador – X o que é que é para si Qualidade de Vida no Trabalho?

E3 – Qualidade de Vida no Trabalho é ter condições realmente desde os lugares onde nós ocupamos, ser um sítio limpo, ser um sítio onde realmente tínhamos alguns espaços de lazer

também, nem que seja para ser um escape de poucos minutos à vida laboral, onde existam um certo tipo de...onde exista respeito no trabalho, onde as pessoas se consigam entender e realmente que tenham boas infra-estruturas para proporcionar um bom trabalho.

Entrevistador – Posto isso como é que avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E3 – Eu acho que é boa, porque realmente a nível de infra-estruturas...claro que tudo pode melhorar...mas a nível de infra-estruturas o local é um local bom, a nível de ser asseado, de ser um sítio limpo, que tem algum espaço de lazer...existem algumas melhorias que podiam ser efectuadas, como por exemplo colocarem um micro-ondas para quem faz oito horas poder realmente levar a comida para realmente aquecer lá. Mas também vamos mudar de edifício, logo, também existe essa mudança...também vai ser para mais positivo. Mas a nível geral não é uma má...más condições. Acho que o tempo de pausa deveria ser um pouco mais alargado ou haver um outro tipo de gestão, nós temos sete minutos de pausa, por cada hora, sendo que na primeira hora não podemos fazer pausa...o que é que acontece, para por exemplo, uma pessoa como eu que trabalho das onze às quatro da tarde, das onze às dezasseis, há aquele período de almoço...sete minutos para almoçar é impossível, tem que ser mesmo uma sandes ou algo assim. Haver uma outra gestão da pausa seria bastante bom!

Entrevistador – Estava-me a falar das condições físicas, a nível dos equipamentos de trabalho, considera que tem os necessários?

E3 – Sim, poderiam ser melhores, às vezes existem alguns erros nos programas...os programas vão a baixo, já existe alguma saturação do próprio programa, principalmente de dois programas em específico, mas de resto existem sim condições, não existem grandes problemas.

Entrevistador – Mais factores que acha que são importantes para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E3 – Qualidade de vida no trabalho? Mais factores, como por exemplo?

Entrevistado – Se para si há mais algum factor que seja importante.

E3 – Acho que às vezes há uma coisa que é muito boa e que algumas empresas apostam...é numa certa união, através de actividade extra-trabalho e isso é muito importante.

Entrevistador – E isso existe no seu trabalho?

E3 – Existe criado por nós...pelos assistentes, às vezes alguns jantares de convívio, algumas saídas de convívio e isso vai unir ainda mais a pessoas. Se a própria empresa às vezes promove-se algumas situações...existe algumas vezes realmente...houve umas vezes que fomos o melhor Call Center e tivemos direito, por exemplo, a uma massagem...isso é um estímulo...mas se realmente houvesse mais actividades mesmo fora do horário de trabalho, mesmo fora do horário laboral, seria bastante bom e criaria melhores condições no próprio trabalho.

Entrevistador – A nível das relações de trabalho...existem conflitos no seu trabalho? Como é que descreve as relações de trabalho?

E3 – No meu caso, em específico, eu dou-me bastante bem, nunca tive problemas nenhuns, tanto com os colegas, como com os superiores...nunca tive nenhum tipo de problemas. Às vezes existem algum tipo de conflitos, mas como é em qualquer sítio, as pessoas são sempre pessoas, são seres humanos e às vezes existem propensões para o conflito. Mas naquele sítio, em específico, muitas pessoas até vão trabalhar para lá exactamente pelo bom ambiente que existe...normalmente os colegas dão-se bem, falam até uns com os outros fora do âmbito até laboral e existe uma certa harmonia.

Entrevistador – Há mais algum factor que a X ache imprescindível para uma boa qualidade de vida no trabalho?

E3 – Acho que os factores... são importantes, como a estrutura, mas realmente essa união, para também haver uma coesão a nível mais humano também seria muito positiva.

Entrevistador – Acha que a sua qualidade de vida no trabalho melhoraria com essa...com essas iniciativas?

E3 – Sim!

Entrevistador – E não...A X não sente que tem autonomia ou algum poder de iniciativa para sugerir isso, por exemplo às suas chefias?

E3 – Enfim, às vezes tenta-se fazer algo. Mas... houve uma vez que íamos ter um jantar de Natal, que depois não pode existir porque não havia financiamento. E às vezes também...compreendo que seja, às vezes complicado gerir determinados montantes, talvez seja preferível adquirir novos equipamentos ou algo assim. Existem algumas tentativas, mas se conseguissem realmente dinamizar mais seria óptimo!

Entrevistador – Que relação...já que falámos da relação com as chefias, que relação é que tem com a sua entidade profissional? É costume os responsáveis da empresa irem ao seu local de trabalho?

E3 – Os responsáveis da empresa em si não! Pronto, não é muito comum! Neste caso específico, nós consideramos a hierarquia superior os nossos responsáveis de equipa. Porque estamos divididos em equipas e com o Responsável de Equipa que eu tenho dou-me bem. Com o responsável do Call Center e da...de todas aquelas áreas de atendimento também me dou bem. Há um bom tratamento, como por exemplo chegar ao trabalho e dizer *Bom dia, Como está?* Ter às vezes até um pouco de conversa naquele pequeno intervalo. Não existe um grande distanciamento ou algo assim. Felizmente isso por acaso...

Entrevistador – A X há pouco falou-me do salário que seria um aspecto negativo. Acha que o seu salário não está de acordo com aquilo que a X faz?

E3 – É assim, agora já vai haver algumas alterações em termos salariais, através de prémios, no entanto, antes não havia. Qualquer pessoa desde que...daqueles que atendem apenas duas linhas até aqueles que atendem seis todos tinham o mesmo salário. Agora vai haver prémios até inclusivamente para a qualidade, o que acho que é muito necessário, porque às vezes pedem-nos um determinado número de chamadas por hora, mas desprezam um pouco a qualidade e isso já está a ser remediado.



Entrevistador – Consegue dar-me um exemplo concreto dessa situação?

E3 – Por exemplo, pedem-nos que atendamos dez chamadas por hora. Há clientes que são clientes empresariais que têm bastante necessidades, isto é, precisam de ver várias facturas, vários números de contas e nós não conseguimos atender um cliente desses em três minutos, às vezes podemos ter que ficar até meia hora e isso quebra a nossa média. Mas se o cliente sair satisfeito, realmente compreendeu todos os passos, realmente ficou esclarecido...eu acho que isso é mais importante do que realmente termos uma média de dez, doze, treze chamadas por hora. Antes isso não era muito premiado. A qualidade era vista como algo secundário...algo que agora mudou. Existem prémios de qualidade, inquéritos que são efectuados aos clientes, para que realmente saibam qual é o tipo de assistente que...que...que é... se é um assistente que realmente esclarece o cliente ou se é um assistente que apenas dá rapidamente a...a chamada por terminada, dá algumas informações e depois o cliente até volta a ligar. Então agora já estão a pensar mais na qualidade.

Entrevistador – X ia lhe perguntar em que medida é que a X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho no seu trabalho?

E3 – Bastante! E influenciam bastante porque é o seguinte...por exemplo, hoje...eu estou constipada, estive com uma amigdalite, logo, quando eu estava a atender não tinha a mesma performance que quando estou bem de saúde. Uma coisa que, por acaso há de negativo no Call Center é às vezes o ar condicionado, porque causa vários problemas a nível vocal, mas...se uma pessoa estiver realmente a cem por cento é muito mais fácil ter uma boa performance. Mas não só a nível físico como também mental.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E3 – Se nós por exemplo tivermos uma discussão, até por exemplo com um responsável, depois vamos trabalhar...a nossa performance vai um pouco mais para baixo. Não estamos com aquela simpatia para com os clientes, já não temos aquela atenção, enquanto que se realmente, a nível físico e mental estiver tudo bem a nossa performance é muito mais...conseguimos realmente lidar com as situações melhor, responder melhor aos clientes...realmente sermos mais precisos e também simpáticos. Também é importante ter alguma simpatia quando estamos a falar com o cliente, porque ele não nos está a ver e então se realmente existirem boas condições físicas e mentais de um assistente é muito mais fácil realmente trabalhar e o tempo até passa muito mais rapidamente.

Entrevistador – Muito bem! X, a X mudava alguma coisa no seu trabalho?

E3 – Algumas estruturas sim! Por exemplo mudava...ora bem, uma das coisas que eu mudava, era por exemplo às vezes algumas das pessoas não têm lugar...isso também já está a ser tratado felizmente...porque chegávamos a ter várias pessoas em *side by side*, isto é, a pessoa mais velha ou que tivesse certo tipo de linhas prioritárias atendia e a outra estava a ouvir. Para quem lá está há já três meses é um pouco mau. Outra situação é a divisão que fazem das pessoas, por exemplo, existem certas horas em que não é preciso quase ninguém. Porquê? Fins-de-semana por exemplo, o Call Center até está mais vazio, no entanto, se calhar até eram necessárias menos pessoas do que as que estão lá...um melhor qualificação e movimentação dos recursos humanos que estão, para já.

Entrevistador – Porquê que acha que isso não acontece?

E3 – Às vezes porque...também já estão a pensar no novo Call Center, querem colocar mais pessoas...existe uma grande rotatividade das pessoas, às vezes eu entram num grupo de dez pessoas e só três é que ficam.

Entrevistador – Porquê que acha que essa situação acontece?

E3 – Isso às vezes acontece porque as pessoas ficam muito cansadas com o tipo de trabalho que é. Porque é um trabalho que é...estão sempre a cair chamadas, então nós temos que realmente saber conduzir o nosso tempo e ter muita paciência...muita paciência mesmo! Há pessoas que se fartam!

Entrevistador – E no caso da X, a X acha que tem demasiado trabalho para realizar?

E3 – Depende dos dias. Há dias que realmente são chamadas, atrás de chamadas, atrás de chamadas e existem pessoas que não estão a atender. Porque o meu skill é superior ao daquelas pessoas, logo é prioritário, uma chamada aparece vai logo cair a mim e não aos meus colegas...só que eu se calhar já atendi dez chamadas nessa hora e os meus colegas atendem uma.

Entrevistador – Acha que a divisão de tarefas não está bem dividida?

E3 – Dos *skills* às vezes podia estar melhor, porque a tarefa que nós estamos a desempenhar é a mesma, mas eu tenho certos *skills*...como estou há mais tempo...prioritários...que os meus colegas não têm. Então quando caem chamadas, mais rapidamente vão para mim do que para eles.

Entrevistador – Acha que as suas chefias reconhecem esse excesso de trabalho? Se é que se pode chamar excesso.

E3 – Às vezes sim outras vezes não. Porque algumas linhas até são linhas complicadas...de pessoas que nos ligam a chorar e a dizer “tenho uma factura de três mil euros, o que é que eu faço?” nós estamos a dividir, estamos a falar de valores elevados, casos já em contencioso e em tribunal...quer dizer temos de saber lidar com essa situação. E às vezes psicologicamente é um pouco desgastante, quando são casos desse tipo. E depois existem outros casos que também o cliente liga aos gritos e não tem razão nenhuma, nós temos que saber acalmar o cliente, dizer que ele está errado e ainda ver se o cliente sai dali satisfeito...mesmo estando o cliente errado. Às vezes isso é reconhecido, outras vezes não é tanto, porque é assim...é reconhecido, principalmente pelos...pelas pessoas que estão mesmo acima de nós, logo imediatamente a seguir, porque os Responsáveis de Equipa já foram assistentes e às vezes há pouco tempo...então sabem o que é que custa e às vezes ainda têm que atender alguma chamada também, por isso...

Entrevistador – O que é que a motiva para esses momentos difíceis?

E3 – Principalmente saber que necessito deste trabalho para um objectivo maior.

Entrevistador – A X está pura e simplesmente nesse trabalho para atingir um objectivo seu?

E3 – Para aprender, porque estamos sempre em aprendizagem... para realmente conseguir que a nível de oratória seja melhor, consiga falar melhor, expressar mais rapidamente as minhas ideias. Para além disso, realmente o objectivo que eu tenho... que eu tinha... que era realmente ir a Inglaterra, conseguir ter todas as condições necessárias, por causa realmente do mestrado... já consegui esse objectivo... vou permanecer na empresa e depois o meu objectivo maior será mesmo a docência universitária... mas ainda está um pouco distante, ainda falta o doutoramento.

Entrevistador – Até quando é que se vê a trabalhar neste tipo de empresa?

E3 – O máximo dos máximos um ano! No máximo dos máximos...

Entrevistador – Acha que o facto de trabalhar numa empresa destas, sente que tem um estatuto diferente?

E3 – Não! Às vezes acontece é por exemplo, a nível de EMPRESA\_CLIENTE, às vezes as pessoas sabem e vêm-me fazer algumas questões relativamente a serviços e assim... mas de resto, a nível de estatuto social não! Não sinto nenhuma diferença.

Entrevistador – X, gostava de acrescentar mais alguma coisa ou tem alguma questão? Eu já lhe perguntei tudo o que tinha assim...

E3 – Não... Acho interessante o trabalho, até para verificar pessoas com um nível elevado, a nível académico digamos, estarem em empresas de Outsourcing se... às vezes existe... existem pessoas que podem se calhar ver o Outsourcing como mau de bom e outras como mau de mau. Porque tanto é algo rotativo e em que as pessoas tão sempre a mudar como também é uma passagem... eu acho que é uma etapa de passagem e cada vez mais para os universitários é uma etapa de passagem, como primeiro emprego. Às vezes era um outro tipo de empregos, se calhar mais, ainda existem, em bares ou num café ou assim... ou então passar logo para a profissão da qual se estava a estudar e agora se calhar existem estas várias partes de passagem e acho que também são importantes, porque aprendemos sempre com tudo.

Entrevistador – E é por isso que... para sim isto está a ser umas das etapas?

E3 – E estou a aprender e é algo constante, quer dizer estou agora... já estive noutra sítio que também era Call Center, aprendi sobre cartões de crédito, agora aprendi sobre... sistemas de facturação já tinha conhecimento, mas outro tipo de serviços... e até mesmo como é que as pessoas pensam... a forma das pessoas falarem, os vários tipos de pessoas que realmente nós apanhamos, mesmo... em cada conversação... até davam para um estudo. Às vezes realmente nós estávamos a ouvir várias chamadas, dá bem para perceber os vários tipos de pessoas e de grupos que apanhamos e as várias formas como temos que lidar consoante essas pessoas.

Entrevistador – Pronto X... Mais alguma coisa? Não? Quero agradecer-lhe outra vez... deixe-me só desligar isto...

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 4

(Introdução)

Entrevistador – X, não sei se quer que a trate por X ou por outro nome...

Entrevistado4 – Sim, sim... X!

Entrevistador – Antes de mais queria explorar um pouco o seu percurso académico e até como é que chegou ao percurso profissional. Como é que entrou na faculdade, porquê o curso?

E4 – Eu estava no secundário, tinha que ir para a universidade e escolhi jornalismo na segunda fase. Tinha entrado na primeira fase em turismo, na minha primeira opção, não quis e pus jornalismo na primeira opção entrei, pronto, fiquei! E fiquei até acabar o curso, porque eu estive em Erasmus e quando voltei achei que não valia a pena estar a mudar, porque queria mudar. Quando terminei o curso... Enquanto estive a tirar o curso, estive a trabalhar também como outsourcing na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, estive durante três anos.... Terminei o curso e comecei a estagiar na minha área, na área de comunicação... numa agência de comunicação. E depois estive a fazer Leonardo Da Vinci em ----- . Quando regresssei estive como assistente de Marketing no Público, a substituir uma pessoa que estava de licença de maternidade. Estive numa empresa que era representante de várias marcas de automóveis e reconhecida no mercado automóvel durante cerca de dois anos, ou seja, sai em Fevereiro deste ano. E entretanto também ainda em 2007 comecei o mestrado de Publicidade e Marketing e comecei a trabalhar aqui na E\_R\_H para a EMPRESA\_CLIENTE em Outubro do ano passado porque vou sair do país e achei que seria uma forma de conseguir ganhar ou poupar mais algum dinheiro que necessitava para poder sair, porque o ordenado que se ganha... digamos que, em situações normais, não é suficiente.

Entrevistador – Mas está só a fazer...

E4 – Neste momento sim! Neste momento sim... Desde Fevereiro, porque demiti-me do outro local. Estou a terminar o mestrado... vou tentar! E então optei por, nesta fase de transição, ficar apenas com um part-time para me dedicar à tese e para depois poder ir embora...basicamente é isso!

Entrevistador – Há quanto tempo é que está a trabalhar em regime de Outsourcing?

E4 – Neste momento seis meses. Neste trabalho específico.

Entrevistador – E desde que começou até agora, desempenha sempre as mesmas funções ou alteraram-se?

E4 – Aqui em seis meses... são as mesmas funções!

Entrevistador – Quais são as suas expectativas a nível profissional para o futuro?

E4 – A minha ideia é... é não continuar neste tipo de trabalho. Pode ser Call Center...sim, sem dúvida! Mas a outro nível, até porque a minha tese de mestrado vai envolver um pouco

esse tipo de informação. Mas pretendo trabalhar na minha área, na área de marketing e na área de comunicação. Vou procurar neste momento fora do país, portanto, estou completamente... não faço a mínima ideia... estou completamente a leste... vou começar a procurar depois quando chegar lá.

Entrevistador – Fica aqui durante muito mais tempo?

E4 – Não, vou embora em Junho!

Entrevistador – Quais são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa deste tipo? Numa empresa de recursos humanos?

E4 – Sinceramente, eu acho que trabalhar numa empresa de recursos humanos, sendo Outsourcing, as pessoas nunca se identificam com a empresa de recursos humanos... nunca! Portanto, não me... sei que é a E\_R\_H que me paga o ordenado, tenho essas informações, mas eu estou a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, naquela função em particular. Eu já tive outras experiências de Outsourcing e é isso que normalmente acontece. Em termos de vantagens sinceramente... não vejo assim nenhuma... portanto é mais fácil de entrar e de... para Call Center... e sendo o Call Center, neste tipo de funções a vantagem que tenho é o contacto com as pessoas é... também as diferentes funções e diferentes tarefas que se podem fazer dentro de uma empresa de... ou seja, quando me candidato à E\_R\_H, eu sei que posso ser seleccionada para uma série de funções que se calhar numa outra empresa seria mais difícil, apenas isso.

Entrevistador – Tem preferência por estar a trabalhar numa empresa de Outsourcing ou numa empresa normal? Preferia estar a trabalhar directamente para a EMPRESA\_CLIENTE?

E4 – Se não fosse a desempenhar as mesmas funções preferia. Porque em termos de funções, aliás, mesmo sendo o mesmo tipo de função, eu acho que é completamente diferente estar a trabalhar numa empresa de Outsourcing e numa empresa de... ou mesmo na EMPRESA\_CLIENTE, ou seja nas mesmas funções. Porque as pessoas, em termos de responsabilidade ou integração na empresa, a EMPRESA\_CLIENTE ou seja a própria empresa, dá mais essa integração do que propriamente estando um Outsourcing. Um Outsourcing há sempre um... é só um Outsourcing, portanto, não interessa... não interessa, ou seja, é só mais um número... entra, sai e basicamente é isso... não contam! Contam apenas para as estatísticas, para fazerem números e basicamente é isso. Se fosse EMPRESA\_CLIENTE acredito que também seria um número, mas de uma forma diferente... e as condições seriam diferentes!

Entrevistador – Qual é que é a sua relação com a sua entidade patronal? Se é costume eles irem ao seu local de trabalho? Que relação é que tem?

E4 – Sinceramente nenhuma! Eu sei que no final do mês recebo o ordenado e basicamente é isso!

Entrevistador – Não é costume...

E4 – Eles irem lá? Pelo menos no meu horário não tenho conhecimento que vão lá! Há sempre as pessoas, há sempre os representantes, há sempre os superiores, mas mesmo daqui directamente da empresa para irem lá ver como é que as coisas são não! É lógico que há

sempre representantes e alguém que está a visualizar, não é? Temos os nossos Responsáveis de Equipa que estão sempre em contacto e se tivermos alguma questão para resolver, resolvemos com eles directamente, que são E\_R\_H também e depois eles transmitem cá para dentro.

Entrevistador – O que é que é para a X qualidade de vida no trabalho?

E4 – Bem, se eu tivesse em consideração esta experiência em particular a qualidade de vida não é lá muita. Mas é necessário que as pessoas desde o início...desde o início da formação, em primeiro lugar, e aí não sei se a culpa terá sido da EMPRESA\_CLIENTE ou da E\_R\_H, não faço a mínima ideia...desde o início da formação...na minha formação em particular, nem sequer tínhamos lugar para toda a gente se sentar. Houve um dia que tivemos inclusive que estar em pé ou dividirmo-nos por turnos, portanto, começando aí não me parece que seja as melhores coisas para se apresentarem, tanto para a EMPRESA\_CLIENTE como para a E\_R\_H, para as duas entidades. E depois tem a ver com o facto de...é uma pressão enorme, por vezes...exigem muito, mas não dão nada. E normalmente as empresas, eu vejo dessa forma quando há assim uma relação entre os funcionários e a empresa e a empresa tem que dar o que quer dos funcionários...normalmente isso não acontece.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E4 – Imagine...hoje em dia fala-se muito no Call Center e fala-se muito nas pessoas...há muitas empresas que estão a mudar os Call Centers de Lisboa para outros locais, não só por redução de custos, mas também porque dizem que as pessoas que vão trabalhar lá tem menos responsabilidade. Por exemplo, ou seja, não se importam muito com o trabalho, faltam quando têm de faltar e não querem saber. E isso acho que também tem a ver com o facto... isso acontece sem dúvida e não porque as pessoas tenham menos ou mais responsabilidade, mas aquilo que lhes é exigido é em demasiado para aquilo que lhes é oferecido, ou seja, são condições de trabalho precárias. A qualquer momento eu chego lá e mandam-me embora.

Entrevistador – O que é que são condições de trabalho precárias?

E4 – Se eu chegar lá hoje, se quiserem despedir-me, eu sou despedida. Portanto, eu não vou estar a dar a uma empresa...ou seja se eu tiver uma coisa mais importante, que eu considere mais importante, provavelmente, eu não vou trabalhar...eu penso se eu chegar lá eles mandam-me embora e estou a trabalhar para nada. Ou seja, é mais uma empresa, mais um número, é mais uma forma de eu ganhar algum dinheiro para me ir embora. Acho que a maior parte das pessoas pensa dessa forma e é isso que as empresas também mostram que é. A E\_R\_H quando eu vim aqui à entrevista disseram a primeira semana é de formação, começam logo a trabalhar, começam logo a receber...tivemos duas semanas de formação não nos pagaram formação. E a informação que nos foi passada foi que a primeira semana não recebíamos, mas a segunda já recebíamos. Isso em primeiro lugar é uma falta de consideração para com as pessoas que estão na formação. As pessoas que reclamaram receberam respostas negativas, não é? “não, não, não foi nada disso”... e se quisessem estar a chatear entravam em conflito e, provavelmente, saíam. Mais... ou seja, em termos de ordenado... contratos... o ordenado em si, nós estamos a ganhar dois euros à hora.

Entrevistador – Acha que não recebe o equivalente àquilo que faz?

E4 – Não, não! No ordenado final sim! Mas isso ai porque tenho subsídio de alimentação, férias gozadas, férias não gozadas. Agora dois euros à hora para o tipo de trabalho que se está ali a fazer, não me parece que seja um bom ordenado. Ou seja, como é que podem exigir às pessoas que sejam... não quer dizer que as pessoas não sejam profissionais ou não sejam responsáveis de qualquer forma, porque isso nota-se que são. Mas se calhar aquilo que muitas vezes e que se tem falado é que se calhar as pessoas não aguentam a sério. Claro que não! Se calhar é mais importante este tipo de trabalho em Castelo Branco ou em Braga que é onde estão os Call Centers principais, do que cá em Lisboa, porque se eu não estiver hoje aqui, se eu chegar lá amanhã já estou noutra sítio. E basicamente é isso, ou seja, não há... isso acontece em todas as empresas, mas nas empresas de outsourcing e principalmente para Call Centers e isso tudo é diário... e as pessoas praticamente não se importam com isso.

Entrevistador – Falou-me que o seu contrato era mensal, isso para si não é bom?

E4 – Na minha situação e na situação em que eu estou não me faz diferença nenhuma, porque o que eu quero mesmo é que... ou seja, passar por lá e ir embora. A maior parte das pessoas também, só que a maior parte das pessoas estão a estudar durante anos e o facto do contrato ser mensal, pode ter os seus aspectos positivos e pode ter os seus aspectos negativos... posso tentar esforçar-me, mas também posso dizer não quero saber... e o que isso... e o que faz com que isso aconteça ou o que isso pode provocar por exemplo nas pessoas é “epah eu tenho aqui um contrato mensal, eu tenho que pagar as minhas despesas, eu estou aqui a trabalhar... eu esforço-me, venho trabalhar todos os dias e eu amanhã posso chegar aqui e sou despedida e tenho que arranjar outro trabalho”... mesmo que não esteja a fazer um mau trabalho, simplesmente há pessoas que têm que ser despedidas, há pessoas que têm que ser eliminadas às vezes e... e isso não me parece que seja muito positivo. Não quer dizer que as pessoas tenham que ficar efectivas, mas a forma como de certa forma se brinca com este tipo... com este contrato, principalmente as empresas de Outsourcing, e eu não conheço apenas a E\_R\_H, já conheço outras, eu acho que basicamente as empresas brincam um pouco com... com este tipo de contratos e... ou seja, não dão a devida importância. É lógico que eles têm em consideração que a maior parte das pessoas são de facto rotativas, são um elemento de passagem, mas poderiam fazer de outra forma. Tipo a experiência na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, por exemplo, era Outsourcing e, na altura, as condições de trabalho eram óptimas. Eu ganhava o mesmo que eu estou a ganhar agora, mas não precisava de ganhar os subsídios para nada... para atingir o ordenado, ou seja, era o meu ordenado base, mais o meu subsídio de alimentação... e era aquele ordenado, não precisava de estar com subsídio de férias não gozadas, com subsídio de férias ou programas de produtividade. E o que eu tenho assistido é que nos últimos anos em termos de empresas Outsourcing, especificamente Call Center, que é o que eu conheço, os ordenados e as condições contratuais têm vindo a piorar. E eu lembro-me, na altura quando eu estava na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, as pessoas vestiam a camisola e eram responsáveis... e até porque a própria empresa assim o fazia, ou seja, exigia qualidade... a quantidade era importante, mas a qualidade era mais importante. E hoje em dia o que acontece, é também o facto das empresas de Outsourcing terem de mostrar os números às empresas para as quais trabalham e depois esquece a qualidade, esquece-se tudo o resto que é importante para as pessoas se manterem satisfeitas e... e conseguirem desenvolver um bom trabalho. Porque eu digo ok eu estou a fazer um bom trabalho, se calhar não faço tantas coisas como me pedem, mas eu estou a fazer uma boa análise no caso da EMPRESA\_CLIENTE. Mas se eu não fechar aqueles pedidos, eu não estou a fazer um bom trabalho, porque não estou a fechar pedidos... porque depois a E\_R\_H não apresenta o número de pedidos fechados pedidos pela EMPRESA\_CLIENTE ... exigidos pela

EMPRESA\_CLIENTE e não sei o quê! E depois o que é que interessa... Vemos colegas nossos a fecharem bastantes, não quer dizer que seja com qualidade. E o que eu tenho assistido é: cada vez mais é uma aposta na quantidade e cada vez menos na qualidade e isso implica também menos atenção à formação das pessoas... menos atenção às pessoas em si, ou seja, são mais um número se não está cá hoje, estás cá... está cá outra pessoa! E o que eu assisti na altura em que eu estive na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE... e isso acontece também na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE... é... era exactamente que a própria empresa, a própria EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, apostava nas pessoas, dava-lhes formação e incentivava em termos de avaliação e a qualidade de trabalho era muito melhor... e mesmo nas avaliações eram óptimas. E hoje em dia os Call Centers, mesmo com os prémios Call Centers acho que estão a nivelar por baixo, nunca por cima. E isso não me parece que seja positivo... sinceramente não me parece que seja positivo... não se calhar pelo tipo de contrato, porque o tipo de contrato não faz a diferença... e se isso se for para manter não é, a não ser para as pessoas que tem despesas para pagar e não têm outra forma de se sustentar, mas também em termos de o que é que se dá às pessoas, para as pessoas poderem retribuir. Eu sei que, por exemplo, agora a EMPRESA\_CLIENTE está neste momento, pelo que me dizem a apostar na qualidade. Ou seja, eles estão a começar a ver que se calhar em vez de apostarem na quantidade, começaram a apostar na qualidade e isso tem a ver tudo com números...

Entrevistador – Já está a sentir isso?

E4 – Ainda não, porque ainda é tudo muito recente... estão a começar a avaliação esta semana, mas já se tem ouvido falar. No departamento onde eu estou não, mas já se ouviu falar no atendimento... eu estou na parte das reclamações. Eu sei que isso vai mudando, agora como não sei... não sei se vai ser positivo ou não... que há uma grande pressão sobre as pessoas porque não fecham pedidos e aí é quantidade e não a qualidade... não tem a ver com o número de pedidos que se façam, que se resolvam de reclamações... se eu fizer vinte numa noite e fechar um é mau... portanto eu devia fechar dez, porque isso é que conta para os números... independentemente de estar bem ou mal analisado, independentemente daquilo que eu faça estou sempre a chatear. Mas em termos mesmo de espaço físico, o trabalhar em Outsourcing, por vezes, não é o melhor. Eu quando tive na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, e posso comprar estes dois, porque são as grandes experiências que eu tenho a nível de Call Center. Eu na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, eu estava na sede com as outras... com os funcionários da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE e tinha condições de trabalho, eu chegava lá e sabia onde é que me podia sentar, se eu tivesse problemas com um dos meus *log ins* eu resolvia aquilo naquele momento. Na EMPRESA\_CLIENTE, agora com a E\_R\_H, nós chegamos lá não temos onde nos sentar e isso aconteceu também como na formação... pessoas terem formação em pé não faz sentido, nem sequer terem computador. Para além de que, eu estive quatro semanas sem *log ins*, porque alguém o desactivou o meu *log in*, então tive de estar ao lado de outra pessoa a... a ver como é que as outras pessoas faziam e tenho um colega meu que teve agora dois meses... isso não me parece que seja qualidade vida no trabalho ou algo do género, é simplesmente... não sei, não sei! Isso com certeza tem a ver com questões mais burocráticas.

Entrevistador – Mas acha que poderiam ser resolvidas mais facilmente?

E4 – Sim, até porque eu já assisti a outro tipo de situações em que eram resolvidas mais facilmente... se as pessoas tão lá a trabalhar e os *log ins* desaparecem ou a password falhou há



sempre alguém que pode resolver aquilo na hora, mas estar quatro semanas à espera ou dois meses como este meu colega...

Entrevistador – Acha que o seu trabalho não é reconhecido?

E4 – O meu trabalho e dos meus colegas...não!

Entrevistador – Não?

E4 – Não!

Entrevistador – Porquê?

E4 – Porque, basicamente, somos mais um número. Fechamos pedidos estão fechados, se não fechamos dão-nos na cabeça que não fechamos. Independentemente do tipo de trabalho que nós façamos, do tipo de pedidos que se analisem...que às vezes não se podem fechar os pedidos, não podemos analisar uma reclamação, dizer “olhe o cliente vai receber isto”...não, porque às vezes é preciso mais tempo, é necessário encaminhar o pedido para outro departamento. E o facto de nos estarem sempre a pressionar e a darem-nos mesmo na cabeça... “se vocês não fecham” é mau... e tiveram de estar a seleccionar pessoas, eu sei, para mandarem embora e o que normalmente conta é o número de pedidos fechados e não o número de pedidos que estão bem feitos ou que estão mal feitos.

Entrevistador – Assistiu a esses despedimentos?

E4 – Não assisti, sei que...sei que houve pessoas que foram embora e que vi...mas sei que... isso sei também por outras formas, não é oficial, que houve uma reunião com os seus Responsáveis de Equipa e tiveram que dar nomes para irem embora. Agora quais são os critérios para...uns tinham que ficar, outros tinham que ir embora...mas entretanto entraram várias pessoas...portanto, não sei muito bem quais foram os critérios se seriam pessoas que de facto teriam de, em termos de qualidade...trabalho...não sei, se seria ou não, porque há pessoas, que tão lá, e não fazem mesmo nada, não se responsabilizam e não são bons profissionais, há outras que, de facto, se esforçam por isso. E não sei quais são os critérios, não posso falar...sei que houve pessoas que foram nomeadas, não sei quem foi...e sei porque o meu Responsável de Equipa falou connosco e nos disse. Nos tivemos...fomos obrigados a dar nomes de pessoas, que se tiverem que ir embora, podem ir embora e temos de defender os outros que cá ficam. Isto aqui acho que também tem a ver com a política da EMPRESA\_CLIENTE, que quer qualidade e não quantidade. Agora não sei como é que...ou seja é um processo que é lento, que começa, ta a começar, pelos vistos, no atendimento e se vai expandir a outras áreas...não sei como é que vai ser feito.

Entrevistador – A X sente que não sabe como é que é avaliada? Já lhe explicaram segundo que...

E4 – Eu nem sequer sei se sou avaliada. Não faço a mínima ideia, portanto, não tenho informação sobre avaliação, não tenho nada. Ainda no outro dia estava a falar com um colega meu, acho que foi ontem estava a falar com uma colega minha, e de facto nós não temos forma de saber se somos bem avaliados, se nos avaliam e se nos avaliam qual é a nossa avaliação, o que é que devemos fazer. E...ah mas tenho a sensação que esta semana houve uma pessoa que já começou a tratar da qualidade e há uma pessoa lá dentro que já é

responsável pela tal qualidade e já começa a falar com as pessoas...já aconteceu isso, ou seja, começar a avaliar e a explicar “ok, tem de fazer isto e isto e isto”... em termos de melhorias, mas está a começar agora. Não faço a mínima ideia se sou boa, se não sou...o que é que está errado, o que é que não está.

Entrevistador – Acha que eles estão dispostos a alterar esses problemas? Sente essa disponibilidade, essa abertura da parte deles?

E4 – Da EMPRESA\_CLIENTE? Porque é a EMPRESA\_CLIENTE a interessada...

Entrevistador – Não, da empresa de recursos humanos.

E4 – A empresa de recursos humanos o que pretende...é a sensação que eu tenho...porque eu não tenho essa informação...e com certeza que a maior parte dos meus colegas, com quem eu tenho falado... “não, a E\_R\_H não quer saber”, ou seja a empresa de Outsourcing não quer saber...só quer saber daquilo que lhes é exigido pela EMPRESA\_CLIENTE e tem de apresentar números para conseguir receber...se não apresentarem números, se não apresentarem aquele a EMPRESA\_CLIENTE não paga ou qualquer coisa assim do género. Então, neste momento, estão a apostar na qualidade, porque a EMPRESA\_CLIENTE está a exigir qualidade... e acho que passa mesmo por aí, porque se até agora não se preocuparam, nem chegaram ao pé de uma pessoa a dizer “olha, esta é a vossa avaliação” ou “você estão a fazer isto errado” ou “eu estou a fazer isto certo”...e agora estão a preocupar-se é por causa da EMPRESA\_CLIENTE que está a apostar aí nessa área, portanto, não me parece que a empresa de Outsourcing em si esteja...a empresa de Outsourcing tem interesse em meter lá pessoas e ganhar com isso, basicamente. Desde que as pessoas façam o trabalho para se atingir determinados objectivos.

Entrevistador – Há mais algum factor que ache importante para avaliar a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E4 – Sim, o espaço físico!

Entrevistador – Porquê?

E4 – Quando nós temos, por exemplo, quando chegamos ao trabalho nós devemos ter lugar para nos sentar, devemos ter um posto de trabalho...nunca temos! Em determinados dias é horrível, temos que estar à espera que alguém saia ou temos de andar para trás e para a frente...nunca há! Por exemplo temos de ligar aos clientes, necessitamos de headsets...há muita gente que não tem...e isso não me parece...se faz parte da função e de contactar...temos de estar sempre a pedir a alguém! Não me parece em termos de...e mesmo o facto...o factor que eu referi agora da parte do stress, as pessoas pressionarem, do tipo mesmo em termos de liderança ou Responsáveis de Equipa, por vezes, podem ser bons profissionais, terem bons conhecimentos, mas depois...mas isso já faz parte da cada pessoa, mas não sabem sequer responder às pessoas...inclusive na formação...a própria formação que é dada não é muito completa. Portanto, basicamente “ok, é isto, vocês agora safem-se” e às vezes é necessário mais que isso. Eu acho que em termos de espaço físico, em termos de...as pessoas não têm sítio para comer, têm um cubículo, as pessoas comem em pé, não podem trazer comida, normalmente comem nos seus lugares, quando as outras pessoas estão a trabalhar, apesar de ser proibido também...mas onde é que há um sítio para comer? Acho que isso acaba sempre por...

Entrevistador – Porque que acha que isso acontece?

E4 – Não sei.

Entrevistador – Porque qual é o interesse deles em ter...em estarem a pagar uma pessoa, mas que no fundo não está a trabalhar?

E4 – Enquanto não houver lugar? Estão lá pessoas! As pessoas desenvolvem o trabalho, enquanto uma pessoa sai e enquanto não sai, acaba...às vezes entramos quinze, vinte minutos mais tarde, ou seja, sentamo-nos para começar a trabalhar porque estamos à espera que alguém...

Entrevistador – Pois, mas esses quinze, vinte minutos que a X esteve de pé estavam a ser pagos?

E4 – Sim! Sinceramente não consigo perceber! Aí já tem a ver com as pessoas que contratam e com...e com o número de lugares que têm, não me parece que seja feito um...uma boa gestão desse tipo de...

Entrevistador – O que é que acha que podia ser feito?

E4 – Primeiro saber quantos lugares é que tem e saber quantas pessoas é que podem meter. E não meterem pessoas porque sim. E jogarem com os horários. Eles agora fizeram há um mês ou dois atrás, o que eles fizeram foi ao fim-de-semana, onde havia imensa gente a entrar as sete da tarde, perguntaram se não queriam entrar mais cedo, porque durante o dia se calhar havia menos gente...houve pessoas que aceitaram. Para conseguirem fazer uma boa gestão dos lugares e agora nós chegamos de facto às sete da tarde e já temos lugar...ao fim-de-semana...porque ainda...quando é que foi?...não sei se foi ontem, se foi na Quarta-feira, andam sempre ali a tentar ver onde é que há lugar para se sentarem...e depois vem uma pessoa de atendimento vai para o departamento onde eu estou, depois o contrário é que nunca há muitos lugares.

Entrevistador – Como é que são as relações de trabalho?

E4 – Com os colegas são boas. As coisas boas do Call Center é que normalmente as pessoas que estão lá são pessoas que, excepto algumas, não querem fazer daquilo carreira. Não fazendo carreira, ou seja, um ponto de passagem, acho que as pessoas...não são más...quer dizer há sempre alguém que é mau, mas se for numa outra empresa de trabalho, também tenho essa experiência...e conseguem-se fazer amigos, enquanto que noutras empresas é mais difícil, ou seja, consegue-se nas empresas de Call Center falar com outras pessoas, com diverso background, com diversas áreas, aprende-se imenso a conversar...não podemos conversar muito, mas pronto...também nos dão sempre a dar na cabeça por causa disso, mesmo que estejamos a fazer o nosso trabalho, mas compreendo que pode estar a disturbar. Mas conseguem-se conhecer pessoas, de várias áreas...algumas amizades conseguem manter-se, conseguem-se fazer...mais facilmente, do que por exemplo, noutros sítios. Mas também tenho consciência que é mas durante o período da noite, porque o período da noite as pessoas saem “olha vamos tomar café, vamos ali” e acabam por combinar. Durante o dia, as pessoas trabalham e...eu sei porque tenho falado com pessoas e por causa dos horários...se for um part-time, então a pessoa sai de manhã e vai à vida dela...já é mais difícil ir tomar café com

alguém. Mas, normalmente, as relações com os colegas são sempre... são sempre bastante positivas... as pessoas conversam imenso, divertem-se e nas pausas e acaba por haver sempre boas relações de trabalho. Às vezes pode não haver é, eu sinto isso, com alguns Responsáveis de Equipa... eu e outras pessoas... se calhar as relações já não são tão boas, porque quando nós chegamos lá já há respostas muito tortas e já há alguns preconceitos, ou seja, já há algumas ideias pré-concebidas da pessoa, então já são colocadas de parte. Mas isso aí era o que eu estava a dizer há pouco, tem a ver com a própria pessoa enquanto Responsável de Equipa... não quer dizer que a pessoa enquanto profissional, não quer dizer que a pessoa não tenha conhecimentos... por vezes em termos de atitude, comportamento, poderá não ser a mais correcta para estar a liderar uma equipa, basicamente é isso.

Entrevistador – Há mais algum factor que seja importante para a Qualidade de Vida no Trabalho?

E4 – Sim, eu acho que... é assim eu não vejo o Call Center como uma oportunidade de carreira, apesar de serem em alguns inconstâncias, mas não neste contexto, não com... porque há outras empresas que eu conheço e assim sim no Call Center há possibilidade de crescer e de ter oportunidade de carreira, não com... não me parece que a E\_R\_H seja uma dessas empresas ou pelo menos a E\_R\_H na EMPRESA\_CLIENTE ou E\_R\_H noutra tipo de empresa. E eu acho que deveria haver mais oportunidades em termos de crescimento na carreira, mas com melhores condições de trabalho... porque mesmo os Responsáveis de Equipa não... a diferença de ordenado, para a quantidade de trabalho que têm, não justifica serem Responsáveis de Equipa... eu não sinto o desafio da própria função, eu acho que aí é bom que as pessoas estejam a ganhar conforme aquilo que lhes é exigido, tem de ser porque isso é importante e também as condições as condições para poderem fazer um bom trabalho e que haja sempre desafios, ou seja, se as empresas querem que as empresas façam um bom trabalho têm de dar isso... e acho que também não passa só pelas condições físicas, passa também por toda uma série de condições psicológicas, no que afecta psicologicamente as pessoas e isso vai depender sempre muito do tipo de trabalho, do tipo de empresa, do local... de muita coisa.

Entrevistador – A X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E4 – Sem dúvida!

Entrevistador – De que forma? Quer positiva, quer negativamente.

E4 – Sim, imagine que eu estou... no início acho que acontece com toda a gente... num dia em que se calhar... por acaso neste tipo de trabalho as pessoas normalmente estão bem-dispostas e fazem o seu trabalho... só que às vezes há determinado tipo de situações que desmotivam... lógico que também acontece isso noutra tipo de empresas, mas aqui também acontece... que é o facto de se calhar, por exemplo, nos terem dito que nos pagavam a formação inicialmente e não a informação estar incorrecta... mesmo que as pessoas digam que sim, “não foi assim que foi falado, então vocês não recebem e se vocês quiserem receber apresentem queixa”... basicamente é mais ou menos o que acontece.

Entrevistador – É uma falta de consideração?

E4 – Bastante! Sinceramente...mesmo para a E\_R\_H...para a E\_R\_H ou para todas as empresas do género, nós somos apenas mais um...se nós não queremos aquelas condições que nos deram, outra pessoa entra...portanto, se eu quisesse se calhar ter vindo aqui discutir o facto da primeira semana não era remunerada, mas o resto era... tinham feito o que fizeram com os meus colegas. Basicamente nada! Ignoraram-nos e não quiseram saber! Não me parece que isso seja muito correcto...quando nos disseram isso, disseram a várias pessoas que...e depois há sempre informações contraditórias a esse nível...e estamos a falar só da formação, não é? Começando por ai não me parece que seja muito positivo e logo por ai a consideração que nos temos por uma empresa dessas não é...vai baixar com certeza, não é...é lógico que eu vou ficar ali, porque sei que o meu trabalho faço bem, part-time e tenho interesse em ficar porque não me apetece andar a saltar e...e são mais euros, menos euros e acabamos por ficar. E já temos que funcionar mais ou menos assim em todo o lado, o que está incorrecto porque aceitamos isso, mas pronto! Logo aí isso aí...isso aí faz com que as pessoas digam “ok...”, há pessoas, colegas meus, que não vão a formação agora...porque a EMPRESA\_CLIENTE todas as semanas dá uma hora de formação...não vão a formação, enquanto não pagarem a formação inicial. E portanto é assim...significa que afecta...e...e há várias situações, desde o facto de se calhar um RE ser incoerente com algum tipo de respostas para com algumas pessoas, mas isso é natural, acontece em vários sítios...se calhar também desmotiva, o facto de também privilegiarem a quantidade à qualidade também não é o melhor...se eu estou a fazer vinte processos por dia e se me são exigidos vinte e cinco, são mais complexos, só que eu não fiz por pensar fechar...e se me dizem “tu estás a fazer um mau trabalho, porque não fechas”, eu penso “então, porquê que eu estou a fazer o meu trabalho?”, então se calhar vou começar a despachar, fecho mal fechado, faço mal, mas apresento aquilo que me pedem, ou seja, pedidos fechados, não quer dizer que esteja correctamente...isso desmotiva, para quem quer fazer um bom trabalho, desmotiva. Então, é basicamente “é isso que vocês querem nós damos”...há muita gente que pensa dessa forma e acaba por se fazer, porque se eu não fizer vou estar a levar na cabeça porque sou má naquilo que eu faço, apesar de ser boa...de eu estar a fazer uma boa análise, de eu estar tudo...só que para fazer bem demora-se tempo, para fazer mal, fecha-se, já esta despachado. Eu acho que isso ai acaba por não motivar as pessoas e... e acaba-se por não se ter a qualidade que de facto se devia ter... e é isso que a C neste momento está a exigir, não faço a mínima ideia.

Entrevistador – E aspectos positivos, em que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciem positivamente?

E4 – Tem a ver a nível de stress ou não...isso tudo influencia...se eu estiver mais stressada num dia e me venham chatear ou...e isso pode influenciar, ou seja, ficar chateada influencia a parte do stress, do ficar desmotivada, continuar...mas desde que eu vá bem disposta e desde que eu esteja bem, não me parece. Eu, como outros colegas, chegando ali com essas situações todas...se nos apresentam...porque o ordenado não está correcto um euro e estou um mês à espera que seja a situação corrigida...tenho colegas meus nessa situação...ou porque de facto eu estou a fazer os pedidos, mas eu não sou boa naquilo que eu faço, porque não fecho. Eu estou a falar na minha situação, mas há mais pessoas...ou seja tudo isso acaba por nos influenciar negativamente se nós deixarmos, agora tem a ver como cada pessoa leva a situação. Eu tenho me chateado um pouco, mas também já desliguei, porque é um ponto de passagem, não quero estar a chatear-me com aquilo, porque se...porque depois eu quero...é o que as pessoas fazem “eu não quero estar a chatear-me com isto” e nós chateamo-nos. Apesar de haver pessoas que se chateiam e ficam chateadas e isso afecta psicologicamente, principalmente naqueles dias...há pessoas que têm dois trabalhos e se calhar chegam ali tem levar com determinado tipo de situação ou...não é o mais correcto. Há pessoas que estão a

estudar chegam e tão a ver que fazem um bom trabalho, depois tão a chateá-las porque não sei quê...mais um euro no ordenado não está correcto, porque houve alguém que se enganou por algum motivo...ou... e a situação não é tratada...acaba por influenciar, mas vai sempre depender da pessoa, não é? A mim não me afecta muito, mas se calhar há outras pessoas em que afecta...e eu vejo a desmotivação de algumas pessoas a esse nível e eu acho que isso afecta logo a saúde...afecta muitas outras coisas...e mesmo o bem-estar...e mesmo o ambiente de trabalho por vezes é afectado relativamente a isso.

Entrevistador – Vocês conversam sobre isso entre colegas?

E4 – Sim, conversamos! Quando estamos nas pausas e isso, conversamos. Eu tenho colegas meus...eu tenho um colega meu que está completamente desiludido, porque antes costumava fechar imensos pedidos mal fechados, mal fechados ou seja, mal fechados incorrectamente depois da hora, ou através de mensagem escrita, quando se calhar devia fazer uma chamada... e agora está a levar na cabeça porque não fecha, porque foi proibido fazer daquela forma. E ele está completamente desmotivado, porque está a dar apoio a uma colega, porque o responsável de equipa, o RE, disse “ok dá apoio a esta colega, fazes créditos” e depois os outros vão e dão na cabeça, porque ele não tem nada que estar a fazer isso, porque eles estão lá para isso...e isso acaba por afectar, ou seja são pequenas coisas.

Entrevistador – Não há coerência de informação?

E4 – Não! Isso não! Nunca! Há pessoas que fazem de uma forma, há pessoas que fazem de outra. Eu posso estar a falar com a colega do lado e vem-me chatear porque eu estou a falar com a colega do lado...mas se forem outras pessoas se calhar não fazem ou se tiverem alguém a dar apoio...acaba sempre por...é...é basicamente ao sabor do vento. Se a pessoa está...se o Responsável de Equipa está bem disposto, se não está, se ele gosta daquela pessoa, se não gosta...acaba por ser um pouquinho. Não quer dizer que não aconteça noutra tipo de trabalho, mas acaba por afectar aqui...e depois quando dizem “tu não fechas pedidos, não prestas” e “ tu fechas pedidos és muito bom”, que era...foi o que aconteceu com este meu colega...ele fechava imensos pedidos era o rei, quando deixou de poder fechar naquelas condições...neste momento já lhes estão a dar na cabeça também. Isso afecta a pessoa e eu vi...eu estou a assistir a isso...afecta a pessoa e afecta a forma como ela vê o trabalho e como está a desempenhar o trabalho...não quer dizer que não o faça, mas faz com menos motivação e sente-se triste por isso...indignado, ou assim.

Entrevistador – O que é que acha que faz essas pessoas permanecerem nesse emprego?

E4 – Basicamente o dinheiro! O dinheiro para conseguirem pagar as despesas que têm a pagar. Acho que é.

Entrevistador – A X mudava alguma coisa no seu trabalho?

E4 – Neste que eu estou a fazer? Sim.

Entrevistador – No trabalho em si...na empresa...tudo...

E4 – Sim! Mudava em termos de ...em termos de formação, em termos de consideração pelas pessoas, de respeito pelas pessoas...em termos do próprio espaço do local de trabalho, as condições de trabalho que exigem...isso mudava! Mudava...em termos das próprias

condições de trabalho... o espaço em si, não é mau, mas acho que deveria ser melhor... a forma como as pessoas são tratadas e avaliadas... têm... e a forma como falam para elas... porque às vezes é necessário... quer dizer... que as pessoas tenham consideração como é que falam para as pessoas e, às vezes, não há espaço, mas às vezes tem a ver, como lhe disse, com a própria formação do próprio Responsável de Equipa... e se calhar por vezes saem de assistentes para Responsáveis de Equipa e depois é necessário haver o distanciamento... e isso tem a ver mesmo com... com a própria pessoa, porque não uma formação a esse nível de liderança para as pessoas que são Responsáveis de Equipa, porque vão gerir equipas, não vão gerir pessoas ou números ou outra coisa qualquer. Portanto, apostar mais na formação, no respeito pelas pessoas e um... basicamente é isso, ou seja, dar um... dar uma maior importância às pessoas e não aos números. Porque a importância às pessoas também têm aspectos positivos, que faz com que os números também aumentem. É a minha opinião... eu acho que é.

Entrevistador – X, eu acho que já lhe perguntei mais ou menos tudo o que tinha para perguntar, quer acrescentar alguma coisa... fazer alguma questão?

E4 – Não... acho que está tudo! Está a fazer o mestrado em quê?

Entrevistador – Psicologia Social e das Organizações, no ISCTE. Fiz a licenciatura lá em Psicologia e agora estou a fazer o mestrado lá em Psicologia Social e das Organizações, mas mais virado para o lado organizacional, lá também.

E4 – Parece-me interessante.

Entrevistador – Posso desligar o gravador?

E4 – Sim, sim!

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 5

(Introdução)

Entrevistador – Eu queria perguntar-lhe, X...X ou Z?

Entrevistado 5 – É indiferente.

Entrevistador – É?

E5 – É!

Entrevistador – X, eu queria explorar um bocadinho consigo o seu percurso académico, como é que chegou ao percurso profissional, o que é que já fez?

E5 – Bem, eu entro para a Universidade Moderna para ai em noventa e nove...fui tirar Psicopedagogia Curativa. No final da licenciatura deparei-me com o facto de ainda fazer estágio para o DEP. Depois o estágio para o DEP entrou ali num estado de hibridez, não é...ah e tal fica não fica na instituição...também não havia uma decisão, eu estava na altura a estagiar numa instituição paralela ao Hospital Miguel Bombarda, ainda havia ali um bocadinho uma indefinição e queria trabalhar, não é? Porque acho que acima de tudo não é só nos estágios que a gente adquire, porque nós nos estágios estamos só a experimentar coisas, muitas vezes nem sabemos muito bem o que é que andamos a fazer. Então na altura disseram-me “sim um part-timezinho ali na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, pah tu gostas de comunicar, de certeza que te safas” e fui atender avarias...16208 para ai dois mil e um, assim já nos primórdios, como eu costumo dizer sou muito velhinha. E entro em part-time e passado x tempo propuseram-me um full-time e acabo por entrar para a parte administrativa, que gostei imenso e que ainda hoje estou vocacionada...sou a mulher que arruma tudo por ordem alfabética, por definição! E...tive seis anos na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, portanto, fui técnica administrativa, fui assistente comercial, fui coordenadora de comerciais, só que na altura disseram-me “olha queres vir experimentar trabalhar com seniores e ser animadora cultural?” e eu “hmmm será? Consigo?”, “Opah é um part-time, vem experimentar”. E na altura disse “olha, comparativamente, part-time também já comecei na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE ...e oscilo, faço uns lares de manhã, faço a instituição à tarde e vou experimentar”. E de facto gosto, não é. Só que deparei-me ao fim de dois anos com isto do trabalho em lar que aquilo entrava na época do Inverno e eu começava a deprimir junto com os utentes. Eu disse “bem, ok...uma animadora não deprime”...supostamente, não é? Eu disse “ok, isto é o relacionamento...”, acima de tudo era o relacionamento institucional, porque eu acho que depois muito a nu, talvez pela idade que eu também já tinha, se fosse mais novinha se calhar tinha aceiteado de outra maneira. Mas na fase de vida que eu estava opah há tratamento que é um pouco cruel na fase da instituição e aquilo irritava-me e eu espera ali um momento e dizia “não vou”, depois dizia “agora vou, porque os utentes querem” e aliás acima de tudo tem que se manter um ritmo. Mas sentia basicamente que não estava a dar aquilo que eu queria...porque depois tinha outro paralelo que era estar num centro de convívio que é uma coisa animadíssima e que tenho seniores autónomos e que a gente se for preciso fazer o pino (não é bem assim, mas...mas que nos



acompanham muito bem). E disse “não, eu vou abandonar durante uns tempos a parte dos lares...aquilo deprime-me e preciso de um part-time, queria tirar a pós-graduação...vamos aqui arranjar um part-time”. E na altura um amigo meu disse-me “olha, eu estou na EMPRESA\_CLIENTE através da E\_R\_H”...e eu disse “olha, para não voltar ao mundo da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE ...”, porque eu vinha da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE ...eu disse “não me apetece muito voltar à casa mãe”...

Entrevistador – Também era Outsourcing?

E5 – Também era Outsourcing. Tive sempre em Outsourcing. Tive em Outsourcing a trabalhar com o cliente em directo, com chefia cliente, que era assim um bocadinho mais complicado, porque eu era e não era. Fui durante muito tempo...eu era EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, mas depois não era, depois era e depois não era. E depois havia aquela...aquela...aquele acto híbrido, porque as decisões passavam pelo meu chefe, mas ao mesmo tempo não podiam passar sempre...tinham que passar por mim. E...mas vesti a camisola e disse “bem, vamos decidir o que é que eu sou”...houve uma fase em que eu disse “olha há que decidir qual é a minha competência, qual é o meu grau de competência e depois daqui quais são as decisões” e a partir daí correu bem. Mas...pronto...disse “bem, vou à E\_R\_H, vou ver a proposta” e ainda na altura disse “ah 1696...nunca trabalhei em móvel...isto deve ser giro” e venho trabalhar para o 1696...e até agora não me desiludiu. Claro conheci outro elefante, não é...porque o grupo EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE tem este lado, são muitos clientes e às vezes acho que podíamos fazer melhor, mas são tantos que não conseguimos fazer melhor. E nós que estamos lá de assistente passamos a vida a ouvir vocês são isto, vocês são aquilo, vocês são aqueloutro, depois lá há um ou outro cliente que diz “não, a menina é muito simpática, mas sabe a gente depois cansa-se disto”...cansa-se do cliente...o que no fundo...mas até agora não tenho...não fico desiludida, pronto faço o meu trabalho, digo umas larachas...os meus colegas ainda se riem e algumas irritam-se muito como se o cliente fosse aquele contacto pessoal e digo “não te irrites, não vale a pena...ele está longe, tá só ao telefone, não te irrites”. Elas ficam a olhar para mim com um ar e eu disse “eu já atendi tantos que me trataram mal, a gente a dada altura deixa de ouvir”, disse “pensa num sítio bonito que de certeza que é mais agradável” e pronto...mas às vezes é engraçado, porque como já tenho alguns anos disso...e acho que a gente aprende a ouvir de outra maneira. Engraçado que às vezes falam-nos na formação da escuta-activa e aquilo está lá e a gente muitas vezes quando já trabalhou na área aquilo está lá...pode estar é às vezes dizia o N, em tom de brincadeira “isto está cá camuflado, mas está cá” ----- como eu dou a volta ao cliente, por que há clientes com quem não se consegue falar e clientes que são muito acessíveis, mas há uns que gritam, gritam, gritam, gritam...”pronto, e agora deixa-me explicar?”...pronto e às vezes eles dizem “está bem!!” e depois eles dizem “ah desculpe lá, eu estava a gritar consigo”...e eu “pode gritar à vontade”, eu às vezes digo “pode gritar à vontade, quer dizer, depende, às vezes incomoda um bocadinho os ouvidos” e eles riem-se “às vezes incomoda um bocadinho ouvidos, percebe que nós estamos a tentar falar consigo, está a gritar connosco, é um bocadinho complicado”, “ah pronto, está bem”. Mas é só isso, um percurso conturbado, mas engraçado.

Entrevistador – E está a trabalhar neste regime há quanto tempo?

E5 – Eu entrei aqui para a E\_R\_H em Setembro de 2006. Depois da formação fiz noite...fiz o horário da noite, depois entretanto por necessidade até da formação da pós-graduação passei para de manhã, portanto, são sete meses aqui de envolvimento com a E\_R\_H.

Entrevistador – E desde...durante esses sete meses...desde que começou até agora, está sempre a desempenhar as mesmas funções?

E5 – Sim! Sim, sim! Mudamos de linha, mas pronto...ou seja, foi-me acrescentado serviço ao longo do tempo, não é, pronto eu entrei e lembro-me que os primeiros dias eram uma seca enorme, porque eu atendia para ai oito ou nove chamadas no período horário, que era de cinco horas...primeira semana achei “mas isto não se atende mais anda?”, “opah é normal e tal, é o início”. Depois houve ali um pulo significativo em que de repente dou por mim num dia a atender setenta chamadas, e disse “o que é isto? Hoje já atendi como deve ser”, pronto. E agora é muito facturação e cobrança, muito facturação e cobrança...o que ao inicio assustou quando mudei para de manhã...porque o cliente é diferente, o cliente o da noite é um cliente mais flexível, está de pantufas em casa até tem tempo, mas flexível...o cliente de manhã é muita aguerrido...é muita empresa...”porque estão-me a roubar a empresa, porque não foram correctos, não sei quê”. Portanto temos que gerir melhor o conflito quando ele entra aos berros, às nove da manhã...às oito, como eu hoje ainda tive um, que entrou às oito e disse “oh minha senhora!!” e eu...----- Disse “já”...eu disse “deixa estar” ----- “posso falar consigo?”, e ele “pode”, “ então agora vamos conversar”. Porque...mas é engraçado... são serviços diferentes. Acho que faltar-me-á ao nível do 1696, provavelmente, um *skill* de linha de atendimento que é controlo de crédito...que já tive alguns dias, mas que entretanto falei com o RE e disse “olha não tenho formação, não me sinto à vontade para atender sem formação”, porque acho que quando estamos a negociar valores com o cliente temos que ter alguma...alguma capacidade de negociação, não que eu não tenha ao primeiro toque, mas claro são procedimentos, são acções que têm de ser feitas, eu acho que não nasço com eles feitos. Além disso, temos os procedimentos de serviço, quando não conhecemos não estamos a ler...o cliente está a pagar a linha e eu estou ali a ler o manual tido...”olhe espere ai um bocadinho, que eu vou ler o manual, só para o informar melhor”...mas até agora tem sido muito giro, tem sido engraçado, é diferente.

Entrevistador – A nível profissional X, quais são as suas expectativas para o futuro?

E5 – É assim, eu...eu aqui dentro da E\_R\_H...é assim não tenho grande ideia de expectativa. Continuo e quero muito continuar a ser uma assistente com qualidade, acho que trabalho para isso todos os dias...acho que acima de tudo é esse o meu papel deste lado quando oiço o cliente, tenho que o atender bem, tenho que o atender com cliente...às vezes quando temos sono ou quando estamos um bocadinho mais mal dispostos...que acontece, não é. E eu acho, mas já por ter alguns anos disto, costumo deixar a capa pessoal um bocadinho à entrada e até consigo fazer o lado profissional...há colegas meus que dizem que eu venho às vezes com um ar muito podre, mas depois quando atendo o cliente acolho muito bem. Portanto, a nível de perspectiva, é continuar no fundo como estamos, com algum aumento de qualidade também e de capacidade monetária...porque já há indicações a nível do Call Center nessa área e acho que é importante também voltar a requalificar como era há uns anos...quando entrei na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE às uns anos nós éramos muito bem pagos, não éramos pagos como somos hoje. Mas... de resto é uma perspectiva de continuidade, porque também no meu outro lado enquanto animadora cultural mantém-se a continuidade do part-time e eu sinceramente não me vejo...e porque já tive até...tive dois meses em casa com as manhãs completamente desocupadas e aquilo estragava-me o ritmo,

porque eu preciso de trabalhar. Portanto, eu chegava ali e dizia “o que é que eu vou fazer em casa?...nada!” Pronto eu dizia “agora vou sair de casa”...eu tinha um ritual péssimo, que era sair de casa para ir para casa do meu namorado...para trabalhar lá...ou fazer qualquer coisa lá! Portanto tinha que sair de casa, tinha que me vestir, tinha que me arranjar, tinha que sair. Eu disse “não, isto tenho mesmo que arranjar alguma coisa que me ocupe o tempo, porque definitivamente sou muito dependente de trabalho, isto...não aguento parada”. Pronto, a perspectiva é continuar!

Entrevistador – Continuar, mas vê-se...não dá um prazo limite a si própria?

E5 – Eu acho que é assim Carolina, quando eu deixo de me sentir bem a fazer as coisas, normalmente esse é o meu prazo limite. Neste instante ainda é giro atender, é interessante atender, porque ainda vou descobrindo algumas coisas novas...há sempre variações no atendimento, porque se fosse uma coisa rotineira que tivesse sempre a atender o mesmo tipo de cliente e sempre a mesma coisa já estaria um bocadinho mais frustrada e um bocadinho com necessidade de mudar...neste instante não, neste instante ainda é engraçado...pronto. Quando chegar a essa fase da frustração, provavelmente, irei questionar se não mudaria para outra coisa já...já pensei porque há possibilidade de passar para GOR e fazer outro tipo de serviço e às vezes digo “olha vou pedir”, depois digo “se calhar ainda não é bem o tempo, isto ainda tem a sua graça, ainda é novo”...até que eu entendo que quando vamos para um papel de análise e de análise da reclamação do cliente já temos que saber alguma coisa daquilo que é o serviço de cá de trás... E eu ainda não sei tudo...sei tudo daquele o cliente pergunta, e eu já sei o que é que tu queres, já te vou responder. Às vezes há esta...este pequeno quê de não saber ainda...”hum será que é assim? deixa lá ver”, como é ainda algum ainda vou mantendo, mas quando frustrar vou dizer de certeza eu quero me ir embora ou então quero mudar.

Entrevistador – Quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E5 – É assim...eu como já trabalhei e ...cresci...cresci numa empresa de recursos humanos também profissionalmente...eu acho que é assim, acima de tudo eu fui ensinada...venho de uma casa que o importante era trabalhar. Trabalhar numa empresa de recursos humanos, eu acho que se o trabalho for bem feito...e eu vi algumas vezes isso até a nível da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE ...aqui acho que isso também é feito, se calhar não diariamente, mas é dentro da própria empresa poder recolher as pessoas que estão para dizer “ah tenho uma oferta naquela área, se calhar em vez de ir procurar fora, vou procurar primeiro aqui dentro e depois é que vou procurar fora”. E acho que quando estamos metidos numa base de dados e num grupo isso pode ser feito, não é...tenho alguém com este perfil, vou ver se nos meus currículos tenho alguém com este perfil para ser chamado para esta função e se quer aceitar o desafio ou não, porque nós até podemos dizer “olhe é muito engraçado mas não vou”. Mas acho que basicamente é essa a benesse...tenho a certeza que a E\_R\_H, aliás sei porque tenho amigas que trabalham na E\_R\_H, não E\_R\_H Outsourcing, mas E\_R\_H, E\_R\_H...e elas dizem “nós vamos à base de dados o que houver há”, não é...pronto. E acho que essa possibilidade de estar numa empresa de recursos humanos em que se pega e se diz “olha eu tenho aqui alguém que se calhar pode ser a área dessa pessoa, então vamos pegar nela e vamos tentar ver se quer ou não”... acho que é o ideal.

Entrevistador – E aspectos negativos X existem?

E5 – Negativos...é assim, nós temos um bocadinho quando trabalhamos a trabalho temporário, esta sensação...esta...este limbo, não é...acho que às vezes estamos um bocadinho no limbo...que é “será que me renovam o contrato? Será que não me renovam o contrato?”. Eu durante muitos anos vivi isso, hoje já não vivo, mas se calhar porque tenho do outro lado uma sensação de mais segurança, ou seja o meu outro part-time é uma sensação de...porque estou neste instante num processo de quase efectividade com a própria empresa e não me coloca esse tipo de ansiedade. Portanto, eu sei que mesmo que saia daqui, acabo por ter continuidade noutra local. Mas acho que sempre na aproximação ali dos contratos nós abanamos sempre um bocadinho, porque apesar de ter, e agira tenho, um responsável de equipa que me dá muito feedback sobre o que é que se atende no dia-a-dia e sobre a qualidade que se está a ter...acho que às vezes também nos sentimos um bocadinho do género “será que eu estou a fazer isto mesmo bem?”. Pronto, e eu acho que esse tipo de...

Entrevistador – Acha que não há muito apoio?

E5 – Eu acho que podia haver mais *follow-up*, mais reunião de equipa, mais reunião individual, mais dizer “olha estive-te a ouvir e acho que podias melhorar aqui, aqui e aqui”, “estive-te a ouvir e acho que vais muito bem nesta área, nesta já não vais tanto”...a Qualidade faz isso, mas também é um bocadinho...a gente às vezes sente a Qualidade a aproximar-se como tipo “o que é que eu falhei?”...não é reunião amigável, porque eles são vistos...estão dentro do Call Center, mas no fundo estão fora, estão-nos a auditar...e aquela noção da auditoria feita por outro, nós às vezes dizemos assim “vá o que é que eu fiz de mal hoje?”...às vezes eles riem-se e dizem “não fizeste nada, só te vim dar os parabéns!”...”ah pronto!”, normalmente quando chegam a nós é para dizer “olha mantém isto, faz aquilo”. Mas há esse acompanhamento, mas se calhar não é pelo próprio chefe de equipa, que eu acho que é aí...também não têm tempo às vezes, não é...mas os responsáveis de equipa aí acho que tinham uma relação...até porque têm uma relação próxima connosco, é com ele que sentimos segurança para dizer as barbaridades que queremos e...e para fazer as perguntas mais parvas do mundo e... acho que isso era essencial, nem que fosse ali uma vez por mês dizer “epah olha o feedback que temos é este continua”, só cinco, dez minutos e às vezes não é feito.

Entrevistador – E em relação à entidade profissional, qual é a sua relação com a sua entidade profissional? Eles costumam ir lá ao Call Center?

E5 – É assim, neste instante o responsável pelo Call Center está lá...está ao serviço...costuma ser acessível, portanto, deixa que haja algum contacto com ele. Até hoje todos os pedidos que fiz, mesmo a nível, por exemplo, de rectificação de ordenado ou... porque aqui E\_R\_H, como Outsourcing mãe que representa...nunca tive grandes problemas...o primeiro mês vi uma falha, pedi o segundo não houve, eu também não sou muito impaciente, disse “olha vê lá se rectificas, se não tenho que ir lá cima à sede e questionar directamente”, mas até hoje nunca tive grandes problemas, nunca tive que sair propriamente do Call Center para vir cá cima resolver nada de especial, mas sinto apoio, não é completamente fora.

Entrevistador – Mas sente que daqui vão lá?

E5 – Não, sinto que daqui mandam muitas coisas para lá, isso sinto porque as coisas chegam lá, mas o presencial isso eu não verifico muitas vezes. Pronto, mas isso também se calhar é mais...EStão lá os outros que fazem a ponte.

Entrevistador – O que para a X qualidade de vida no trabalho?

E5 – Bem, qualidade de vida... a nossa qualidade de vida é um bocadinho complicada. Não... qualidade de vida no trabalho, acima de tudo é ter boas condições de trabalho... neste instante tenho, acho que isso até já foi bastante trabalhado acima dos Call Centers. Eu lembro-me que há uns anos atendíamos com uns auriculares horríveis e que ficávamos quase surdos de um ouvido, neste instante estamos a caminhar para isso, portanto, já temos mais conforto. De vez em quando ainda incomodam estarem ali muitas horas à volta das nossas orelhas, porque aquilo chateia estar ali... a pressionar... a gente às vezes faz assim e tira e põe, mas o equipamento até é bom e é relativamente confortável... acho que ai até o próprio cliente tem essa preocupação para renovar. Portanto acima de tudo passa por boas condições de trabalho, cumprir as regras... temos sempre os que abusam, mas eu acho que ai se são regras impostas... se as pessoas aceitam ao início tem a ver com a própria pessoa, como as pausas, etc, por exemplo, quando aqui cheguei e vi o esquema de pausas e fez-me um bocadinho de ...de confusão inicial, porque pronto tens sete minutos de pausa por hora e...”vou parar sete minutos?”... pronto, depois aquilo entra no ritmo, não é... porque de facto... até porque me conheço e pensei assim “sete minutos!”... depois pensei “se calhar até dá jeito para a gente descontraír as pernas e vir... são sete minutos de pausa, pronto, ok!”. Porque eu estava habituada a pausas maiores e pausas de quinze minutos e de facto se calhar davão para descontraír mais um bocadinho, conversar com o colega, mas depois também tinham tendência a arrastar, também é verdade... porque depois quando a gente está muito tempo fora “ah tenho que ir lá para dentro... ah é verdade”, assim não... assim vai toma o café, diz olá e vai embora. Pronto aqui... nesse aspecto das condições, da luminosidade, do ambiente acho bom. Depois os colegas à partida ao início não são muito acolhedores, acho isso engraçado, notei isso aqui, noutros Call Centers que trabalhei não notei, aqui notei... um fecho...”ah e tal, porque eu sou não sei quem e atendo aqui há não sei quantos anos”...e?

Entrevistador – Existem conflitos no seu trabalho?

E5 – Não. Eu acho que há... há burburinhos... Sabe Carolina, ou seja, entrega-se a folha de ordenados, esse é um dia de burburinhos... pronto! Eu como sou muito directa, quando tenho um problema levanto-me e vou à pessoa e digo “olha é assim, tenho isto, isto e isto, não concordo!”... e acho que é muito engraçado porque depois vejo os meus colegas a dizer “mas foste dizer?” e eu “fui”... as pessoas “ah”, e eu mas “podes fazer o mesmo”, “ah e tal, estes gajos e isto e não sei quê e nunca processam”... erros existem... e eu digo “tanto aqui como lá são humanos a trabalhar, não são máquinas a gente não se liga aqui a uma maquina que produz os nossos ordenados, são pessoas que são humanas... por isso se são humanas falham, se falham temos que falar com as pessoas, se as falhas são constantes tem que se haver uma reclamação formal aqui debaixo que diga eles dizem sempre que isto está mal e alguém vai ter que analisar o que é que está mal”, se é constante eu disse “é para isso que servem a avaliação, se é constante é para isso que se modifica”. Mas é engraçado que há um burburinho, eu como passo um bocadinho à parte, eles às vezes riem-se comigo, porque dizem “ah ela se recebesse cem euros estava na boa”, não é isso... eu às vezes digo “não é isso!”... agora não vou é estar a perder o meu tempo de atendimento, em que tenho de estar sentada, preocupada com o resto dos clientes e não sei quê, se entra cliente ou não entra e olhar para a folha de ordenado e a discutir com a colega do lado se ela recebeu bem ou não... isso até porque cada ordenado é um ordenado... e as pessoas ficam a olhar para mim e a dizer “ah pois é!”... porque tu apesar de teres trabalhado o mesmo tempo que a outra, podes ter um vencimento base diferente. Agora acho o mesmo que já achava há muito tempo em

Call Center...eu na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE quando fiz a parte administrativa e fazia processamento de ordenados corrigi, porque eu abri a janelas para as pessoas virem reclamar comigo e gritarem mesmo, pronto e depois elas gritavam tudo e eu fechava a porta e dizia pronto “é assim e tal” explicava...que é se calhar aqui em cima...isto é um descarte percebe Carolina? A gente chega lá baixo e diz “olha recebi mal o ordenado”, “epah isso só lá em cima”... eu a primeira vez que vi isto ri-me e disse “e quem é lá em cima é Deus?”, “Tas parva, lá em cima no escritório!”, eu disse “pois, é que é lá em cima parece uma entidade, uma coisa assim um bocado esquisita”, “não pah não”, “epah, não sei se é lá em cima se é cá baixo, onde é...eu sei que entrego uma folha manuscrita, vocês passam-na para o computador e cruzam-na com aquilo que vem na base de dados ali do amigo ACD, não é...pronto...e entre estas três coisas há-de haver algum registo...agora eu não faltei dia nenhum não é processado um prémio...se o prémio vai daqui mandado processar ou se não se introduziu lá em cima quando se está a introduzir o ordenado...e o lá em cima não é Deus, é na E\_R\_H Outsourcing, onde se faz o processamento de ordenados...não foi feito...não foi feito como é que é rectificado...não tenho questões a apresentar!”. Mas depois há assim do género “pois, nunca fazem”...porque depois eu também sei que há...como eu costumo dizer...eu dizia isto na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE “eu tenho colaboradores que estão amaldiçoados”, eu às vezes dizia isto...parece que é sempre com aquele. E isto às vezes tem a ver, e eu sei, com as inserções em sistema, porque nós ao fim de muitas horas de estarmos a inserir estamos cansadíssimas e estarmos a inserir números cansadíssimas e às vezes falhamos e por acaso é aquele o da lista...pronto acontece, pronto se calhar devíamos parar cinco minutos antes. Mas não ligo muito, quer dizer...não estou...não vou dizer “ah tenho uma óptima qualidade de vida e renovam-me as vistas todos os dias”, não! Mas eu acho que é assim na minha tarefa de trabalho e naquilo que me pedem como assistente, tenho uma boa qualidade. Podia ser melhor? Podia! Se os teclados fossem renovados mensalmente porque a gente ao fim de três meses está a escrever como se tivesse a escrever num pau de madeira. Pronto, ou se calhar se as nossas posições de trabalho levantassem e baixassem consoante o nosso trabalho...eu tenho uma colega que trabalha com os pés constantemente assim, agora de x em x tempo está em casa porque tem um nervo da ciática inflamado...ela às vezes diz “a posição não muda”...a cadeira está sempre do mesmo tamanho, isso é uma questão ergonómica não é uma questão de...eu às vezes brinco com ela “epah é ergonómico, tu és pequenina, a mesa é alta”...pronto...mas se calhar é aí que vamos atingir a qualidade...agora aqui...quer dizer...eu acho que também tem a ver com o nosso sistema...eu como já não me irrita...isso tem a ver...a partir dos vinte e cinco deixei de me irritar com muita coisa, eu achei que já tinha vivido um quarto de século de vida para quê que me havia de continuar a irritar com o resto...queria viver mais, não é...e acho que as coisas se resolvem falando, quando não se resolvem vem-se aos sítios e resolve-se pessoalmente...portanto é sempre essa a minha posição perante a vida. Nunca vi, nem tive...passo mais até pela questão de acolhimento inicial, em que somos um bocadinho lançados aos lobos...eu hoje tinha uma colega que me dizia “ai eu agora vou atender sozinha”, com ar muito aflito e eu disse assim “já fiz esta pergunta para ai há sete meses atrás” e disse “epah não te preocupes, é um mundo grande, mas o cliente...aprende a pedir sempre para esperar e até teres a certeza pergunta as vezes que forem precisas, porque não há problema com isso” e acho que se sente esse tipo de situação, agora qualidade, qualidade, qualidade, quer dizer qualidade era eu trabalhar num spa ou estar num resort, pronto...mas...mas tendo em conta o enquadramento do Call Center já foi pior.

Entrevistador – Há mais algum factor X que seja importante para avaliar a qualidade de vida no trabalho para si?

E5 – Eu acho que acima de tudo é...até a questão financeira e a importância de receber o ordenado. Eu tinha uma colega minha que me dizia isso no outro dia, quer dizer “trabalho nem que seja para ir gastar na manicura”... “é o teu trabalho, é as tuas horas, é o teu trabalho!”. Acho que acima de tudo se houver uma boa remuneração face ao trabalho efectuado e se é correcto e...e não vejo muito mais. Basicamente passa um bocadinho por ai.

Entrevistador – A X considera que o seu salário está de acordo com aquilo que a X faz?

Entrevistado – É assim, vamos ver...a gente também tem que se reflectir face ao ordenado base deste país, não é...pronto. O ordenado base deste país é uma miséria e portanto, nós também não podemos estar ricos...nenhum de nós, não é. Face ao ordenado... se calhar é assim, há uns anos...hoje considero que já se paga muito mal aqui. Quando cheguei à formação apercebi-me que éramos dezanove e que se calhar quatro ou cinco conseguiam falar como deve de ser...e isso chocou-me! Porque eu disse assim...eu olhei para um colega meu que entretanto saiu e disse assim “oh Paulo, isto não é normal!” e o Paulo dizia “o quê?” e eu assim “já percebeste que só cinco ou seis de nós é que falam convenientemente?”, e ele “pois, também já me apercebi” e eu disse “eu acho que é por isso que depois baixa tanto na qualidade de retribuição”...porque eu acho que o trabalho em Call Center e em Outsourcing passou a ser visto como um entra e sai. Eu como tive uma boa relação de trabalho temporário anterior não acho isso...eu fui sendo hierarquizada, fui sendo...apesar de ter um vencimento base baixo imputado ao ordenado mínimo nacional, tinha prémios e ia sendo adquirido...acho que aqui está-se a entrar nesse esquema também. Eu achei graça quando eu questionei na entrevista inicial “há um prémio de assiduidade e tal...”...então e desempenho, não há?”... “ah, não há!”, eu disse “então quer dizer, eu posso ser a pior porcaria do mundo, ser assídua e receber sempre este prémio”...”pois”, eu disse “pronto, ok!... Vocês vão dar a volta a isto, vocês querem qualidade, não querem de certeza montes deles a entrar e a sair, porque eu acho que o *lowout* que depois se faz é brutal”. Eu lembro-me de entrarmos dezassete e hoje se calhar da minha formação de há sete meses atrás estamos cinco, logo ai se calhar já...quer dizer assim a dada altura é *turn out* muito grande mesmo e depois quando vejo...como é que eu hei-de dizer...se é bom... se é bom o ordenado...não! A gente queria era estar aqui a ganhar quinhentos euros a fazer quatro horas, isso é que era um bom ordenado, não é. Para dizer assim “ah olha recebo x e até ganho muito bem”...não, mas depois quando vou pensar, faço as contas... o ordenado mínimo nacional é x, pois ok isto é uma bitola. Vem ai um novo perfil de ordenado que...que agradou-me em parte...há pessoas que ficaram fascinadas...eu disse que nem tudo o que luzia era ouro, ficaram a olhar para mim com um ar muito espantado. Eu disse “não é por ser desconfiada, mas é por achar que a avaliação de qualidade...da nossa, do atendimento...feita pelo cliente, às vezes é subjectiva”...porque é enviesada pelo atendimento ou pela empresa propriamente dita, a quem ele no fundo pede o serviço. Mas vamos ver, até hoje nunca me senti assim estupidamente mal paga...não! Nem achei nunca...aliás já ouvi valores...há pessoas que me dizem valores em part-time que eu digo “trabalhas por esse valor? Eu estava em casa”... “ah eu trabalho”, “olha eu não”, porque acho que a gente também...todos nós temos que ter um mínimo, não é. Há pessoas que trabalham quatro horas num...acho que é no MacDonald’s, dá-lhes cento e cinquenta euros, não sei o que é que tão lá a fazer...pronto, eu não estava. As pessoas às vezes olham para mim...eu não estava. Sei que há ordenados maiores, sei que...e aliás, acho que se devia, até pela própria especialização do...do Call Center e do atendimento haver essa diferenciação, mas acho que se está a caminhar um bocadinho para isso na questão da qualidade. Não somos extraordinariamente bem pagos, somos pagos de acordo com aquilo que é o ordenado mínimo nacional e vai-se fazendo os aumentos ali à tabela, “pronto agora ganhas x, agora ganhas y”...e vai empurrando...pronto...se somos favorecidos? Não!

Entrevistador – Acha que tem trabalho a mais?

E5 – Não! Agora até não temos é trabalho nenhum. Porque desde que a EMPRESA\_CLIENTE pôs as linhas a pagar deixamos de ter trabalho, o que aborrece profundamente... porque chego a estar uma hora de manhã, por acaso hoje não, os últimos três dias têm sido dias ótimos de atendimento, porque estou sempre a falar com clientes... mas tenho colegas que chegam a estar uma hora sem atender, o que para mim seria extraordinariamente cansativo e é... porque depois quando acolhemos o cliente, nem sequer acolhemos com vontade, porque quer dizer “ah entrou-me este em linha, o que é que este quer?”. E é verdade, estamos muitas horas sem... sem atender é complicado. Neste instante há... quer dizer, já houve muito mais com as perguntas mais estapafúrdias do mundo... que eu acho que aí a E\_R\_H até forma muito bem, tem um bom formador de terreno, que é o N... o N forma muito bem... o N forma muito bem, porque o N já atendeu, sabe o que é atender, sabe o que é ter a passividade de não chamar estúpido ao cliente às vezes, não é... porque nós não podemos tratar mal, nem podemos dizer que ele é burro, mas podemos dizer “olhe está aqui uma forma de resolver a situação”, não é? E eu acho que é esse enleio que às vezes as pessoas dizem “epah, mas...” e às vezes os novos dizem “epah como é que o cliente pode estar a perguntar isto?”... o cliente pode perguntar o que ele quiser. E... e as pessoas ficam a olhar para mim “ah X, não sei quê há coisas que tida a gente sabe”, nem toda a gente sabe... hoje o telemóvel tornou-se aquilo que era o telefone fixo há uns anos, toda a gente tinha um em casa, não é? E depois nem sequer marcar os números como deve ser marcavam ou sabiam que aquilo tinha que estar ligado a uma ficha rita... em casa há muitos anos era assim, não é? O móvel quando chegou era tipo uma alucinação, hoje as pessoas sabem que têm que pôr um pin e puk... um puker como que me disse uma senhora há bocado “ah eu estou aqui a pôr o puker” e eu sorri-me e disse “pois com certeza, a senhora está a pôr o puker” e a minha colega do lado “mas tu estás a dizer puker” e um sorri-me não é... mas eu tenho que ter uma linguagem adequada com o cliente... ela não vai perceber se eu lhe disser puk, para ela é o puker, portanto, vamos dizer puker... e ela compreendeu e disse “ai menina, ainda bem que me ajudou”, coitada a senhora tinha nascido em 1936, é normal que não perceba nada daquilo que está a ser pedido pelo telefone, lá fez o seu movimento todo e dizia-me “eu agora estou a perceber o que a menina me está a dizer, porque eu já tentei introduzir isto uma data de vezes e isto diz-me sempre uma informação errada”, e eu dizia “olhe tem que ter calma e tal...”, fazer as coisas com ela, porque é assim, ouvi a voz e disse “a senhora é idosa de certeza”, eu disse “a senhora já está um bocadinho fora do prazo”, sorri para a colega e disse “é velhota” e ela disse “é?” e eu disse “é, é”... mas foi, foi giro. Agora remunerações... Carolina é assim, eu acho que nós estamos num país em que se adaptou muito mal à questão europeia, não é? Todos subiram menos nós, nós continuamos todos na mesma e... e temos uma questão gravíssima, que é termos licenciados a receber o... metade do ordenado mínimo nacional, não é... e depois dizem assim “está bem pago”... não claro que não. Para a inteligência que eu considero ter, não posso estar, não é...

Entrevistador – Acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho, X?

E5 – Sem duvida!

Entrevistador – De que maneira?



E5 – Explico-lhe já porquê Carolina. Eu fiz muito trabalho de secretária durante muitos anos, o que me levou a desenvolver, e também por uma má postura de trabalho, por isso hoje acho muito engraçado ter uma boa secretária ou uma boa altura de cadeira... para mim é o ideal... porquê? Porque eu desenvolvi um problema reumatológico grave que quando trabalhava na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, inclusivamente me inviabilizava de escrever, em certos momentos, porque não é uma tendinite, mas é uma inflamação que se dá a nível da coluna e que faz com que eu perca os movimentos ou perca a sensibilidade. Ou seja, por muito direitinha que eu esteja, não é... e de vez em quando de manhã eu venho cheiinha de dores... então venho trabalhar, sento-me, faço a minha postura muito... elas dizem que eu faço um ar muito sério, porque eu ponho-me muito direitinha e pronto o teclado quase aqui em cima que é para eu não me mexer muito, pronto. Mas influencia, influencia... fico mais irritada sem dúvida nenhuma.

Entrevistador – Dê-me um exemplo prático.

E5 – Por exemplo, uma situação que tenha acontecido. Estamos cansados, uma coisa óbvia... portanto, aconteceu-me no outro dia, fico com gripe... há muitos anos isso acontecia-me, deixo de me acontecer, voltou-me a acontecer, porque tem a ver com o tempo que eu falo a falar. Eu agora fico afónica no fim das gripes, eu fico extraordinariamente cansada... ao fim das três horas de atendimento, eu se entrar na quarta hora nem sequer posso ouvir os clientes, porque eu estou a respirar fundo e a dizer assim “ok, eu vou ter que repetir isto outra vez”, mas até faço, como eles dizem “ai a menina é muito simpática”, portanto a Qualidade diz assim “tu às vezes estás podre, mas ninguém percebe do outro lado”. Mas eu noto que não fico tão predisposta para ouvir, perco um bocadinho já da audição, fico mais cansada, eu assim “bem o que é que este me disse”... o nome então, isso é a primeira coisa que vai... isso é a primeira coisa que o cliente me diz, isso é a primeira coisa que se vai embora, e eu “ele disse que se chamava...”, estou ali na ilha, está em espera, não é... está em espera, não é... está a ouvir música, “como é que ele disse que se chamava”, não interessa e volto à linha “obrigada pelo tempo que teve a aguardar”, claro que nunca me lembro mais do nome do senhor, mas entretanto os clientes são simpáticos, exigem sempre o nome, até por que acham que a linha é um bocado formal... eu também me irrita estar do outro lado sempre a ouvir o meu nome, não é... às vezes não ouvir é bom. Mas noto... noto que fico... e é engraçado que trabalhamos num sítio fechado, não é... basta que o da frente fique doente para que depois aquilo seja tipo pega... pronto nós como estamos dentro do ciclo do ar condicionado pronto é automático. Portanto, o dali está doente e espirrou, eu para a semana já sei que estou doente, pronto. Venho trabalhar... venho... venho um bocadinho a arrastar-me, porque acho que ninguém gosta de trabalhar nem doente, nem mais fragilizado, mas depois até chego e até estou distraída a trabalhar e não sinto nada de especial... mas ao fim de algumas horas estou um bocadinho irritada... tanto que já pedi, já houve aqui uma ou duas situações em Call Center que eu cheguei e disse “epah eu não me sinto capaz de atender, mete-me a fazer side-by-side, mete-me a entregar folhas de horas... epah uma coisa qualquer, mas não me ponhas a atender hoje que eu nem sequer vou ouvir os clientes”. E é muito engraçado porque a Natacha me diz “mas eles depois têm pena de ti!”, e eu disse “opah ó Natacha eu sei que tu precisas de um recurso *available*, mas eu hoje não consigo”, “está bem pronto, ficas a fazer *side by side* com uma colega e tal”, pronto. E já me aconteceu de manhã também vir e depois dizer “oh Madeira, mais um bocadinho de tempo?”, “vá... vai lá tomar um café”, eu disse “epah ouve é mesmo só cinco minutos para tomar um café... eu já não aguento mais”... mas depois até consigo, quer dizer... também como já trabalhei em muitas condições, não sou um bom exemplo, porque eu trabalho com febre, trabalho com... trabalho com muitas coisas... até venho trabalhar com febre se for preciso estou ali a trabalhar e tal... desde que

não me tenha que mexer muito, a parte do mexer é que é aí mais complicada, que às vezes tenho uma dor e tal...ou quando estou afônica...sim quando sinto que estou a trabalhar para o cliente, porque eu até gosto de ter uma voz agradável para o cliente, como costume dizer eu não gostava de ligar para uma linha de atendimento e uma voz de trombone do outro lado a atender-me não é, tipo ouhh ouhh, “então mas a menina está a dizer o quê, é que eu ainda não percebi nada”, porque é isso que a gente diz, não é. Quer dizer, faço o esforço e acabo...mas até hoje nunca tive grandes situações de...assim coisa muito grave, muito grave...quando não estou não estou...e quando não estou em condições não venho, pura e simplesmente, digo “olha não vou, vou ao médico...vou arranjar uma justificação, não vou!”, porque sinto também que se venho para aqui para não desempenhar como deve ser não vale a pena vir.

Entrevistador – E positivamente X? Acha que quando está muito bem disposta, quando...sei lá, quando está muito satisfeita com o seu trabalho isso influencia?

E5 – Eu brinco muito, mesmo quando estou insatisfeita e acho que isso é a minha grande vantagem. Pronto, ou seja, eu quando estou bem disposta, o acolhimento que faço é basicamente o mesmo, as colegas às vezes até costumam dizer como é que eu às oito da manhã digo o bom dia tão grande. Porque eu entro, normalmente entro um bocado acelerada, já há malta que está sentada “ah agora uma seca”...a malta queixa-se muito, o pessoal de manhã queixa-se muito...e eu chego “Bom Dia!”, “como é que estás bem disposta?”...” estou acordada, estou viva, tenho mais um dia pela frente”, eles ficam muito parvos a olhar para mim...”ai como é que tu consegues!”. E eu por acaso era uma coisa que já fazia...e era engraçado, sempre fiz, e agora ouvir isto outra vez quase dez anos depois...que eu quando cheguei ao Call Center tinha vinte e um, pela primeira vez. Agora oiço e digo assim “Fogo, eu afinal faço o mesmo!”, porque eu chegava de manhã às Picoas e trabalhei muito tempo nas Picoas, e como trabalhei noutros Call Centers e entrava de manhã “Bom dia! Bom dia!”, e eles todos “epah como é que consegues estar bem disposta?” e eu às vezes dizia “dormi bem”, pronto. A única coisa que me põe um bocadinho mais irritada de manhã é quando eu não durmo as horas certas, se dormir ali menos duas horas, já venho um bocadinho nhonhonhonho, pronto...então quando chego digo bom dia, sento-me e começo a atender. Mas depois vem o primeiro cliente e eu já me esqueci que não dormi, depois digo assim “tenho que ir ali, daqui a uma hora tenho que ir tomar o café que é para acordar o cérebro e tal”, pronto então às vezes o colega levanta-se “vai-me buscar um cafezinho, só para eu...”, “está bem, está bem...hoje não tas muito bem”, “hoje não estou nada”, pronto. Mas de resto não...porque brinco, porque brinco, porque...eu às vezes costume dizer às...há colegas que atendem mais do que outras...depois há aquela autoridade “não podem ler, não podem ver um jornal, não podem ver uma revista” e eu no outro dia tirei...pior do que isso tudo...eu no outro dia disse “epah deixa ler a revista, eu vou te explicar...”, não é a revista, deixa ler um livro, porque o pior do que isto tudo é ninguém estar a fazer nada e estar a conversar uns com os outros e eu tou a atender o cliente desta lado e elas tão todas atrás de mim a conversar, “ah mas elas não podem conversar”, “ah mais conversam”, “pois”, não é. Agora é assim, às vezes é um bocadinho autoridade a mais, não? Eu percebo, aquilo é uma posição de trabalho, se calhar já houve...e houve grande rebaldaria. Acompanhei na minha última saída de Call Center já depois para *backoffice* na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE a rebaldaria que se tornou, porque tornou-se...tudo se tornou corriqueiro, não é? Quando eu cheguei à EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE comia-se nas posições e fumava-se e...fazia-se tudo! Pronto, mas éramos todos felizes, havia essa noção de felicidade. Depois começou-se a impor regras, não come, não pendura casaco, não lê, não não sei quê, não não sei que mais. Então começamos todos a arranjar estratégias de comunicar uns com os outros, então de repente havia *chats* instalados nos computadores e coisas assim, era muito engraçado. Hoje

continuamos com essa imposição não lê, não não sei quê, não sei que mais. Eu por exemplo trago, porque às vezes até estou... e neste instante estou a fazer levantamentos de citações de autores, não é? Portanto, eu de vez em quando, eles olham para mim, eu estou na posição...”o que é que estás a ler?”, “sobre envelhecimento” e eles não me dizem nada, porque eu disse “olha é assim, queres que eu esteja calada a ler, mas quando o cliente entra, eu cumprimento-o e fecho o livrinho e continuo a trabalhar ou queres que esteja a falar com a colega de trás?”, “pronto, está bem!”, eu disse “epah, eu prefiro estar a ler!”, disse “é porque eu não tenho a desconsideração de o cliente... de ele estar ali e eu estar olha estão todos num assunto muito interessante”, eu disse “isso eu não faço”. Portanto, estou a trabalhar, tenho a noção que estou a trabalhar, tenho é esta quebra, até porque às vezes chegamos a estar sem chamadas quinze, vinte minutos. O que é que eu faço? Cruzo a perna e falo com a colega? “Ah então como é que foi o teu dia e tal?”, isto é assim não é. Mas acho que de resto é muito o ânimo...elas costumam dizer que eu brinco muito... e brinco, tenho essa noção...tenho a noção, por exemplo, comparativamente com a minha mãe que é uma excelente profissional, a minha mãe acorda de manhã com um péssimo humor, ninguém consegue falar com ela até ao meio-dia...tem assim uma nuvem sempre em cima dela! Qualquer pessoa que chegue ao pé dela, ela quase morde. E eu não, eu se for preciso às sete da manhã ligavam-me a perguntar coisas ou se eu chego às sete e dizem “Oh X eu tenho aqui uma dúvida”, ainda nem me *loguei* e já digo “diz lá o que é que foi? tas aí...”, portanto, estou logo predisposta a falar, tem a ver com...tem a ver acima de tudo com a minha...com o meu perfil, não é? Não tem a ver com mais nada. Mas como venho satisfeita, costumo...mas hoje estava a brincar de manhã e hoje também...eu estou ali meia hora de manhã a convencer-me a vir trabalhar, rebolo para a cama para um lado, “ai não me apetece nada”, rebolo para o outro, “ai não me apetece nada”, depois digo “ah não, tão a contar comigo eu vou!” e acabo por levantar e vir, não é? Sou um em milhares, mas também é verdade que se esse um em milhares todos fizerem o mesmo ninguém aparece, não é? Então, pronto, sinto-me um bocado obrigação de vir, mas depois deixa de ser obrigação, não é...venho a cantar e tal, oiço uma música pelo caminho “ah pronto” e chega e pronto e vou trabalhar, não é...não é custoso.

Entrevistador – A X trabalha nisto porque precisa ou porque quer?

E5 – Neste instante porque preciso. Também neste instante porque quero, porque já tive outras hipóteses de outras situações de por exemplo prestação de serviços como animadora em lar, que eu neste instante não faço, até porque acho que estou numa fase pessoal de vida, em que a minha relação interpessoal não pode ser tão próxima. E eu para construir vínculos interpessoais tenho... tenho agora, é uma questão pessoal minha, teve a ver com uma frustração, um problema familiar gravíssimo que me aconteceu...e noto que se for a manutenção da relação interpessoal que eu já tinha antes epah eles até já me respeitam nos meus altos e baixos, se for para construir de novo, porque nós temos sempre que investir mais, não estou tão predisposta...muito mais na área da terceira idade, porque eles...eles sugam-nos...não são nada...não são nada...dão muito, mas sugam muito e o sugar muito é sugar a nossa atenção, o nosso tempo, o nosso...às vezes até...eu costumo dizer, toca o telefone eu afasto-me para uma sala diferente e há um grupo que vêm, “então menina?”, “eu só estou ao telefone, posso? Dois minutos!”, pronto. Portanto, há... quando isto aparece é assim uma coisa complicada de gerir...neste instante. Como quero tirar o mestrado...como quero tirar pós-graduação, como se calhar quero continuar para o mestrado, porque tenho vontade de continuar na área...estar aqui, é estar por necessidade, mas também é estar por gozo, porque se isto já não me desse gosto nenhum, eu não estava aqui estava noutra sítio qualquer, até porque já me fizeram outras propostas entretanto enquanto aqui estive e diziam “ah vem atender não sei quê, vem atender não sei que mais”...eu gosto daquilo que estou a

fazer agora, portanto, deixem me estar, estou bem. Eu disse “olha a E\_R\_H até é porreirinha, ao dia que lá diz que está o ordenado está lá, pah é porreira, não me tem levantado grandes ondas, quando eu peço férias até me dão, portanto, não estou preocupada”, eles ficam “ah está bem pronto”. Claro estou... claro Carolina acima de tudo porque preciso, não é? Porque eu acho que se calhar a maior parte de nós, que somos licenciados em Call Center e engraçado que são algumas, noutra dia comecei a falar com... com colegas e com... porque é um grupo mais ou menos sentamo-nos todas no mesmo sítio, estamos lá porque trabalhamos, porque queremos trabalhar e porque precisamos de dinheiro para viver o dia a dia, mas quer dizer, não é que a gente não sonhe estar sempre noutra lado, claro que eu sonho obviamente estar aqui o resto da minha vida a trabalhar e ir trabalhar para outro sítio que seja mais na área, mas acho que aqui aprendo o mesmo. Deu-me uma coisa muito boa, trabalhar em telecomunicações obrigou-me a cumprir horários... eu sou muito *laissez-faire*, *laissez-passé*, portanto... e isto obriga-me a cumprir horários, ensina-me... e doutrinou-me nesse aspecto. Eu durante... durante a licenciatura era uma verdadeira baldas e os meus professores diziam “a X por amor de Deus, em Centro Clínico você tem de ser... e tal... e cumprir...”, e eu dizia “pois, está bem”... “(eu não quero cumprir horários)”... não é? Eu dizia assim “ele espera cinco minutos ou espera dez”, mas depois comecei a perceber, também quando entrei mais no mercado, até porque trabalhei também com população difícil... que era as pessoas com doença mental, não era fácil... também era preciso ser estável para trabalhar com eles e percebi que o horário era importante. Mas aqui era essencial, porque aqui, eu lembro-me de entrar a primeira vez na B e dizer assim “oh X para tu tares às oito, tens que estar às oito, porque o colega da noite está a sair ao horário que tu entras, portanto, tu tas a tirar horas de sono ao desgraçado teve cá oito horas a trabalhar a noite para que tu entres às oito”, então a gente sente assim um bocado obrigação, “pah tenho que chagar a horas que é para não falhar muito” e não costumo falhar muito, não é? Às vezes digo assim “já dei mais um minuto vou-me embora”, eles começam-se a rir, eu assim “não, não pode... vamos embora”, mas é por brincadeira, se tiver que ficar e já fiquei... e já fiquei... um cliente que entra... às vezes os meus colegas e eu vejo... eu vejo e sei que isso acontece que é metem pausa um minuto antes de irem embora... não faço, não acho ético fazer... quer dizer estou a cumprir o horário de trabalho e agora vou fazer ali uma pausinha para tomar café e venho já... não faço! Se me cair um cliente às onze e cinquenta e nove, caiu um cliente às onze e cinquenta e nove... se tiver que estar comido até ao meio-dia e vinte, está comigo até ao meio-dia e vinte. Pronto, o colega que está para trocar o turno é que está ali tipo... “olha tens que arranjar outro lugar que este vai demorar”, “tenho que ficar no teu”, “então olha ficas de pé”. Agora não faço, nem acho que se deva fazer, por uma questão ética, não é? Também para com o cliente e para com quem nós prestamos o serviço, não é? Porque se eu estou, eu costumo dizer muitas vezes, eu vejo ali pausas, quer dizer... às vezes olho para as horas que as pessoas trabalham e para as pausas que fazem, isso não, não tão a trabalhar... e riu-me e digo venho para cá, venho para quê... para fazer uma pausa de quase uma hora? Trabalho seis, faço uma, só trabalho cinco... para isso não trabalhar seis, trabalha cinco e resolve-se, não é? Claro que é agradável receber o ordenado das seis, não é... porque depois disso não é visto... não me parece que haja aqui em cima uma reunião brutal de tantos dados que diga “não, ele teve ausente ou teve um absentismo total na horas todas de x”, não é feito, não é? Eu sei que não é... isso era somar muita coisa, portanto há aqui um bocadinho de liberdade, agora eu acho que é assim se eu... por acaso o meu RE tem a mesma opinião que eu e já o expressou, que é se eu... se eu... se eu... se eu faço meia hora e se o outro faz dez minutos, aquele que faz meia hora, prejudica toda a equipa e prejudica os resultados do grupo, portanto, ele tem que perceber que tem implicações nesses mesmos resultados, não é? E eu no outro dia, por acaso deu-me a... deu-me a... “ah X vai lá tu distribuir a folha de horas, as folhas dos indicadores, andei a distribuir e há uma colega que diz “epah ontem estiquei-me um bocado”, partilhou comigo,

mas eu disse “mas tu não te esticas só ontem, esticas-te todos os dias” e ela ficou assim a olhar para mim e eu assim “desculpa lá, mas a verdade é mesmo essa, se olhares para o mês todo tu esticas-te todos os dias”, eu disse “não é que eu não me estique, que eu de vez em quando também me estico”, porque eu disse “também tenho dias que não me sinto tão bem e também vou mais vezes à casa de banho e também de apetece beber mais cafés, porque não acordei e também não estou muito bem e se calhar até tenho epah uma necessidade de fazer uma chamada pessoal urgentíssima e tenho que o ir fazer no meu tempo de pausa e se calhar até demoro mais um bocadinho, epah mas é um dia ou dois, sempre é que é mau” e as pessoas ficam “ah pois é”. Isto tem muito a ver, como eu costumo dizer, o trabalho tem muito a ver com quem nós trabalhamos, não é? Se há uma vocação igual para o trabalho está tudo muito bem, se não há... e nós somos humanos, portanto cada um tem as suas oscilações, portanto, nunca é bem igual, é...vai indo, vai indo... “ah pois, eles dizem que a gente tem que cumprir a gente vai pensar nisso”. Mas é interessante, é giro ver...como é que num grupo de vinte e cinco pessoas há tanta assimetria.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho?

E5 – No meu...mudava os auriculares que é uma coisa horrível que tanto nos incomoda os ouvidos e a verdade é essa a sério. Outro dia um rapaz, o Carlos da Qualidade percebeu que eu disse “epah Carlos”, porque falhei ali não...tipo tocou na consola e eu não fiz o atendimento no momento fiz dois segundos depois e ele disse “não sei quê...não atendeste logo!” e eu disse “epah Carlos, eu estava a abanar o cliente sabes, estava a abanar o headset” e ele disse “ah eu vi-te, porque estava lá ao fundo da sala eu vi”, eu disse “epah porque aquilo incomoda...ao fim de x horas estamos ali tão penados”. E depois há uma coisa que eu acho que nós não somos vistos até pela própria empresa, que é na questão da audição, não é? Quer dizer nós que estamos ali...eu neste caso quatro, mas há pessoas que tão oito horas com um auricular colado à cabeça, não é? Como eu costumo dizer, aquilo estraga os nossos ouvidinhos, não tenho a menor dúvida, aquilo dá cabo de nós e depois não há...sei lá podia haver rastreios de x em x tempo, topo dizer “olha vamos ver...”, não só a medicina do trabalho propriamente dita, mas dizer “agora vamos fazer o rastreio a nível de audição deles todos, como é que eles tão” a nível médico...isso já era aumentar a qualidade de vida no Call Center, porque já...quer dizer já se ia mexer na parte médica e social, porque eu tenho...eu percebo desde que trabalho na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, que trabalhei muitos anos com um auricular deste lado, o meu nível de audição diminuiu deste lado, não é? Portanto, eu hoje ainda bem que atendo com os dois, porque este compensa aquele e aquilo até vai bem. Agora que não é o acessório mais confortável do mundo, não! Que já houve acessórios muito piores...já com certeza! Eu tenho uma amiga da minha mãe que atendia com um telefone aqui em cima, que era uma coisa que pesava não sei quantos quilos e que o microfone vinha daqui...portanto devia ser uma coisa horrenda de se atender. Quando nós hoje estamos a anos luz disso, mas também não é o extra conforto...não é o extra conforto! E acho que aí as empresas também têm...mesmo enquanto prestadores de serviços da outra empresa, porque às vezes quem mete o material é o cliente, mas também alertar para que tem de haver uma boa qualidade nesse sentido... e às vezes não há, não é? Todos nós fazemos isso...todos nós tiramos o auricular, de x em x tempo lá andamos nós com o auricular pendurado, enquanto o cliente ouve musica só para termos a certeza que estamos a descansar um bocadinho...não é muito confortável, senão estávamos todos muito contentes sempre com eles postos...não é a melhor coisa. E depois uma questão que é...ao início incomodou-me agora já...que é nem todos temos auricular, pronto. Por exemplo, não é o meu, é da malta, está lá no armário...tira e vem. Quer dizer a nível de higiene, eu tenho que acreditar que os meus colegas lavam todos muito bem as orelhas ou que não tenham nenhum problema que

passa pelas orelhas...pronto à partida nada se transmite por ali, não é? Mas quer dizer ter a noção que tenho algo com contacto que é o microfone, que à partida há saliva sempre que fica, porque eu não acredito que nenhum de nós não...não...não vá um gafanhoto para algum lado, não é...por amor de Deus é natural. Mas quer dizer, ter essa sensação que se vai ao balde tirar às vezes incomoda um bocadinho e não há...não há o cuidado de dizer “chegaste, vais atender, tens aqui um auricular”, porque...lembro-me que na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE cheguei a assinar termos de responsabilidade pelo valor do auricular, porque havia pessoas que se iam embora e levavam o auricular com elas...não sei para quê, porque aquilo não se adapta a lado algum, mas pronto devia ser para ter lá em casa...mas depois nós íamos buscar em termos de ordenado o valor. Pois quer dizer...às vezes abro assim o armário e penso não penses, tira só...é a única...acho que é das poucas coisas que eu mudava, é! Porque até a nível de higiene as senhoras da limpeza limpam até bastante bem, mas claro vê-se que os teclados têm o seu pó, não é...isso é normal...mas...mas quer dizer acho que eram as duas coisas, eram os teclados que deviam ser mudados de x em x tempo e o nosso amigo auricular ser de cada um...não é que a gente lamba o auricular, não estou ali...mas epah não é muito higiénico, eu às vezes olho...eu hoje, por exemplo, abri havia três ou quatro que tavam soltos, sem saco. Nós por tendência vamos buscar sempre primeiro os que têm saco, porque achamos que esses são mais preservados, não é? Então há quase a corrida ao saco, eu lembro-me de entrar às sete e havia a corrida ao saco que era do género “ah dá cá esse, que está no saco”...a sério, nós fazíamos isso, era inconsciente, mas fazíamos, “ah dá cá esse que está no saco...esse está aí solto não quero!”, pronto convém mudar não é? Tenho a noção que a nível de espaço o sitio onde estou hoje não é o mais adequado, se calhar a Carolina não conhece, mas não é o mais adequado...estamos um bocadinho encafuados uns em cima dos outros, mas pronto...mas como me sento numa posição em que tenho algum espaço de liberdade, porque escolhi aquele lugar e normalmente...é engraçado...os colegas respeitam “epah, normalmente costuma-se sentar aí a não sei quantas”, há um bocado ali de respeito pelo lugar. Nós...tenho algum espaço, até para movimentar ou para rodar, mas por exemplo, a nível dos cacifos, quer dizer estou há sete meses na empresa nunca ninguém me veio dar um cacifo para eu arrumar o meu auricular, pronto...portanto eu continuo a ir ao balde tirar o auricular, não é? E às vezes rio-me, às vezes digo “não penses...é temporário”, às vezes eu digo para mim “é temporário, não penses”, mas é uma das coisas que eu acho que se devia de ter esse cuidado quando se chega.

Entrevistador – E não há um à vontade para dar essas sugestões?

E5 – Oh Carolina, sei lá...eu acho que é assim, como eu entro às oito e saí ao meio-dia e o meu vínculo...é um bocadinho o que eu digo eu faço isto porque preciso, não é? Portanto, não faço por paixão, nem acho que tenha que andar ali a corrigir nada e já uma vez disse...já duas ou três vezes disse “acho que as pessoas deviam ter cada uma o seu auricular”, “ah pois, mas sabes, não há e não sei quê”. E eu também às vezes percebo que é o próprio cliente que não fornece, porque eu também já tive do outro lado e lembro-me o que eu sofria como administrativa às vezes para arranjar auriculares para toda a gente. Porque o cliente dizia-me “ah não há dinheiro”...bem vocês têm não sei quantos operadores não há dinheiro para comprar e eu às vezes dizia “não se pode ir buscar?”, “não, não dá!”, “eh pronto ok, lá vão partilhar!”, mas por acaso na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE havia assim uns...um balde que era só para a formação...malta da formação não tinha auricular, mas normalmente quando entrávamos ao serviço passávamos a ter e aqui por exemplo “opah os cacifos são todos ocupados pah”...”está bem”, depois há sempre aquele problema tu levas o auricular para casa e não trazes...pronto está bem...vai ao balde...mas é um bocado chato, não é? Porque a nível higiénico não é assim muito, temos que nos sentir muito à vontade para

sentir que aquilo não passa por ali nada...se formos um bocadinho hipocondríacos já não resulta! Mas de resto vai andando...

Entrevistador – Não mudava mais nada X?

E5 – Não, não...acho que não!

Entrevistador – Eu acho que já fiz todas as perguntas que tinha para fazer X. Quer acrescentar mais alguma coisa ou fazer alguma questão?

E5 – Não! Assim que me recorde não...nada de especial. Eu também como falo muito vou-me lembrando de muitas coisas ao mesmo tempo, portanto não... não me lembro.

Entrevistador – Escapou alguma coisa?

E5 – Não...assim que fique muito premente não, que eu disse assim “ah e tal tens que dizer isto” não!

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 6

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais... (X ou Z?)

Entrevistado6 – X!

Entrevistador – X precisa de explorar consigo um bocadinho o seu percurso académico e o percurso profissional...O que é que estudou...

E6 – Portanto tirei uma licenciatura em Psicologia. Não consegui emprego na área, portanto, lá estou.

Entrevistador – Começou a trabalhar ainda durante o curso ou só depois?

E6 – Comecei em Novembro, Dezembro de 2007, parei depois porque estava a interferir muito com o horário das aulas, em Fevereiro. Comecei agora em Novembro de 2008 e lá estou.

Entrevistador – Trabalhou em quê quando estava no curso?

E6 – Foi a mesma coisa.

Entrevistador – No mesmo local?

E6 – Sim...

Entrevistador – Então parou e retomou o mesmo emprego exactamente?

E6 – Sim, agora estou a fazer *backoffice*...registo de dados. Já não estou no atendimento.

Entrevistador – Mas...então, desta ultima vez está a trabalhar há quanto tempo?

E6 – É seis meses...desde Novembro.

Entrevistador – Desde que começou está a desempenhar as mesmas funções nestes seis meses?

E6 – Comecei no atendimento, desde o final do mês passado que já estou no...nas reclamações...na análise de reclamações.

Entrevistador – Quais é que são X as suas expectativas a nível profissional para o futuro?

E6 – As minhas expectativas...a nível de tipo de emprego, é assim quero também tirar o mestrado em organizacional. Gosto muito da área de recursos humanos, era o que eu queria seguir...portanto é basicamente essa área.

Entrevistador – E este tipo de emprego onde é que fica nisso tudo?



E6 – Onde é que fica? É só mesmo ganhar dinheiro. Basicamente não vou ficar parada enquanto não arranjar algo na minha área, junto dinheiro para o mestrado. É mesmo ali intermédio.

Entrevistador – E diga-me uma coisa X, quais são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos, para si?

E6 - Numa empresa de recursos humanos...o trabalho em si agrada-me é o que eu me imagino a fazer, à excepção de tudo o resto da psicologia que não é por aí...basicamente é isso.

Entrevistador – Mas no sentido de estar a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, que é o seu caso, e a sua entidade empregadora ser a E\_R\_H. Vê benefícios nisso da sua entidade patronal ser uma empresa de recursos humanos?

E6 – Não, benefícios nesse sentido não vejo!

Entrevistador – E aspectos negativos?

E6 – Não, também não. É...

Entrevistador – Acha que é igual a trabalhar em qualquer outra empresa?

E6 – É. Não tenho experiência nas outras empresa, portanto...só mesmo com a E\_R\_H para a EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – O que é que é para si Qualidade de Vida no Trabalho, X?

E6 – Qualidade de Vida no Trabalho? O ambiente...o ambiente, em geral dar-me bem com as pessoas, estar à vontade, não haver aquela pressão extremamente negativa de estar sempre alguém em cima de nós a apontar as coisas más que fizemos...também as coisas boas. É o ambiente basicamente.

Entrevistador – E como é que a X avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E6 – Sim...é bom, é bom...faz-se bem! O ambiente é bom, estamos à vontade, as pessoas...dou-me muito bem com as pessoas. Desde que eu passei agora para a área das reclamações, a nível de atendimento acho que há coisas que se dispensam sinceramente...mas agora onde estou, a fazer o que estou gosto, gosto.

Entrevistador – Mas a que é que se estava a referir?

E6 – Qualidade é mesmo aquelas coisinhas pequeninas, do género...temos que estar sentados direitos, telemóvel não, não se pode beber, não se pode comer, não se pode falar com a pessoa do lado. Agora já não tenho isso, já posso fazer isso tudo.

Entrevistador – Acha que é demasiado rigor?

E6 – Acho, acho! Para o trabalho que é, acho que sim.

Entrevistador - Sente-se mais à vontade agora?

E6 – Sem dúvida...sem dúvida!

Entrevistador – Mais aspectos que ache importantes para avaliar a sua qualidade de vida no trabalho? Quando pensa “ah a minha qualidade é boa”, porquê? O que é que a faz dizer que a sua qualidade de vida no trabalho é boa?

E6 – É basicamente por isso, agora se vamo-nos referir à parte monetária...sim, sim...podia ser bem melhor a nível de ordenado base, prémios também, mas...

Entrevistador – Acha que recebe de acordo com as suas funções?

E6 – Acho que deveria haver mais prémios. Prémios para motivar aquelas...gestão por objectivos, acho que isso faz-me falta mim pelo menos.

Entrevistador – Mais algum factor X?

E6 – Não, basicamente é isso.

Entrevistador – E acha que tem demasiado trabalho para realizar?

E6 – Não, não! Com isso estou à vontade.

Entrevistador – Comparativamente com os seus colegas acha que tem mais responsabilidades do que eles X?

E6 – Não. Não, é igual. Isso não.

Entrevistador – Acha que há um equilíbrio entre os colegas, entre as funções?

E6 – Acho que sim, isso está muito bem doseado.

Entrevistador – X de que maneira é que acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E6 – Muito. Sem dúvida. Principalmente quando estava no atendimento, entravamos em plena semana de facturação, era o stress...pessoas acham que somos nós, nós próprios, que fazemos as facturas e que vamos dizer “tem de pagar” e que cortamos as comunicações. Influenciava imenso.

Entrevistador – Consegue dar-me um exemplo de uma situação?

E6 – Em concreto? Não...mas é assim basicamente apanhamos uma chamada má, a dizer-nos que nós somos isto, aquilo e mais alguma coisa...nós temos que ser simpáticos, não podemos ser mal educados, não podemos desligar, etc e isso influencia muito as dores de cabeça, começamos a ver tudo a andar às voltas e isso influencia muito depois as chamadas seguintes. Acabamos por descarregar nos outros.

Entrevistador – E positivamente há alguma influência? Por exemplo, se tiver muito bem disposta, imagine qualquer coisa na sua vida pessoal...

E6 – Sim, ficamos mais simpáticos com os clientes, mais créditos...sim! Tentamos ajudar mais.

Entrevistador – O que é que a X acha que são os factores que a fazem ter um melhor desempenho no trabalho?

E6 – Dinheiro! Dinheiro, sem dúvida! Isso era mais porque quando nós tínhamos...no atendimento tínhamos prémios de médias, atingíamos x médias tínhamos um prémio no final do mês, agora já não tenho isso! Já não me esforço tanto para...conseguir...apostava mais na quantidade...na qualidade também, nunca ficou atrás, mas...o objectivo era conseguir x chamadas naquela hora.

Entrevistador – Estava-me a falar há pouco que o seu objectivo neste tipo de emprego é ganhar dinheiro enquanto não consegue passar para a sua área, acha que tem um estatuto diferente por trabalhar neste tipo de empresa?

E6 – Um estatuto diferente como assim?

Entrevistador – Um estatuto...socialmente, se acha que trabalhar numa empresa de recursos humanos, trabalhar em trabalho temporário, trabalhar em outsourcing se é...

E6 – Existe sempre aquele estigma dos Call Centers, do desempregado...também há aquela ideia que algumas pessoas têm que é só putos desempregados que não fazem nada da vida, que desistiram da escola ali no início. E não, não é esse o caso, alias, da maioria das pessoas que lá estão. Nada a ver!

Entrevistador – A ideia que tinha antes de entrar num Call Center era essa?

E6 – Era! Era, sem dúvida! Para mim um Call Center é mesmo o último recurso na altura. Tinha lá amigos, mas era algo que eu nunca faria isso. Teve que ser...teve que ser! Mas ganhei muito mais respeito pelas pessoas que lá trabalham, sem dúvida. É preciso ter uma paciência, paciência mesmo. Principalmente verifiquei que muitas pessoas que lá estão já têm trabalho a full-time ou part-time e estão a estudar...não têm só aquilo. Tão lá por alguma razão, que é o dinheiro!

Entrevistador – A X está lá só porque precisa ou também porque quer?

E6 – É assim...porque preciso? É naquela não vou ficar parada em casa, sem fazer nada, a depender dos meus pais. Neste momento estou à espera de ingressar no mestrado, que à partida será já este ano...torno-me produtiva, faço o meu trabalho, ganho o meu dinheiro...seja de que forma for é dinheiro que entra ao final do mês!

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho, X?

E6 – Se eu mudava alguma coisa...No trabalho em concreto...não.

Entrevistador – No trabalho, na empresa...

E6 – Não, às vezes acho que é aquelas coisinhas que eu disse há bocado...o telemóvel em cima da mesa, é muito picuinhas, são coisas completamente patéticas que não interferem no trabalho.

Entrevistador – A nível de condições físicas, ergonómicas acha que tem as condições adequadas?

E6 – Não há nenhum sítio onde se possa comer e ficar sentado...isso mudava completamente. É um local de trabalho, não podemos estar lá fora do nosso horário, assim que acaba temos que sair, o que é muito mau, porque nós gostamos de conviver, temos lá amigos. Comer tem de ser de pé, sentado no chão ou lá fora. Basicamente é isso, almoçar lá não...não há condições nenhuma, não há micro-ondas, não há frigoríficos, não há nada!

Entrevistador – A nível dos equipamentos que lhe são dados para as suas funções, são adequados?

E6 – Sim, são. São os adequados, são! Isso sim.

Entrevistador – Sente-se segura no seu local de trabalho X?

E6 – Segura sim, sint.

Entrevistador – Segura não só a nível de infra-estruturas, mas também a nível contratual

E6 – Ah não! Isso eu estou a termo...um termo incerto! Basicamente é quando se lembrarem de me mandar embora eu vou...não tenho qualquer contrato. Mas lá está, para mim era mesmo aquele trabalho...enquanto lá estiver estou. Agora é mau uma pessoa que tem de pagar as contas ao final do mês. Nesse aspecto não tenho segurança, mas não me afecta...muito.

Entrevistador – Já impôs algum limite a si própria de até quando é que fica numa empresa destas a trabalhar?

E6 – Se eu puder continuar, mesmo tendo...conseguir manter com o horário do mestrado fico...a não ser que arranje algo melhor, claro. De resto não, isso depende muito.

Entrevistador – X, eu acho que já fiz todas as questões que tinha, quer acrescentar alguma coisa ou fazer alguma questão?

E6 – Não. Basicamente acho que isso.

Entrevistador – Então mais uma vez agradeço-lhe. Vou só desligar isto.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 7

(Introdução)

Entrevistador – Antes de mais X precisa que me dissesse...que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico.

Entrevistado7 – Bom, eu fiz faculdade pós-laboral, sempre em regime cooperativo, portanto, em universidade privada. Iniciei os estudos em 97, finalizei em 2006, já com o estágio curricular...portanto, o curso na totalidade são seis anos, eu demorei um pouquinho mais porque fui trabalhadora-estudante...foi um curso complicado, porque eu tirei arquitectura...muito trabalhoso e é complicado conjugar a vida profissional com a vida académica. Não sei se quer que faça referência a algum tipo de aspecto da vida académica em específico...

Entrevistador – Trabalhava em quê, enquanto estava a estudar?

E7 – Estive entre 96 e 2002 trabalhei na Zara Portugal, mais precisamente na Zara Amoreiras, depois em 2002 transferei-me para a minha área, ou seja colaborar em atelier e estou desde aí a colaborar em atelier. Na altura era em full-time, mas tendo em conta o mercado, eles reduziram-me o horário e ainda continuo a colaborar no mesmo atelier, mas já a part-time nesta fase.

Entrevistador – Quando é que entra em regime de empresas de recursos humanos?

E7 – Isto foi em, portanto, 2006...2006. Que eu entretanto colaborei em dois ateliers em paralelo, passei a ter de colaborar em dois. Depois mais tarde deixei um deles e entrei na...no mundo do Outsourcing.

Entrevistador – E foi para...já para a EMPRESA\_CLIENTE?

E7 – Sim, sim. Eu nunca tinha feito Call Center, candidatei-me para a E\_R\_H\_CONCORRENTE, procurei especificamente uma área...eu não sou muito adepta de atendimento, fazer atendimento telefónico. E na altura havia uma área na EMPRESA\_CLIENTE, na EMPRESA\_CLIENTE(NOME\_ANTIGO) mais precisamente, em que o inbound, o chamado inbound era através de e-mail...era recebido e respondido através de e-mail. E era uma coisa que me agradava, que não havia um contacto tão directo. Entretanto esse departamento terminou e eu ingressei a full-time, neste caso porque não havia outra possibilidade no departamento onde estou pela E\_R\_H, neste caso em Julho do ano passado.

Entrevistador – Portanto está a trabalhar...

E7 – Pela E\_R\_H há cerca de sete meses.

Entrevistado – Desde que começou a trabalhar na E\_R\_H até agora está sempre a desempenhar as mesmas funções?

E7 – Sim.

Entrevistador – O que é que faz exactamente?

E7 – Bom, não é fácil de explicar, eu estou num departamento em que nós resolvemos coisas mais complicadas ----- mas ----- é apoio ao cliente -----.

Entrevistador – X quais é que são as suas expectativas a nível profissional para o futuro?

E7 – Bom nesta fase está um bocadinho expectante. -----.

..e não há nenhum tipo de vínculo, ou seja, quando há a necessidade de reduzir horário, dispensar-me será de um momento para o outro. E eu tive de recorrer ao Outsourcing, para já porque é uma coisa mais imediata em termos de contratação, hoje em dia já muito poucas empresas contratam para o quadro -----.

Entrevistador – Quanto tempo é que acha que vai continuar a trabalhar em Outsourcing?

E7 - ----- deixar de trabalhar o mais rápido possível -----.

Entrevistador – X na sua opinião, quais são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E7 - ----- isto para -----

Entrevistador – No seu caso...para si.

E7 – Para mim? Acho que a diferença não é nenhuma ----- isso faz com que os recursos sejam menores, ou seja em termos financeiros o ordenado final ou o produto final é menor, porque há vários parceiros por onde distribuir. Mas para mim não há, em termos de contacto, não acho que haja nenhuma diferença, porque há sempre um departamento de recursos humanos que gere o pessoal e faz gestão de pessoal, portanto, ser um externo ou um interno. Acho que isso é mais uma questão de relação entre o próprio prestador e a empresa que contrata, não propriamente de cada pessoa que é gerida neste caso.

Entrevistador – E aspectos negativos?

E7 – Bom, essencialmente é a questão da mobilidade. O facto de poder hoje estar aqui agora e amanhã estar ali e poder ser dispensado a qualquer momento, sem que exista muitas vezes vínculos de contratos, mas a pessoa ou a entidade a quem se prestam os serviços pode ser hoje uma, amanhã outra, não há essa...

Entrevistador – O seu contrato é de quanto tempo?

E7 – Neste momento foi renovado por doze meses. Mas isso tudo depende do desempenho que exista no próprio departamento.

Entrevistador – Quando começou o seu primeiro contrato foi de quanto tempo?

E7 - Três meses.

Entrevistador – Já me referiu um pouco sobre isso, mas diga-me que relação é que tem com a sua entidade profissional? É costume eles irem lá ao seu local de trabalho?

E7 – Com a E\_R\_H?

Entrevistador – Sim.

E7 – Sim, sim. Vão com muita frequência. É um contacto muito directo.

Entrevistador – O que é que acha desse contacto?

E7 – Eles procuram assegurar...há pouco tempo tivemos uma formação mesmo da própria empresa e eles procuram apoiar-nos bastante nesse sentido, por exemplo na E\_R\_H\_CONCORRENTE não sentia tanto isso. Não sei se...o departamento onde estou neste momento é mais pequeno, em termos de número de pessoas, portanto, se calhar sente-se mais o apoio que o próprio prestador dá. Agora não...mas por norma é sempre um bocadinho impessoal...é assim um bocadinho impessoal.

Entrevistador – Acha que seria diferente se trabalhasse directamente para a EMPRESA\_CLIENTE?

E7 – É possível, não sei. A empresa também é muito grande, é em grande escala...não sei se...Nós por acaso no departamento onde estamos até temos bastante contacto mesmo com a própria EMPRESA\_CLIENTE, portanto não me sinto tão...tanto o número. As pessoas a dada altura em outsourcing sentem que são números e eu não tenho essa sensação ali, até acho que estamos bastante individualizados.

Entrevistador – Dê-me um exemplo prático do quê que lhe faz sentir isso?

E7 – Que somos individualizados?

Entrevistador – Sim.

E7 – Não sei, como é que eu hei-de explicar...para já, porque depois dentro da empresa existem várias hierarquias...em que determinada hierarquia, a partir de determinada hierarquia as pessoas já são...já pertencem não ao prestador, mas à própria entidade e sei lá, por exemplo, o facto das pessoas saberem o nosso nome já é muito bom, por exemplo...acho que a coisa mais imediata é isso basicamente.

Entrevistador – O que é que é para si Qualidade de Vida no Trabalho, X?

E7 – É as pessoas trabalharem para viver e não viverem para o trabalho, que eu acho que hoje em dia é um bocadinho assim. As pessoas, eu falo por mim, porque eu tenho um horário de trabalho, tendo em conta todo o percurso que faço diariamente muito extenso e por vezes sinto que a minha vida só se gera ao fim-de-semana e que durante a semana não tenho qualidade de vida. As pessoas não têm horários próprios de terem uma vida para além do trabalho, eu acho que era um bocadinho assim.

Entrevistador – Se eu lhe pedisse para avaliar a sua qualidade de vida...vida no trabalho, com é que avaliaria?

E7 – Dentro do trabalho?

Entrevistador – Sim.

E7 – Eu acho que...eu acho que o...o outsourcing...o facto das pessoas trabalharem em outsourcing não tem...a questão do trabalho precário não se aplica em todas as situações. Eu acho que há trabalhos muito piores, eu já fiz muita coisa...e acho que as pessoas às vezes queixam-se um bocadinho...falam um bocadinho de cor...mas eu acho que podiam...podia haver mais condições, isso garantidamente! E estimular mais as pessoas de outra forma.

Entrevistador – Como é que isso poderia ser feito?

E7 – Bom, isso já é entrar um bocadinho em termos de procedimentos da empresa e eu não sei se isto será muito bom mencionar, mas...

Entrevistador – Só eu é que oiço isto, mais ninguém.

E7 – Pronto, mas a questão é que as coisas funcionam desta forma, em termos de contratadores e prestadores, é...são exigidos determinados objectivos ao prestador, que o prestador tem que cumprir. Caso não cumpra ou os colaboradores não cumpram são penalizados, pronto. E o estímulo que é dado para que as pessoas evoluam é este, não serem penalizados, enquanto deveriam ser dados estímulos para que a pessoa fosse compensada por atingir um determinado objectivo. E a coisa funciona um bocadinho ao contrário, é contraproducente. Acaba por tirar o estímulo da pessoa dar continuidade. Trabalhar para prestador não é desagradável, a mim não me choca pessoalmente, agora acho é que a pessoa a dada altura sente-se demasiado efémera, hoje estamos aqui nós, amanhã pode estar outra pessoa...é indiferente...não nos sentimos valorizados pelo trabalho que desempenhamos e é um bocadinho...eu percebo que é um universo, não é? Em que pontualmente existem pessoas que têm um desempenho diferente...depois também existe a questão do que é das empresas, também vão buscar ao prestador muitas vezes os profissionais que consideram que são válidos para a própria empresa, isto acontece muitas vezes, mas...essencialmente, bom...é pouco estimulante, a pessoa a dada altura não sentir do outro lado que atingindo este objectivo, tem mais x ou mais y, ou passa uma determinada fase...é um bocadinho assim.

Entrevistador – Na sua opinião X quais são os factores importantes para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho?

E7 – Bom, isso é complicado...é muito lato!

Entrevistador – Quando pensa na sua Qualidade de Vida no Trabalho pensa em quê? Que aspectos é que acha que influenciam?

E7 – Para já ter condições, para desempenhar a função que se desempenha, não é? Muitas vezes não há!

Entrevistador – Condições físicas?

E7 – Não só, condições logísticas. Às vezes são-nos exigidos objectivos, que à partida já são impossíveis de atingir, ou que não nos dão condições para que se consiga atingir. Não



depende só de nós. Depois é a questão de...aqui...eu falo no universo português, porque no estrangeiro eu tenho algumas pessoas amigas que trabalham e que as coisas funcionam de outra forma. Aqui parte-se do princípio que as pessoas têm que fazer horas extraordinárias para conseguir atingir os objectivos ou para conseguirem evoluir. Fora daqui não é assim, as pessoas dentro de um horário de trabalho têm possibilidade de evoluir...de desempenharem a função que desempenham e ainda conseguem ir mais além, aqui em Portugal é um bocadinho complicado, porque as pessoas são sobrecarregadas com trabalho e isso impede-as de conseguir evoluir um bocadinho a nível profissional. Eu não sei se me expliquei...

Entrevistador – Sim. Ia lhe pedir um exemplo prático.

E7 – Bom, isso...por exemplo, na minha área...já é um bocadinho à parte...não é outsourcing, mas é semelhante porque é a questão da prestação de serviços, também não tem vínculo. Em que a área de arquitectura está...há muitos recursos humanos, pronto, basicamente é isto...há muitas pessoas a licenciarem-se na área e que não têm trabalho. E os ateliers em, eu acho que não posso dizer oitenta por cento dos casos porque acho que já estamos a entrar num cenário um bocado chocante, mas para aí sessenta, setenta por cento dos casos há ateliers que se gerem por estágios não remunerados...isso é uma coisa que eu acho vergonhosa, acho que as pessoas têm que...as pessoas têm que ser valorizadas pelo...pelo que produzem no fundo, mesmo que seja pouco...têm que sentir-se estimuladas e evoluir e acho que isso não é uma coisa que estimule de todo. E isso aplica-se a outras áreas também.

Entrevistador – Transpondo isso para o outsourcing, seria no sentido da remuneração ser baixa?

E7 – Por exemplo...

Entrevistador – Acha que não recebe de acordo com aquilo que faz?

E7 – A área onde estou não é das piores, se bem que nós temos funções um bocadinho diferentes. Nós não somos... não fazemos atendimento de primeira linha, as primeiras linhas recebem a chamada, tratam o caso, encaminham. Nós não. Recebemos casos, tratamos e fecham ali, portanto temos coisas muito mais complexas para resolver...obviamente que temos um vencimento diferente. Se eu acho que podia ser mais bem paga? Acho, de facto, mas isso depois tudo tem a ver com a cadeia, não é? Com aquilo que o contratador se dispõe a pagar, com a...pronto, a questão do prestador também, o acordo que é feito e o facto da pessoa serem ou não serem dispensadas, é um bocadinho assim. Porque as pessoas só são mais ou menos bem pagas, caso sejam mais ou menos indispensáveis, e eu acho que funciona um bocadinho dessa forma. Se bem que ali existe...eles procuram neste departamento vincular-nos um pouco mais, porque não há...nem todas as pessoas têm capacidade de fazer o que nós fazemos e a capacidade de adaptação nem toda a gente tem. Portanto eles procuram que a equipa se mantenha, mas obviamente que não há ninguém que seja indispensável.

Entrevistador – Sente apoio da parte dos seus superiores, da empresa no desempenho da sua função?

E7 – Sim, sim.

Entrevistador – Como é que é sentido esse apoio?

E7 – Mas estamos a falar em termos EMPRESA\_CLIENTE, em termos do departamento?

Entrevistador – Sim.

E7 – Sim, sem dúvida. Nós temos uma hierarquia que é operadores, supervisores, coordenadores e depois os directores de departamento. E mesmo a nível da própria direcção sentimo-nos muito apoiados. Aquilo que é preciso, por exemplo nós temos alguma questão em que precisamos que eles interajam com outras áreas e isso é uma situação imediata e mesmo em questão de dúvidas ou apoio em termos de decisão também temos sempre isso, não há qualquer problema.

Entrevistador – E a relação com os colegas?

E7 – Ah é fantástica! Isso é o que salva o resto...

Entrevistador - É? Como é que é a relação com os colegas?

E7 – É muito boa. É assim, o departamento em si são dois departamentos mais ou menos separados, pronto, que interagem entre si, mas são distintos. O departamento onde eu estou, a minha equipa em si são cinco pessoas. Portanto, nós quase que nos auto-gerimos a nós próprios...temos muita sintonia entre nós, é muito bom.

Entrevistador – Acha que é assim porque é uma equipa pequena?

E7 – Sem dúvida. Isso sem dúvida! É muito mais simples termos consonância com menos gente. Isso noutra departamento seria impossível. Pronto, as primeiras linhas então, chegam a ser departamentos de cinquenta pessoas, portanto, isso é completamente impossível. Agora ali o ambiente é...justamente por ser mais pequeno o departamento...é mais, mais coeso, as pessoas cumprimentam-se mais...mais familiar, vá digamos...um bocadinho mais. Também porque somos um caso à parte do...da empresa...pronto cria-se ali um ambiente particular, acho que é um bocadinho por isso.

Entrevistador – Mais algum factor que seja importante para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho?

E7 – Não, isso depois há um...um todo de questões. A própria empresa procura...procura que as pessoas se abstraiam um bocadinho que são prestadores.

Entrevistador – A própria empresa, empresa cliente?

E7 – Sim...empresa EMPRESA\_CLIENTE. Não... os prestadores interagem muito pouco, ocasionalmente e pontualmente visitam, tão lá, nomeadamente os gestores de conta...os formadores também, vão ver como é que está tudo, mas não estão lá diariamente, não interagem tanto, é diferente.

Entrevistador – Dessa parte sente falta de apoio?

E7 – Não! Não, porque eu acho que o papel do prestador termina até...num determinado ponto. Ou seja, o prestador existe para gestão de recursos humanos, a partir do momento em que há a gestão da própria área acho que tem que ser feita pela empresa que contrata, e eu

acho que é isso que acontece. Não, mas ali não sinto... claro que há sempre a distinção de quem é EMPRESA\_CLIENTE e quem não é, nomeadamente pelas fitas que temos ao pescoço.

Entrevistador – Acha que tem um estatuto diferente por ser outsourcing?

E7 – Em que sentido?

Entrevistador – Um bocadinho nesse sentido que estava a dizer...

E7 – A distinção?

Entrevistador – Sim!

E7 – As regalias são sempre diferentes. Isso não há... é indiscutível.

Entrevistador – E socialmente entre aspas?

E7 – Não sinto muito porque oitenta por cento da empresa é outsourcing. Portanto, estamos um bocadinho enquadrados, acho que quem se sente à parte é quem não é. Pronto, a dada altura, sim há sempre a distinção, acaba por haver... mas isso é uma questão necessária, para haver uma identificação mais imediata tem que haver esta questão da fita ao pescoço, tem que haver... para se saber quem é quem imediatamente sem ter de perguntar... um mar de gente uma coisa impossível. Mas não, não... eles... eles... a própria EMPRESA\_CLIENTE, pelo menos onde eu estou neste momento, não faz discriminação digamos, não há esse tipo de comportamento. Não há... eu pelo menos não sinto. Também não ligo muito, mas... não é uma coisa que me choque.

Entrevistador – A nível por exemplo, não dentro do trabalho, mas fora do trabalho, sente que há uma certa discriminação por trabalhar para uma empresa de trabalho temporário?

E7 – Um bocadinho! Não é discriminação. As pessoas associam a um conceito muito depreciativo, pronto. Principalmente se souberem a área de onde eu venho ficam todas muito espantadas “então e porque que tas a trabalhar onde tas?”, eu depois tenho que contar a história toda outra vez “porque o mercado de trabalho é assim...”. Claro que há pessoas que têm a mesma experiência, não no meu curso, mas noutros que já sabem “ah pois, porque isto não está fácil, não é?” e então aí já não é tão imediato, mas... mas há muitas pessoas que ficam espantadas, porque... sei lá, porque trabalho num prestador ou porque trabalho na EMPRESA\_CLIENTE ... porque as pessoas quando pensam em EMPRESA\_CLIENTE é logo prestador, logo! Porque, mesmo... sei lá as pessoas, os próprios clientes, associam que há muitas pessoas que trabalham por outsourcing, já é instituído. E noto que há... que há um bocadinho essa... não sei se tem a ver com o historial das próprias empresas de outsourcing de rotatividade de pessoas, não sei... mas... ou por próprias experiências de má gestão, não sei, mas... eu francamente não tive más experiências... a E\_R\_H\_CONCORRENTE, bom, teve ali umas nuances, mas a E\_R\_H propriamente não. Eu já estive pela E\_R\_H\_CONCORRENTE, numa outra empresa, nomeadamente nos EMPRESA\_DE\_COMUNICAÇÕES, foi um período muito curto, mas tive, também não tive nenhuma razão de queixa, em termos de contas finais, mesmo acerto de contas, essas coisas. Portanto, eu não faço essa distinção, mas noto que as pessoas ficam um bocadinho espantadas... não é que discriminem, mas ficam espantadas, pronto, ficam assim com aquela

expressão “ah!!” e pessoa depois tem que explicar para eles perceberem até ao final...é um bocadinho assim.

Entrevistador – Se eu lhe pedisse para destacar um factor, o factor que para si é o principal quando avalia a sua qualidade de vida no trabalho, qual seria? Pode ser destes que já falámos.

E7 – Em que sentido? Como assim?

Entrevistador – Por exemplo falou-me das condições físicas e logísticas do seu trabalho, falou-me do salário...destes que já me enumerou, qual é que acha que é o principal, que tem mais peso na sua qualidade de vida no trabalho?

E7 – Para ter qualidade de vida qual é mais importante, é isso?

Entrevistador – Sim, sim!

E7 – Ah essencialmente é ter condições para desempenhar a função. Ora bem, eu encaro o vencimento...eu acho também que as pessoas a dada altura fazem as coisas ao contrario, vão para uma determinada função, pelo que lhes pagam...pelo valor que lhes é pago. Eu acho que as coisas devem ser ao contrario, acho que as pessoas devem ir atingindo patamares, obviamente que quando têm uma função de fresco...quem contrata não vai pagar logo...a pessoa tem que mostrar que tem...é apta para fazer o que vai fazer e tem capacidade de evoluir, quando não acontece esse *upgrade* é que já é grave. Eu acho que sem dúvida as pessoas têm que ter condições para trabalhar, não lhes pode ser exigido, ou ser exigidos determinados objectivos que seja humanamente impossível de cumprir, hoje em dia há muito isso, são instituídos objectivos e ...são números única e exclusivamente e as pessoas...depois não se tem em conta as condicionantes para atingir os objectivos e acho que isso é o mais gravoso.

Entrevistador – Como é que descreve as suas condições de trabalho?

E7 – São razoáveis, eu acho.

Entrevistador – Descreva-me se conseguir.

E7 – Em que sentido?

Entrevistador – Quando me está a dizer isso, está a pensar em alguma coisa...condições físicas...

E7 – Não é fisicamente. Por exemplo, o espaço onde nós trabalhamos obviamente é um *open space*, é um sítio onde trabalham n pessoas, muito barulho, logo por ai já é...já, já impossibilita um bocadinho o desempenho...não é impossibilita, mas cria ali alguma dificuldade em termos de desempenho, a pessoa concentra-se um bocado naquilo que está a fazer. E depois...muitas vezes é a interacção...nós interagimos muito com outras áreas, mesmo áreas EMPRESA\_CLIENTE...e eu acho que, muitas vezes, não há essa possibilidade de resolver tão eficientemente as coisas porque depois há procedimentos a ter que são a nível de empresa que depois não permitem que a pessoa contacte directamente com esta pessoa, tem que ser por intermédio de outra, são coisas que a mim me fazem um bocado de confusão.

Entrevistador – E acha que se poderiam tornar mais fáceis?

E7 – Teoricamente sim, na pratica não. Porque é assim, uma empresa desta escala tem que ter procedimentos internos, as coisas têm que se processar de uma determinada forma, para que hajam regras para toda a gente, ou seja, se abirmos excepção para esta área, já teremos que abrir para todas as outras. Eu percebo que...acho que se deviam repensar determinadas situações, mas são coisas que demoram algum tempo...e nós, mesmo nesta área, às vezes procuramos dar o nosso feedback a essas situações, para que eles possam repensar e possam formular as coisas de outra forma, para que se agilizem mais as resoluções. Mas essencialmente...bom, não sei se consigo especificar, dar um exemplo mais prático do que isto é, porque depois todas as situações são diferentes.

Entrevistador – Isso para si é o mais importante?

E7 – É! Eu sou uma pessoa que sou muito exigente em termos profissionais, mas essencialmente é ter as coisas bem feitas antes de mais e a coisa que eu mais odeio é que me apontem defeitos no meu trabalho e o que mais me irrita é que me apontem defeitos por culpa dos outros, porque eu não consegui fazer porque esta pessoa não me deixou, esta situação não me deixou e ...e não gosto de me justificar com as outras pessoas, ou seja, eu procuro sempre desempenhar a minha função de uma determinada forma, independentemente do que os outros façam, eu não tomo ninguém como exemplo, mas...essencialmente gosto de ter as coisas bem feitas, gosto de ter a consciência tranquila como fiz isto e não havia outra possibilidade de fazer melhor. É essencialmente isso e às vezes não é possível, ou muitas vezes não é possível.

Entrevistador – Vamos imaginar X que lhe davam todas essas condições que a X pretendia, aquilo que a X entende que é o ideal, mas baixavam-lhe cem euros no ordenado. A sua qualidade de vida no trabalho aumentava?

E7 – Bem, acho que tem que ser contrabalançado. Baixar o ordenado...se já não aumentam já é mau, o baixar então é o pior. Não, porque as pessoas também têm que ter algum reconhecimento próprio, as pessoas também têm que saber o que valem, não é. Eu honestamente nunca tive dificuldade, e penso que é por ser licenciada, nunca tive dificuldade em...em encontrar trabalho, pelo menos na área de outsourcing. Que eu imagino para pessoas que tenham o 9º ano, 11º ano, 12º ano até seja muito mais difícil, porque infelizmente nós neste país temos muito o síndrome do canudo. As pessoas que são licenciada, independentemente...para alguma áreas são...têm formação em excesso, para outras áreas têm formação em débito. Mas há determinadas áreas, nomeadamente estas...esta situação do outsourcing em que chama muito mais à atenção, muito mais depressa é contratada uma pessoa licenciada do que uma pessoa com o 12º ano, não se percebe muito bem porquê. Mas a verdade é esta e eu nunca tive essa dificuldade, portanto, se eu sair de onde estou, sei que facilmente consigo encontrar trabalho dentro do mesmo género. Claro que o meu objectivo é ir mais além do que isto, mas sei que não tenho dificuldade em encontrar uma função semelhante, noutra empresa, portanto, não é uma coisa que me apavore. Portanto, a questão aqui não é tanto os valores mensais que se recebe, eu acho é que tem que haver um equilíbrio entre as duas coisas. Não se pode exigir demais e não...e não compensar a pessoa adequadamente...dentro do razoável, dentro do que eu pessoalmente acho razoável. E então independentemente...mesmo que me dessem todas as condições e não me pagassem nada, eu preferia não estar lá, porque eu acho que as pessoas têm de ser compensadas pelo que produzem ou...dentro do que produzem e do benefício que dão à empresa.

Entrevistador – Sente que, por exemplo, às vezes há pessoas que trabalham, dentro das pessoas que recebem o mesmo ordenado, sente que há pessoas que trabalham menos e outras que trabalham mais?

E7 – Sempre, sim em todas as áreas. Em todas as áreas, seja no outsourcing ou noutras. No outsourcing talvez seja mais notório, porque há pessoas que... lá está porque esta questão do efémero depois gera duas situações, há pessoas que são, não digo que sejam pessoas sérias, mas são pessoas que se dedicam e que se empenham, porque já são naturalmente assim e depois outras pessoas que estão ali para fazer o mês, receber o que têm a receber e ir-se embora, o resto é paisagem e isso existe muito, depois as pessoas que saem prejudicadas são essencialmente as pessoas que se dedicam. Não só porque querem evoluir, porque muitas vezes o que as pessoas pensam é que não há evolução para além do outsourcing. O objectivo não é esse, o objectivo é desempenharem uma boa função, é saírem dali e verem que fizeram o que tinham a fazer, que fizeram bem. Claro que essas pessoas destacam-se, mas muitas vezes, a dada altura, passam despercebidas, a maior parte... o grande bolo e eu acho que isso é muito mau para a empresa que contrata... não é o prestador, é mesmo a empresa grande que contrata... isso gera uma péssima imagem da empresa, porque as pessoas ao serem efémeras também não se empenham, não se envolvem com o que estão a fazer.

Entrevistador – E acha que essa situação poderia ser controlada pela empresa de recursos humanos?

E7 – Não, dificilmente seria... dificilmente. Tinham que lá estar constantemente, todos os dias, sei lá... nomeadamente ao lado, *side by side*, a ouvir o que as pessoas tão a fazer e terem conhecimentos de... para tal de conhecimentos da empresa para perceberem se tão a fazer bem ou se tão a fazer mal. A não ser aquelas situações mais flagrantes, mas há outras situações que a pessoa pode perfeitamente disfarçar, não está a fazer nada à mesma, mas ta ali a cumprir, vá digamos... a fazer o mínimo. Acho que isso é muito mau.

Entrevistador – Estava há pouco a pensar... a X estava-me a dizer da facilidade que tem em arranjar emprego por ser licenciada....

E7 – Neste determinado... neste tipo de emprego...

Entrevistador – Dentro, não da empresa, mas dentro do departamento ou entre colegas, sente um tratamento diferente por ser licenciada?

E7 – Não, em termos de... às vezes brinca-se um bocadinho. Eu não sei isto directamente, nunca me foi dada esta indicação, quando houve a entrevista para ingressar neste departamento fui eu e, sei lá, umas vinte pessoas... e o que me foi dado a entender não pelas pessoas que me fizeram a entrevista, nem pouco mais ou menos, mas pelos meus colegas é que eu entrei neste departamento porque sou licenciada. Bom, isso não sei não posso garantir... mas... sim, às vezes brinca-se um bocadinho, mas em termos de tratamento não.

Entrevistador – O que é que é brincar?

E7 – Toda a gente me chama arquitecta e brincam comigo e metem-se comigo e tão sempre...

Entrevistador – É a única licenciada dentro do departamento?

E7 – Sou. Dentro do prestador...sim, sou. Depois os únicos licenciados a seguir a mim são o coordenador e a directora. Que é uma coisa engraçada. Mas sim, sou a única.

Entrevistador – E os seus colegas, não há alguns que tão a tirar o curso? Muitas vezes pensa-se que essas pessoas...

E7 – Um deles sim, que entretanto saiu. Acabou a licenciatura este ano, saiu e está numa empresa da área. Tenho uma outra colega que tirou arquitectura até um determinado ponto e depois parou. De resto, não há mais ninguém, nem que tenha finalizado, nem que tenha deixado o curso a meio, pouco mais ou menos, ninguém que tenha frequentado sequer.

Entrevistador – Porque às vezes pensa-se um bocadinho que as pessoas que tão lá a trabalhar também tão a tirar em simultâneo o curso, como foi o seu caso.

E7 – Neste departamento não. Mas sim existem muitas linhas e essencialmente primeiras linhas e em horários, sei lá, mais pós-laboral, até à meia-noite, essencialmente há muitos estudantes, muitos, muitos, muitos! Porque é, lá está, há muita facilidade em entrar e sair. Portanto, acontecem muito essas situações, mas no departamento onde eu estou não.

Entrevistador – Quando estava a tirar o curso imaginava que depois de acabar o curso iria continuar neste tipo de emprego?

E7 – Esperava que não. Mas a partir de uma determinada altura no curso, comecei a perceber que a área onde eu estou é uma área muito complicada, começou a tornar-se cada vez mais complicada. Porque isto é como todos os cursos, há sempre um *boom* de licenciados, em psicologia também, direito...são cursos que geram muitos licenciados e há muita gente que fica latente e...e comecei a ter percepção, sensivelmente no quarto ano, que a coisa poderia não correr tão bem quanto isso. Mas correr bem também é relativo, eu não...eu procuro não criar grandes expectativas, deixo que o tempo vá gerindo um bocadinho as coisas, porque eu pessoalmente não acho...há pessoas...eu tenho colegas, eu tive colegas de faculdade e tenho amigos que são licenciados noutras áreas que acham vergonhoso não trabalhar na área ou trabalhar em coisas que nada têm a ver, eu pessoalmente não acho. Eu acho que o trabalho tem todo o seu valor, portanto, a mim não me choca fazer seja o que for. Não tenho qualquer problema. Eu não sou uma pessoa que...eu não exijo que me tratem pelo título que tenho, nem pelo grau académico que tenho, não é uma coisa que me...que me ligue muito, portanto, essencialmente eu gosto é de fazer...arquitectura sempre foi aquilo que eu quis fazer e tenho pena de não poder fazer tanto quanto gostaria, porque o país não permite. O nosso mercado de trabalho é muito restrito e é um mercado de trabalho que já está dominado, pronto. O que faz com que todas as outras pessoas sejam satélites, todos os outros profissionais e é complexo...depois há as questões de interesse também, é muito complicado. E eu essencialmente o que gosto de fazer é arquitectura, é...é criar, porque o resto é paisagem...a mim não me diz nada. Aquela questão do...de...eu não faço distinção entre as pessoas que têm o nono e que tem o décimo. Faz-me confusão as pessoas que não estudam, ou imaginemos, mesmo assim já não é uma coisa que exista com tanta frequência, mas a pessoa hoje em dia que fique pelo nono ano faz-me uma certa confusão, mas respeito, porque é uma opção, há pessoas que não têm vocação para estudar, não têm...não são talhadas para isso e são igualmente...tem igual valor. Portanto, eu não faço essa distinção. Considero que há licenciaturas, nomeadamente a minha que são muito complicadas e as pessoas que as

terminam...ou bem que as terminam...ou bem que não as terminam ou quando as terminam já é uma vitória pessoal, que foi meu caso. Mas não é uma coisa que me choque não trabalhar na minha área, tanto que eu...quero ver se não deixo a área porque acho que vai ser muito mais difícil voltar, porque a dada altura o ser humano também se acomoda e é muito mais difícil voltar. Portanto, não quero deixar de fazer o que faço, mas...por isso é que eu ainda me mantenho neste horário complicadíssimo de doze horas por dia, mas não me choca se um dia tomar outro rumo. Portanto, eu deixo que a vida vá gerindo um bocadinho tudo o resto...acho que é um bocadinho assim...as condicionantes.

Entrevistador – Acha que...acha que a sua vida profissional é precária?

E7 – Em que sentido? Precário é um termo que eu não...

Entrevistador – No sentido precário que muitas vezes se atribui ao outsourcing e ao trabalho temporário.

E7 – Não considero. O termo precário só posso aplica-lo, sei lá, vencimento mensal?

Entrevistador – Tudo.

E7 – Não, não considero. Se calhar tenho sorte, o sitio onde estou, dentro da EMPRESA\_CLIENTE, o departamento onde estou se calhar é um caso à parte, se calhar há outras pessoas que não conseguem evoluir ou que não tiveram a sorte de conseguirem ir para um departamento semelhante ou uma situação semelhante, mas eu acho que isso também só depende das próprias pessoas, honestamente. O precário acho que é um bocadinho relativo, acho que há tantas outras coisas que...hoje em dia já é tudo tão...mesmo quem trabalha directamente para uma empresa tem um contrato ou mesmo às vezes um vínculo de efectividade, hoje em dia isso já não vale de nada. Portanto, o ser precário ou não...precário no sentido efémero, isso acho que é um bocadinho relativo. Acho eu.

Entrevistador – X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho no trabalho?

E7 – Isso sem dúvida.

Entrevistador – Em que sentido? Positivamente e negativamente.

E7 – Em termos de saúde é óbvio, não é. Se a pessoa não estiver bem de saúde obviamente que o desempenho não é o mesmo. O bem-estar claro que se eu...é óbvio que se eu trabalhasse sete, oito horas por dia teria outra predisposição, do que trabalhando doze, mas isto tudo depende de cada um...eu não me sinto mal, honestamente. Acho que consigo...há dias que sim, que chego ao final da semana já estou...já me pesa um bocadinho, mas...mas acho que há tantas outras coisas que são piores do que aquilo que eu faço, que não...eu não sei, eu se calhar relativizo um bocadinho as coisas, acho que é por aí.

Entrevistador – E o seu bem-estar no trabalho em que medida é que afecta a sua vida pessoal?

E7 – Isso afecta bastante! Eu sou uma pessoa que não consigo...não tenho um interruptor. E então está tudo interligado, ou seja, o profissional com o pessoal e o facto de neste momento a minha vida estar numa fase de transição, já está nesta fase de transição há algum tempo, que



eu sou uma pessoa muito...muito dinâmica, sou uma pessoa que procura...vou atrás das respostas e não espero que as respostas venham até mim. E às vezes tenho uma sensação de impotência de não conseguir mudar as coisas que acho que tão mal e isso gera-me alguma angústia. E isso revela-se na minha vida pessoal porque, sei lá, ando mais pensativa ou...ou ando mais ansiosa talvez, não sei. Mas isso acho que é o normal de toda a gente.

Entrevistador – Acha que isso não tem a ver com o trabalhar em outsourcing?

E7 – Não. Não. Poderá ter a ver...o de não conseguir ter a realização profissional na minha área, isso talvez. Agora o ser outsourcing ou não, acho que para mim é um bocadinho indiferente. A questão aqui do outsourcing, para mim resume-se basicamente ao facto...e eu aí compreendo um bocadinho, porque todas as pessoas falam do...da questão de sermos efémeros, mas isso é um bocadinho a lei do mercado, não é? Hoje em dia estamos digamos em recessão, já estamos em recessão há algum tempo, nós adiante do resto do mundo. E é óbvio que as empresa têm que se ressentir com isso e...pronto, tem que haver...esta questão de sermos efémeros ou não também se vai reflectir em tudo o resto. Antigamente as pessoas tinham emprego... iam para o primeiro emprego e ficavam lá a vida toda, mas hoje em dia...já há muitos anos que não é assim, portanto a rotatividade...as pessoas têm que se habituar, tudo bem que não é trabalhar um mês aqui, um mês ali, porque isso gera também instabilidade na pessoa, não só a nível financeiro como hoje aprendo a fazer uma determinada coisa, amanhã vou fazer outra coisa completamente distinta, isso gera ali uma certa instabilidade. Mas as pessoas também têm que ter várias experiências, trabalhar x anos aqui, x anos ali. Por exemplo, todas as experiências de trabalho que tive para mim são produtivas, porque dão-me experiência em várias áreas e isso também me ajuda as áreas onde eu estou actualmente. Por exemplo, ter trabalhado...eu trabalhei seis anos na Zara Portugal, era efectiva quando saí, mesmo Zara, não éramos outsourcing e era uma coisa, tudo bem que foi numa altura um bocadinho mais...mais adolescente, mas...foi uma experiência engraçada, porque eu até à data era uma pessoa altamente tímida e tive que fazer atendimento ao público, atendimento directo pessoal, presencial e era...complicado ao início e...e isso ajudou-me muito com...a ganhar alguma auto-confiança, alguma segurança a falar com as pessoas e que fez com que eu depois nos meus empregos seguintes tivesse outra desenvoltura. Sei lá, n coisas...eu na faculdade em arquitectura tive que...quer dizer, arquitectura essencialmente é projecto e os arquitectos têm que vender uma ideia e temos que fazer um bocadinho de tudo, sermos sociólogos, psicólogos...pronto, tem que se juntar uma série de condicionantes e o facto de ter trabalhado em contacto com o público ajudou-me nesse sentido, porque deixei de ter receios de expor as minhas ideias. Basicamente foi isso, depois daí em diante. Se bem que eu nunca estive, não sou uma pessoa de trabalhos efémeros, procuro prolongar as minhas estadias, mas nem sempre é possível.

Entrevistador – X mudava alguma coisa no seu trabalho?

E7 – Onde estou em outsourcing?

Entrevistador – Em outsourcing.

E7 – Sim, mudava imensa coisa.

Entrevistador – O que é que mudava?

Entrevistado – Sei lá. Mudava a questão impessoal, a questão das hierarquias, porque acho que em Portugal...acho que as grandes empresas tornam os líderes inacessíveis, como é o caso da EMPRESA\_CLIENTE também. E é um bocadinho por causa disso que existe o departamento onde eu estou, pronto não me quero alongar mais porque são coisas internas. Mas acho que noutros países isso não se passa, as hierarquias existem, mas as pessoas tão muito mais aproximadas, não há grandes distinções, são todas valorizadas pelo seu trabalho. Em Portugal não. Em Portugal valoriza-se quem está no topo e os restantes são meios para atingir um fim e isso é muito mau. Essencialmente é isso.

Entrevistador – Mudava mais alguma coisa?

Entrevistado – Sei lá, depois mudava todo um contexto, mas isso seriam...seriam muitas coisas a mudar...pequeninas, mas muitas.

Entrevistador – Dê-me o exemplo de algumas.

Entrevistado – Sei lá, assim de repente. Não sei...não é nada em específico, é todo um conjunto, um geral.

Entrevistador – Aquelas que falámos que servem para a X avaliar a sua qualidade de vida no trabalho, mudava alguma coisa?

Entrevistado – A questão logística. Lá está é essa questão de não se poder interagir com toda a gente, como se houvessem patamares diferentes, não é? Em que alguns não se atingem, acho que é um bocadinho aí.

Entrevistador – Acha que isso é complicado mudar?

Entrevistado – É. Em empresas desta escala é. Sem dúvida nenhuma.

Entrevistador – X eu já fiz as questões que tinha para si. A X quer acrescentar mais alguma coisa, fazer alguma questão?

Entrevistado – Não. Quero desejar sorte essencialmente.

Entrevistador – Obrigada. E eu quero agradecer-lhe imenso, foi uma ajuda preciosa. Deixe-me só desligar isto...

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 8

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais eu queria que me falasse um pouco do seu percurso académico. A partir da faculdade.

Entrevistado8 – A partir da faculdade, pronto. Então, eu concorri à faculdade, foi a minha primeira opção, que foi Política Social, não correspondeu bem as minhas expectativas, apesar de ter sido a minha primeira opção, não fiquei muito satisfeita com o curso em si porque é muito teórico e não, neste caso, a área social necessita muito da prática. Nós não tínhamos isso na minha faculdade. Portanto, eu acho que a única mais-valia que eu tive foi no quarto ano, que foi os trabalhos que exigiam mais intervenção e que nós íamos mesmo aos locais das entrevistas interagir e o estágio...que eu fiz um estágio no Instituto de Apoio à Criança, durante nove meses e...que eu adorei, adorei, adorei. Mas, pronto, o curso em si desiludiu-me muito, porque não correspondeu bem às minhas expectativas.

Entrevistador – Há quanto tempo é que acabou o curso?

E8 – Terminei a minha licenciatura o ano passado em Novembro.

Entrevistador – E quando estava a estudar também estava a trabalhar?

E8 – É assim, eu comecei a trabalhar aqui na E\_R\_H, que foi o meu primeiro trabalho, foi em Agosto. Acabei a licenciatura em Novembro, portanto, eu tinha ainda uma cadeira para fazer, terminei em Setembro e o meu relatório de estágio que defendi em Novembro, que era a única coisa que me faltava para concluir. Comecei a trabalhar, porque entretanto a minha bolsa da faculdade terminava em Julho, que era o fim das aulas e eu comecei...primeiro entrei em regime de part-time, estava...tive de Agosto até Janeiro só em part-time, fazia das duas às sete, só para ir ganhando também algum enquanto terminava a faculdade. Como não encontrei depois de terminar o curso, comecei-me a inscrever para encontrar na minha área, como não encontrei passei a fazer oito horas, full-time para...não havia alternativa.

Entrevistador – Quando procurou este aqui na E\_R\_H também em simultâneo estava a procurar na sua área?

E8 – Não! Porque eu ainda estava a concluir a faculdade e não podia-me inscrever nem em estágio profissional, nem em correspondentes, porque não estava mesmo licenciada, precisavam do certificado de notas.

Entrevistador – E depois tentou o estágio profissional?

E8 – Tentei.

Entrevistador – Não conseguiu?

E8 – Não consegui. Todas as respostas foram negativas, que os quadros técnicos estavam cheios ou então não respondiam.

Entrevistador – Hoje em dia ainda continua a tentar?

E8 – Continuo a tentar.

Entrevistador – Já me disse que está a trabalhar neste regime há nove meses e foi a sua primeira...

E8 – A nível de trabalho foi a primeira experiência, sim!

Entrevistador – Exacto. Desde que começou X até agora, esta a desempenhar as mesmas funções?

E8 – Bem, é assim, eu estou no mesmo departamento. Eu entrei sempre a trabalhar no departamento de análise de reclamações, que é o GOR. Depois tive de Agosto a Janeiro, tive sempre a...a Fevereiro aliás...que eu vim para aqui depois para a sede para analisar processos a nível de contencioso. E quando eu estava nos Anjos, nas instalações da EMPRESA\_CLIENTE, eu estava a analisar de tudo, processos de reclamações de tudo, desde de cartões pré-pagos a pós-pagos, todo o tipo de reclamações. Aqui não...

Entrevistador – Tornou-se mais específico?

E8 – Sim! Desde Fevereiro até agora a data só analiso processos de contencioso.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas a nível profissional para o futuro X?

E8 – Bem eu tenho mesmo esperança de arranjar qualquer coisa na minha área, porque...é assim, eu gosto de trabalhar aqui, eu gosto daquilo que eu faço aqui, mas eu acho que uma pessoa quando acaba por tirar a licenciatura gostava sempre de trabalhar na área. Apesar do curso não ter correspondido às minhas expectativas, a minha ambição de querer trabalhar na área social é grande, portanto, eu espero ter uma esperança, nem que seja um estágio profissional e a partir daí conseguir encontrar algo na minha área.

Entrevistador – Tem um limite de tempo para sim mesma de tempo que vai trabalhar em outsourcing?

E8 – Não. Eu vou ficar aqui, penso até arranjar melhor, mesmo que não seja na minha área, se conseguir arranjar um emprego melhor...também tenho...

Entrevistador – O que é que é melhor?

E8 – Melhor? Mais estável. Estável no sentido de aqui nós estamos a contrato, se conseguir encontrar um trabalho que me dê perspectiva de ficar por exemplo efectivo, efectiva neste caso, acho que avançaria. Só que hoje é muito difícil.

Entrevistador – Quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos X?

E8 – É assim, nas funções que eu estou mesmo a fazer, portanto, o contacto com o cliente, a mim dá-me bastante gozo no sentido em que consigo visualizar as duas partes. Ou seja, claro estou a trabalhar para a EMPRESA\_CLIENTE tenho que corresponder, defender neste caso a

camisola, mas consigo perceber os dois lados. Dá-me bastante gozo, porque às vezes conseguimos perceber quem é que errou e...isso dá-me gozo conseguir ver as duas partes. Penso que nesse aspecto é bom...porque não contacto, neste caso agora como estou a trabalhar, não faço...não estou muito em contacto com o cliente directamente...não falo tanto. Quando eu estava lá em baixo, eu ligava ao cliente em algumas situações e também era difícil porque eu sou um bocado tímida e não consigo...não tenho assim um grande contacto, tenho dificuldades em contactar, isso também é importante na área social, então eu gostei imenso de poder...essa possibilidade de contactar com o cliente, explicar...

Entrevistador – E por exemplo, existem vantagens a nível contratual, tem alguma vantagem...

E8 – Não! Penso que não.

Entrevistador – Quais são as desvantagens de uma empresa de recursos humanos?

E8 – Assim a única desvantagem que eu vejo aqui é mesmo a questão da estabilidade a nível de contrato, mas isso é como tudo, aqui ou noutra empresa do género é sempre. É estável no sentido que temos contratos. Eu tive numa, a trabalhar em simultâneo aqui e estava noutra empresa a fazer inquéritos de satisfação, e era a recibos verdes, era diferente.

Entrevistador – X tem um contrato de quanto tempo?

E8 – De momento é doze meses.

Entrevistador – E quando começou?

E8 – O meu primeiro contrato foi de três meses, o segundo de seis meses e agora renovaram-me agora para Maio doze meses.

Entrevistador – E tem noção, por exemplo, se poderá ficar a trabalhar neste regime o resto da vida? Ou se estas empresas têm um limite de tempo que mantêm as pessoas?

E8 – É assim, pelo que eu já ouvi falar dos meus colegas, já ouvi que há aquela questão do vais para casa quinze dias e voltas. No sentido de depois de acabar o limite de contratos que penso que sejam quatro renovações...ou se vai embora ou se passa a efectivo. Normalmente vai-se embora, depois há aquela historia do vai, quinze dias de férias e volta. Eu penso que a nível de trabalho está muito difícil e penso que acaba por as pessoas aderirem a este tipo de empresas, porque não há grande fuga aí. Eu penso é melhor estar aqui do que estar no desemprego, portanto, por isso é que eu me mantenho aqui.

Entrevistador – E por exemplo, se lhe dessem oportunidade de trabalhar directamente para a EMPRESA\_CLIENTE ou continuar a trabalhar pela E\_R\_H, a X continuaria pela E\_R\_H ou passaria para a EMPRESA\_CLIENTE?

E8 – Bom, dependeria da...

Entrevistador – Condições iguais.

E8 – Ficaria na E\_R\_H.

Entrevistador – Acha que tem um estatuto diferente por trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E8 – Penso que sim! É essa diferença, claro que se uma pessoa disser “ah trabalho para a EMPRESA\_CLIENTE”, é diferente do que se disser “trabalho para a E\_R\_H”.

Entrevistador – Em que sentido?

E8 – No sentido que é se calhar mais valorizado. Para concorrer posteriormente a outros trabalhos seria mais valorizado, eu penso.

Entrevistador – Já lhe aconteceu alguma vez notar essa diferença de estatuto?

E8 – Não! Pessoalmente, não!

Entrevistador – O que é que é para a X Qualidade de Vida no Trabalho?

E8 – Bem, penso que desde que nos dêem as condições mínimas de trabalho.

Entrevistador – O que é que são as condições mínimas de trabalho?

E8 – Pronto, neste caso termos o nosso ordenado, termos o nosso subsídio de almoço. Neste caso, termos liberdade para qualquer coisa que queiramos fazer, as nossas pausas nós fazemos. Penso que não é assim exigente, não temos que estar ali a cumprir...

Entrevistador – Tem autonomia no seu trabalho?

E8 – Penso que sim.

Entrevistador – Como é que a X avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E8 – Eu pessoalmente não tenho nenhuma queixa, eu acho que não é um trabalho mau comparado...eu vejo os outros colegas meus que tão em situações piores, eu acho que não sou lesada em nada, não me sinto lesada.

Entrevistador – Quando faz uma avaliação da sua Qualidade de Vida no Trabalho em que factores é que pensa? Quais são os factores que usa para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho?

E8 – Não sei bem...

Entrevistador – Já me falou do salário.

E8 – Sim, o salário. As condições não são más, como é que eu hei-de dizer...

Entrevistador – Condições físicas?

E8 – Sim, exactamente. As condições do espaço em si. Os colegas também não tenho nada a reclamar. Também a nível de superiores também não, qualquer coisa que precisemos os REs tão sempre disponíveis. Penso que isso é importante.

Entrevistador – Como é que descreveria as suas condições físicas de trabalho?

E8 – Não excelentes, mas satisfaz bastante.

Entrevistador – A nível de equipamentos, acha que tem tudo aquilo que necessita para o seu trabalho?

E8 – Sim, sim.

Entrevistador – Depois, falou-me também das relações de trabalho. Existe algum tipo de conflito dentro do seu ambiente de trabalho.

E8 – Às vezes, o normal.

Entrevistador – O que é que é o normal?

E8 – Penso que, portanto, neste caso como eu estou num grupo mais pequenino é mais fácil encontrarmos erros umas das outras e às vezes como...no meu caso...não sei se sabe como é que funciona o grupo em que eu estou inserida, mas nós temos autonomia para fazer a nossa análise. Claro temos que respeitar alguns padrões, alguns aspectos que são-nos impostos, mas nós fazemos a nossa análise e às vezes pedidos nossos são agarrados pelas nossas colegas do grupo e elas não concordam. Podem não concordar com a análise que eu fiz ou eu posso concordar com a análise que elas não fizeram e às vezes há aqueles choques, mas isso é normal.

Entrevistador – Consegue lembrar-se de um exemplo que tenha acontecido?

E8 – Sim, há pouco tempo aconteceu um caso em que, portanto, posso lhe descrever o que é que aconteceu? Pronto o que aconteceu foi que o cliente estava em contencioso e tinha facturas em atraso e tinha pedido a solicitação de indemnização contratual, que é um aviso à emissão de factura de incumprimento contratual, que é o cliente não cumpre o contrato e sai uma factura que engloba as mensalidades todas que seriam emitidas até ao fim do contrato. Neste caso, eu pedi para o cliente liquidar as facturas e...quando o cliente liquidasse as facturas a solicitação é estornada automaticamente, se fosse a factura de incumprimento contratual não, teria que ser anulada ou liquidada pelo cliente. Eu pedia para o cliente pagar as facturas e pedir a reactivação por escrito do cartão e a solicitação sair estornada e ele cumprir o resto do contrato. O que acontece é que o pedido foi para a comunicação, para ser comunicada essa situação ao cliente e voltou para trás com excesso de tentativas de contacto, portanto, o cliente não atendeu a chamada, não...não... não teve conhecimento da minha análise. A minha colega apanhou o pedido e achou que não deveria ser assim, portanto, deveria ser emitida a factura de incumprimento contratual e alguém deveria ter que pagar que o cartão estava desactivo há mais de seis meses. Mas nós temos procedimentos em que o cartão apesar de estar desactivo há mais de seis meses poderia ser reactivo até o máximo de doze meses que está desactivo. Ela não concordou, o processo foi para uma coordenadora, que acabou por concordar com a minha análise, o processo voltou para trás e foi dito para mandar carta ao cliente a solicitar pagamento das facturas e a reactivação do cartão. Pronto,

neste caso, depois ela acabou por me dizer, eu compreendi aquilo que ela me queria dizer e a minha ideia, eu pessoalmente se calhar também teria emitido a FIC, a factura de incumprimento contratual, mas neste caso não pedi porque dado que o cliente ainda tinha período de fidelização e de acordo com os procedimentos, porque nós não temos procedimentos às vezes muito bem estabelecidos e os pedidos vão para trás e vão para a frente, outros dizem que concordam outros não e às vezes há estes choques. Ou seja, pessoalmente eu também achava que o cliente devia pagar a factura de incumprimento contratual, mas dado que a mesma ainda não tinha sido emitida e eles iriam reclamar o facto de eu estar a pedir a emissão, eu acabei por fazer aquilo que eu já sabia que iria acontecer com a colega fez. Pronto, foi só... não foi bem um choque, mas acabámos por... conversamos aquela situação...

Entrevistador – A X também me falou que tem autonomia para realizar o seu trabalho. Essa autonomia é encorajada pelos superiores?

E8 – É o que eu lhe estava a dizer há situações em que, como eu lhe estava a dar este exemplo, nós não sabemos bem o que é que havemos de fazer. E às vezes fazemos de uma maneira e depois acabam por dizer não, não tem nada a ver, vão fazer totalmente diferente. E temos alguns problemas nesse aspecto porque às vezes não temos procedimentos bem estabelecidos. Mas sim, temos autonomia para fazer a nossa análise, claro também temos que verificar o registo de cliente, para verificar se de facto ele tem razão ou não e se de alguma forma podemos resolver o processo favorável para o cliente, porque de facto ele tem razão, quando não tem...

Entrevistador – Por exemplo, vocês ali dentro têm todas a mesma posição ou há um superior?

E8 – É assim, nós estamos... somos todas colegas, assistentes de *backoffice*. Mas há uma colega que está destacada, no sentido, como nós não temos aqui o nosso Responsável de Equipa, está nas instalações da EMPRESA\_CLIENTE, ela, portanto, faz a recolha dos números de pedidos que nós temos quando começamos a trabalhar, os que ficam no grupo, quantos nós fizemos todas no total e envia essa informação toda ao responsável que se encontra nas outras instalações. Portanto, ela não está... como é que eu hei-de dizer, não é oficialmente superior, não tem um cargo superior ao nosso, mas acaba por desempenhar um pouco essa função.

Entrevistador – A X acha que há pessoas com mais responsabilidades do que outras?

E8 – Sim!

Entrevistador – E isso é visto como uma coisa boa ou má?

E8 – Boa, boa! Sim, eu acho que é boa.

Entrevistador – Como assim?

E8 – Neste caso ela acaba por ter um trabalho extra ao nosso, que se calhar eu não estaria disponível para fazer. Ela acaba por...

Entrevistador – Porque ele não recebe mais por isso?



E8 – Ela não recebe mais por isso. Portanto, se calhar eu não estaria disponível para isso, e outras colegas minhas não estaria disponíveis para isso.

Entrevistador – E isso é imposto ou...

E8 – Não, não! Foi dito se ela de facto queria ter esse trabalho...ela aceitou.

Entrevistado – A nível... Vou-lhe perguntar se acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu nível de desempenho no trabalho.

E8 – Influencia.

Entrevistador – De que maneira?

E8 – Muito! Portanto, eu acho que é um trabalho um bocadinho exigente, porque passamos muitas horas ao computador e isso acaba por ter algum peso. Eu sinto que quando eu estou com algum problema de saúde ou estou mais cansada, o meu desempenho não é tão bom. Portanto, nós temos um x de processos para fazer por dia e sinto mais dificuldade em alcançar esse objectivo. Normalmente cumpro, mas sinto que nos dias em que estou com algum problema baixo um bocadinho.

Entrevistador – E positivamente? Essa influência também acontece? Por exemplo se a X vier muito bem disposta...

E8 – Ah, sim, sim, também!

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E8 – Sim, se eu tiver com mais energias ou se tiver tido uma noite descansada sinto que tenho mais disposição para isso. Porque às vezes é preciso, porque no trabalho que nós desempenhamos às vezes é preciso ter muita energia positiva e...porque apanhamos de tudo um pouco...e então às vezes se não tivéssemos essa energia positiva...

Entrevistador – E o contrário acontece o seu bem-estar no trabalho ter influência na sua vida pessoal?

E8 – Também!

Entrevistador – De que maneira?

E8 – Eu sinto que quando o...neste caso quando acontece aquelas tensões que os processos acabam por calhar a outras colegas e elas não concordam, essa tensão de eu ter feito bem também preocupa-me um bocadinho, e às vezes vou para casa a pensar naquilo e porque que fiz assim e acho que isso influencia um bocadinho.

Entrevistador – A X mudava alguma coisa no seu trabalho?

E8 – A todos os níveis? Não sei...

Entrevistador – Não só no trabalho em si, mas por exemplo, naquilo que falámos que para si são factores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, mudava alguma coisa?

E8 – Eu acho que o facto...eu acho que termos um bocadinho de autonomia é bom, mas eu...eu penso que deveríamos ter procedimentos estabelecidos, devia ser assim, assim e assim para todas as situações. Exactamente para evitar tensões. Por exemplo, se tida a gente fizer da mesma maneira, a possibilidade de haver conflitos será menor e acho que isso não acontece muito. Acho que nós apesar de termos alguns procedimentos, há ali alguns desfasamentos e acaba por gerar tensão, penso que deveríamos ter procedimentos estabelecidos, não temos.

Entrevistador – E já passaram essa informação...

E8 – Sim, temos passado e actualmente temos andado a recolher mesmo informação para efectuarmos uma reunião com uma coordenadora para passarmos essa informação.

Entrevistador – Há essa liberdade de...

E8 – Sim...

Entrevistador – De manifestarem a vossa opinião?

E8 – Sim, sim.

Entrevistador – O que é que mudava mais X?

E8 – Portanto, a nível do espaço em si. Se fosse um bocadinho maior, porque estamos ali um bocadinho apertadinhas...penso que isso também tem alguma influência.

Entrevistador – Em quê que isso influencia o seu trabalho? Já sentiu essa influência?

E8 – Sim, é...o espaço é muito abafado e estamos ali... portanto se temos a porta fechada está muito abafado, porque não temos ar, se está aberto também ouvimos o barulho e acabamos por nós fazermos barulho e incomodar, já tivemos também reclamações que estamos a incomodar, porque falamos umas com as outras e penso que devíamos estar num espaço mais amplo.

Entrevistador – Também já passaram essa informação?

E8 – Sim, nós temos dito. Mas até agora nada.

Entrevistador – Mais alguma coisa que mudava X?

E8 – Penso que não!

Entrevistador – Se tivesse que destacar um factor essencial à sua qualidade de vida no trabalho qual era?

E8 – Não sei...

Entrevistador – Quando pensa em qualidade de vida no trabalho o que é que lhe vem logo à cabeça?

E8 – Eu penso que, neste caso nós aqui não fazemos tantas pausas como faziam lá em baixo. E acho que isso é importante no nosso trabalho...que nós fazemos, como estamos muitas horas ao computador. Lá em baixo nós fazíamos sempre pausa de hora a hora de sete minutos e aqui não, evitamos, fazemos de uma hora em uma hora e meia, às vezes duas horas... e isso cansa um bocadinho.

Entrevistador – Porque que foi feita essa diferença?

E8 – É feita essa diferença porque...foi-nos pedido, porque como nós estamos aqui inseridos na sede, para não dar tão mau aspecto que nós estamos sempre a sair e a entrar, foi-nos pedido para controlarmos mais as pausas.

Entrevistador – Mas a pausa continua a ser na mesma só de sete minutos?

E8 – Sim. Penso que sim, é sete minutos e fazemos de hora e meia em hora e meia ou de duas em duas horas, depende. E como nós não fazemos hora de almoço comemos aqui qualquer coisa, portanto, acabam por ser nove horas seguidas ao computador.

Entrevistador – Acha que não se consegue abstrair do trabalho?

E8 – Não. Acho que cansa muito. Aqueles minutinhos estar ali, entrar...é diferente, porque lá em baixo, para além de sermos mais, e irmos variando, saindo...isso distraímos um bocadinho, porque normalmente não fazemos as pausas com as mesmas pessoas...íamos falando de coisas diferentes e como fazíamos mais pausas dava para distrair mais...aqui não sinto isso.

Entrevistador – Preferia trabalhar no outro local?

E8 – Não! Eu sei que é um bocadinho contraditório, só que aqui é mais calmo, portanto, lá em baixo às vezes as posições tão todas ocupadas e nós tínhamos que estar à espera de lugar e logávamos mais tarde da nossa hora...não que isso nos prejudicasse, mas acabava por influenciar o trabalho que já estávamos atrasados a fazer o nosso trabalho. outras vezes estávamos sentados e tínhamos que sair para ir para a sala de formação, porque não havia lugares e o apoio ao cliente necessitava de lugares e nisso as coisas não eram muito estáveis. E aqui não, nós temos o nosso lugar, aquele lugar é sempre o nosso, entramos à nossa hora, temos o nosso lugar à nossa espera. Eu lá em baixo não sentia isso, era mais confusão, eu pessoalmente prefiro aqui, no sentido porque é mais calmo e temos o nosso lugar fixo. Mas a esse nível das pausas que estava a referir lá em baixo era melhor.

Entrevistador – Tem alguma perspectiva de carreira neste tipo de trabalho?

E8 – Não. Eu não gostava. Como é que eu hei-de dizer, eu gosto de estar aqui, mas não pensava em ficar aqui muito tempo.

Entrevistador – Nem se lhe oferecessem uma boa oportunidade?

E8 – Pois, isso se calhar se me oferecessem e eu não tivesse perspectiva...se me oferecessem agora e como eu sei que não tenho de momento oportunidade na minha área se calhar aceitava, porque não, não é? Não teria nada a perder.

Entrevistador – O que é que a faz permanecer aqui?

E8 - Como eu lhe tinha dito há pouco, eu tive em simultâneo a trabalhar noutra empresa e consegui perceber que as condições que me davam aqui eram melhores das que eu tinha na outra empresa, tanto que eu fiquei apenas quinze dias no outro trabalho, que eu estava a fazer part-time entretanto aqui na E\_R\_H, fazia das duas às sete e trabalhava de manhã das nove à uma no outro trabalho, então a minha hora de almoço era a viagem de um trabalho para o outro. E senti que as condições que me davam aqui, sem dúvida, eram melhores.

Entrevistador – Porquê?

E8 – No outro trabalho a questão das pausas era uma pausa de dez minutos

Entrevistador – Estava a fazer o quê? Era também Call Center?

E8 – Sim. Estava a trabalhar na CALL\_CENTER\_CONCORRENTE, não sei se conhece?

Entrevistador – Sim.

E8 – Estive a trabalhar lá no mês de Dezembro por quinze dias. Trabalhava das nove à uma, portanto fazia...era de duas em duas horas fazia uma pausa...trabalhava das nove às onze, uma pausa, depois das onze à uma. E nesse aspecto eles eram mais exigentes, não havia cá conversa, não havia tanta descontração, aqui nós podemos falar do trabalho como podemos falar umas com as outras de qualquer coisa. Lá não havia isso, também era diferente, porque eu estava a fazer inquéritos de satisfação e as chamadas estavam sempre a cair e eles também não permitiam assim nem uso de telemóveis, tinha que estar tudo desligado, eram mais exigentes a esse respeito. E aqui não há isso, nós podemos mexer no telemóvel. E também as condições, de facto a nível de ordenado, se eu trabalhasse lá a tempo inteiro e aqui se calhar ganhava se calhar um bocadinho mais, mas também era a recibos verdes, não havia aquela estabilidade e também era muito cansativo.

Entrevistador – Aqui sente que é um emprego estável?

E8 – Sim! Em comparação com onde eu estava, sim...

Entrevistador – Sem comparar.

E8 – Sem comparar? Eu acho que não...

Entrevistador – O que é que é para si um emprego estável?

E8 – Eu sei que isto é muito à velhota, mas um emprego estável acaba por ser um emprego, onde nós sabemos que estamos efectivos, apesar disso não ser uma garantia de que vamos ter trabalho, porque hoje em dia isso não significa muito. Mas penso que o factor de estabilidade...quando eu penso em estabilidade é nesse aspecto.

Entrevistador – E então pensando nesse aspecto, isto é um emprego estável?

E8 – Não!

Entrevistador – Então quando me disse primeiro que era estável estava a pensar em quê?

E8 – Estava a pensar no sentido de...por exemplo, eu tenho um contrato de doze meses, eu sei que eu estou aqui...até Maio de 2010 eu vou ter trabalho. A menos que nos despeçam por justa causa ou se eu me quiser ir embora. E por exemplo no trabalho onde eu estava anteriormente, o meu contrato era renovado semanalmente, ou seja, ao fim da semana podiam-me dizer, como me aconteceu, porque eu entretanto sai e colegas minhas ficaram e elas foram mandadas embora porque não havia trabalho. Portanto, uma semana depois elas tiveram que sair porque não havia trabalho. Ou seja nesse aspecto é estável porque eu sei que até Maio de 2010 supostamente eu terei trabalho, não sei se isso vai acontecer ou não, mas tudo indica que sim e é nesse aspecto.

Entrevistador – Ter esse contrato de doze meses faz com que não faça uma procura tão intensa de emprego na área que tirou o curso?

E8 – Sim, eu penso que influencia. Eu pessoalmente agora sinto...sinto-me um pouco retraída porque eu penso e se eu saio daqui, não é, e vou para um trabalho onde se calhar vou...vão-me pagar menos ou...nem é bem a questão do valor, mas é pensar que se calhar posso estar lá e eles se calhar nem gostarem do meu trabalho e mandarem-me embora e depois eu ter que ir para um trabalho que vai ser pior do que o que eu estava aqui a fazer. Então eu penso que isso influencia muito, eu penso sempre duas vezes...eu procuro sempre, eu vou sempre procurar todos os dias procuro e tento encontrar qualquer coisa e normalmente quando encontro trabalho eu respondo. Mas estágio profissional tenho muito...retraio-me muito nesse aspecto. Mandaram-me há pouco tempo um e-mail em que havia a possibilidade de inscrever-me num estágio profissional e eu não me inscrevi, porque é...lá está...é bom, pagam um valor interessante durante nove meses, mas depois não me garantem que dali eu posso ficar ou não e isso acaba por influenciar um bocadinho.

Entrevistador – Acha que as pessoas se acomodam em outsourcing?

E8 – Sim, acho que sim.

Entrevistador – Eu acho que já lhe fiz todas as questões que tinha. A X quer acrescentar mais alguma coisa, fazer alguma questão? Mais alguma impressão acerca do seu trabalho, do regime de outsourcing?

E8 – Não, acho que não.

Entrevistador – Pronto, queria agradecer-lhe imenso a disponibilidade...deixe-me só desligar.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 9

(Introdução)

Entrevistador – Antes de mais, acho que te expliquei ao telefone, mas eu estou a tirar o Mestrado no ISCTE em Psicologia Social e das Organizações e a minha tese de mestrado é acerca da percepção da qualidade de vida no trabalho de trabalhadores em regime de outsourcing e por isso é que eu estou a fazer entrevistas, com pessoas que para além de trabalharem nesse regime, tenham uma licenciatura ou mais... à partida pensasse que essas pessoas não vão estar a trabalhar em regime de outsourcing. Por isso, primeiro queria que me falasses um pouco do teu percurso académico.

Entrevistado9 – Eu entrei em 2002 na FCSH, na Nova em Ciência Política e Relações Internacionais. Tirei o meu curso, ainda não era Bolonha. Fi-lo em cinco anos, porque eu sempre fui trabalhadora estudante... e cheguei ao quarto ano e percebi que não ia conseguir fazer o curso em quatro, então fiz em cinco. Depois tive um ano a estagiar na Amnistia Internacional, entretanto este ano ingressei no Mestrado em Desenvolvimento, no ISCTE, porque quero mesmo trabalhar na área da Cooperação Internacional e Desenvolvimento.

Entrevistador – E enquanto estudavas também trabalhavas?

E9 – Enquanto estudava sim, sim!

Entrevistador – Em quê? O que é que fizeste?

E9 – Eu trabalhei três anos na TvCabo. Eu comecei por trabalhar na CP, durante dois anos trabalhei na CP, fazia apoio ao cliente, mas presencial, nas estações e fazia... e fazia relatórios no que dizia respeito aos comboios, às estações. A CP queria perceber se estava tudo em ordem, se todos os serviços estavam disponíveis ao cliente, pronto. Mas acima de tudo eu e mais outra equipa que estava no terreno, fazíamos então o serviço de apoio ao cliente presencial nas estações. Tínhamos escalas e pronto, durante dois anos foi assim. Depois eu entrei na TvCabo e durante dois anos seguidos tive na TvCabo através da A durante muito tempo. Sim, os dois primeiros anos foram através da E\_R\_H, depois eu saí porque fui fazer Erasmus e voltei outra vez para a TvCabo mais um ano, quando voltei para o mesmo departamento.

Entrevistador – Sempre por empresas de Outsourcing?

E9 – Sim, depois pela E\_R\_H\_CONCORRENTE, salvo erro. Pela E\_R\_H\_CONCORRENTE durante três meses e depois passei para a E\_R\_H\_CONCORRENTE. Depois entretanto sai outra vez, porque fui trabalhar para o estrangeiro durante dois meses e meio também em Cooperação Internacional. E agora em Outubro voltei e em Novembro comecei a trabalhar pela E\_R\_H, enquanto estou a estagiar também no Ministério dos Negócios Estrangeiros. E vamos ver... a minha perspectiva a nível profissional neste momento é boa, porque eu consegui um estágio profissional na área, só estou agora à espera, mais ou menos, que o Centro de Emprego dê o avalo no perfil.

Entrevistador – Porquê que ingressaste na EMPRESA\_CLIENTE? Qual é que foi a...

E9 – Eu podia ter voltado para a TvCabo efectivamente. Eu trabalhei lá três anos, tenho lá os meus amigos, ou muitos amigos. Mas a questão era, na altura quando eu voltei o departamento de activações, que era o departamento onde eu trabalhei não estava a precisar de gente, tinha pouco trabalho para o número de pessoas que estavam a trabalhar. E eu tinha um amigo na EMPRESA\_CLIENTE que sempre me deu boas referencias, no que diz respeito ao ambiente de trabalho, porque para mim é muito importante se estou durante o dia a fazer outras coisas e se sou obrigada à noite a trabalhar, quero pelo menos estar num sítio onde as pessoas se dêem bem. E ele deu-me boas referências e eu vim, eu vim o salário era mais ou menos o mesmo. Eu sempre trabalhei em Call Center, por isso é que eu fui para a EMPRESA\_CLIENTE e deixei a TvCabo para trás, porque se fosse para entrar pela TvCabo tinha que ir para outro departamento e eu isso não...por razões emocionais e afectivas não...não, não queria, não.

Entrevistador – Há quanto tempo é que estás a trabalhar então para a E\_R\_H?

E9 – Eu trabalhei durante para aí dois anos na E\_R\_H, quando...eu comecei, salvo erro, em 2005 a trabalhar para a E\_R\_H e depois parei em 2007. Comecei logo no início de 2005 e terminei o meu contrato em início do ano 2007, que foi quando eu fui para Erasmus. E agora estou há seis meses a trabalhar para a E\_R\_H, outra vez.

Entrevistador – Desde que começaste, esta última vez, até agora estás sempre a fazer a mesma coisa, desempenhar a mesma função?

E9 – Sim! Nós neste momento temos de ser bastante polivalentes, mas sim eu sempre...

Entrevistador – O que é tu fazes, mais ou menos?

E9 – Eu faço 1696, linha de facturação e...e mediante ociosidade no trabalho faço também análise de...de reclamações.

Entrevistador – Quais é que são as tuas expectativas para o futuro a nível profissional?

E9 – Expectativas? Bem, eu espero objectivamente poder arranjar trabalho na minha área, alias, aquilo que disse há pouco, à partida vou conseguir. Mas isto é um estágio profissional que tem data de entrada e data de saída, como é óbvio. Eu acho que na minha área é complicado, está tudo muito saturado, na área da Cooperação Internacional é... e Desenvolvimento é difícil efectivamente vingar. Eu penso que...a minha estratégia, salvo seja, é poder habilitar-me ao máximo e poder apresentar algo diferente. Fazer a diferença. Eu sei que, eu não estou num Ministério à toa, não estou a trabalhar no Ministério durante oito horas por dia sem ganhar absolutamente nada. Portanto, neste momento a minha preocupação é habilitar-me, ganhar experiência, desenvolver competências e poder apresentar a melhor proposta possível cada vez que me candidatar a um trabalho. Eu sei que vai levar algum tempo, que...pelo que eu vejo na área onde eu quero realmente actuar a nível profissional, eu percebo que só os melhores é que actuam ou pelo menos é preciso ter um background a nível de experiência profissional consolidado, sólido e eu vou ter primeiro de alcançá-lo, só depois é que eu acho que realmente consigo ter um lugarzinho ao sol. Vai levar algum tempo, mas...pronto, eu neste momento, quem quer trabalhar nisto, eu acho que tem que ter algum espírito de sacrificio e essas são as minhas expectativas em relação ao futuro. Mas pronto tenho fé e costumo ter pensamento positivo em relação a isso, porque também a vida não está boa para ninguém, está difícil para todos.

Entrevistador – E nisto tudo onde é que fica a EMPRESA\_CLIENTE?

E9 – A EMPRESA\_CLIENTE não fica! Não fica sequer, não!

Entrevistador – Há um prazo para ti mesma de quando é que isto acaba?

E9 – Não há um prazo, eu ao mesmo tempo que estou na EMPRESA\_CLIENTE estou a procurar trabalho na minha área remunerado. E quando isso acontecer, efectivamente...

Entrevistador – Por exemplo, se o estágio...

E9 – Se o estágio sair, eu saio da EMPRESA\_CLIENTE na hora. Isso pode estar para acontecer amanhã ou daqui a um mês ou dois.

Entrevistador – Quais é que são na tua opinião os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E9 – Pela minha experiência, normalmente o ambiente de trabalho é bastante... Tas a falar através da E\_R\_H ou da EMPRESA\_CLIENTE?

Entrevistador – Através da E\_R\_H.

E9 – Através da E\_R\_H, pronto. Eu trabalho...é a E\_R\_H que me dá o salário, mas eu trabalho no fundo na EMPRESA\_CLIENTE, não é?

Entrevistador – Mas qual é a vantagem, se é que há vantagens, de ter esse interveniente...a E\_R\_H a pagar-te o salário, que no fundo é a tua entidade patronal...há alguma vantagem?

E9 – Há talvez vantagem para a EMPRESA\_CLIENTE, para nós não sei até que ponto é que há grande vantagem.

Entrevistador – Preferias estar a trabalhar directamente para EMPRESA\_CLIENTE?

E9 – Se as condições de trabalho que me apresentassem fossem melhores sim. Sim, com certeza, claro que sim.

Entrevistador – Sendo as condições iguais, é completamente igual?

E9 – Isso é uma boa questão! Sim, porque isso de alguma forma, depois tem consequências na forma como o trabalho é gerido. Porque eu estou a trabalhar para a E\_R\_H, na EMPRESA\_CLIENTE...eu ao cliente sou a cara da EMPRESA\_CLIENTE, mas no Call Center eu sou E\_R\_H, sem dúvida nenhuma. E depois há sempre ali um interveniente que fala entre...o operador não fala directamente à EMPRESA\_CLIENTE. As condições de trabalho vêm...sem dúvida nenhuma que a E\_R\_H que as impõe, mas a EMPRESA\_CLIENTE também impõe coisas à E\_R\_H e, portanto, andamos neste ciclo vicioso, em que...pedem-nos sei lá, se calhar qualidade e quantidade ao mesmo tempo naquilo que fazemos e depois a nível de salário isso não se traduz em benefícios para o operador de Call Center. E depois acho também que as pessoas são tratadas como...como números e não como pessoas.



Entrevistador – Porquê que dizes isso?

E9 – Porque sim, porque as pessoas são empregadas e despedidas assim à toa. Sem mais nem menos, é a minha sincera opinião. As pessoas não... não há tacto muitas vezes, somos muitos, constantemente estão a abrir formações, constantemente estão a entrar pessoas e constantemente tão a mandar pessoas embora. Quando chega aos seis meses não renovam o contrato, porque... ou chegam aos três anos não renovam o contrato, porque não querem passar a efectivos, pronto... isso são coisas que eu vejo diariamente. As pessoas são tratadas como números.

Entrevistador – E isso são aspectos... eu ia-te perguntar os aspectos negativos de uma empresa de recursos humanos, são esses? Ou há mais algum?

E9 – Nove e meia da manhã, deixa-me pensar! Pois, a questão é essa... os aspectos negativos e positivos. Deixa-me organizar as ideias... existem inúmeros aspectos negativos, até positivos devem existir. Acho que acima de tudo existem aspectos positivos para a EMPRESA\_CLIENTE que não tem um vínculo directo em relação a nós, pode-nos mandar embora a qualquer hora, pode-nos contratar também a qualquer hora, existe sempre gente a entrar e a sair, existe sempre uma reciclagem de pessoal muito grande. Depois os contratos que são disponibilizados são contratos a termo incerto, isto é, uma pessoa entra... eu estou lá há seis meses e ainda tenho contrato a termo incerto... uma pessoa entra e pode ser mandada embora a qualquer momento.

Entrevistador – Mas todas as pessoas que tão lá têm contrato a termo incerto?

E9 – Não, não!

Entrevistador – Como é que é feita a distinção?

E9 – Pelo que eu percebi, ao terceiro mês tu tens um contrato a termo certo, que começa por ser seis meses e depois pode passar a nove meses e depois ao terceiro ano tens de passar a efectivo, pelo que eu percebi. E eu neste momento estou a termo incerto ainda. Mas pronto...

Entrevistador – Mas ninguém te explica porquê que essa situação se mantém?

E9 – Não. E por um lado, para mim... eu não estou muito preocupada com isso, sinceramente. Por um lado a mim até me dá jeito, porque eu a termo incerto ganho mais do que a termo certo, porque a termo certo não me pagam as férias, não me pagam os subsídios... logo... pagam-me só na altura certa. Logo a termo incerto tenho esse montantezinho e efectivamente dá-me jeito. Mas pronto, acho que as vantagens são... se eu trabalhasse directamente para a EMPRESA\_CLIENTE teria outras regalias e a nível salarial, acho também que quando ganhamos... a percentagem que nós ganhamos tendo em conta aquilo que a E\_R\_H recebe por nós também é um bocado discrepante.

Entrevistador – Achas que recibes pouco em relação ao teu trabalho?

E9 – Acho! Sim! Sem dúvida, para EMPRESA\_CLIENTE sem dúvida! Cinco horas, quem está constantemente a atender clientes aos berros, ganhar quatrocentos euros, às vezes nem tanto. Acho que é muito pouco, sim!

Entrevistador – Quatrocentos euros já com os subsídios todos?

E9 – Sim, com férias, com tudo. Se eu tirar férias eu não ganho. Acho que sim, sem dúvida é muito pouco. E a desvantagem se calhar é essa acima de tudo: o salário. Mas depois existem outros pontos positivos, sei lá, a flexibilidade... são muito flexíveis a nível de trocas de folgas, trocas de horário... compensar, são muito flexíveis, neste caso são, sem dúvida. E é o que eu mais procuro num Call Center, é poder saber que estou num sitio, onde se porventura eu precisar de fazer uma troca de folga porque tenho um trabalho ou tenho algo para fazer eu sei que posso fazer, sempre foi assim em vários anos de Call Center. Há muita flexibilidade, sim, porque também há muitas pessoas a trabalhar e é possível fazer adaptações, pronto. E esse é um dos aspectos mais positivos.

Entrevistador – Que relação é que tu tens com a tua entidade patronal?

E9 – E\_R\_H?

Entrevistador – Sim!

E9 – Cordial. Não houve até agora grandes problemas.

Entrevistador – Eles costumam ir lá ao Call Center?

E9 – Que me aperceba não... que me aperceba não! Mas também trabalho mais à noite, saio à meia-noite.

Entrevistador – Quando há alguma questão que tu tens que tratar trata com quem?

E9 – Trato com o meu Responsável de Equipa. A única questão que eu constantemente tenho com a E\_R\_H e a nível salarial, porque o recibo nunca vem correcto. Mas isso era uma coisa que eu não tinha na TvCabo, eu trabalhei dois anos com a E\_R\_H na TvCabo e sempre achei a empresa impecável, sempre recebi a tempo e horas, sempre recebi certo... ou podia haver ali um euro de diferença, pronto. Agora na C não está a correr tão bem, porque constantemente horas extra não me são pagas, etc. A nível salarial é a única questão e apesar de eu já ter reportado várias coisas... várias vezes essa situação, continua assim... pendente!

Entrevistador – O que é que é para ti Qualidade de Vida no Trabalho?

E9 – Qualidade de vida no trabalho... um bom ambiente... um bom ambiente de trabalho entre os colegas, interajuda, trabalho de equipa, é dar as condições logísticas necessárias para que o trabalho seja desempenhado da melhor forma. Depois aí está, é um salário ajusto ao tipo de função que nós exercemos.

Entrevistador – Se tivesses que escolher um desses aspectos, o mais importante, o que pesa mais?

E9 – Ambiente! Para mim, se não houver ambiente, mesmo que o salário seja muito bom, eu despeço-me de certeza. Portanto é o primeiro factor.

Entrevistador – Descreve-me o ambiente lá.

E9 – De trabalho? A minha relação com a minha responsável de equipa é fantástica, sinto-me segura com a pessoa que hierarquicamente vem logo a seguir a mim, que é uma coisa muito boa. E com os meus... com os colegas de trabalho também, há interajuda, eu se preciso de alguma coisa há sempre algum que me pode ajudar, que me pode responder. Se eu, porventura, estou a precisar de uma troca de folga e eu não consigo encontrar ninguém, há sempre um Responsável de Equipa que se disponibiliza para andar comigo na sala “olha este, este pode trocar contigo, este não pode”. Portanto, a nível de interajuda acho que há, sem duvida nenhuma, muito bom ambiente.

Entrevistador – Conflitos existem? Mesmo que não seja contigo...

E9 – É possível que sim. Mas não é nada que se...

Entrevistador – Mas nota-se?

E9 – Não, não. Não é nada que se note... eu também não me deixo muito... se acontecem, não me deixo envolver... às vezes nem sequer me apercebo, mas que eu tenha notado... epah com certeza que há, há sempre, caramba estamos a falar... sei lá quantas pessoas é que passam por aquele Call Center todos os dias, mas perfeitamente duzentas, duzentas e tal, trezentas passam por ali todos os dias, ou pelo menos durante os sete dias da semana. É normal que hajam conflitos, mas que tenha efeitos sobre o trabalho não noto isso.

Entrevistador – Como é que tu descreves o teu espaço físico de trabalho?

E9 – Pois! Pequeno, pequeno! Mas eu penso que nem é... nem é o pior, nem é o pior. Acho que não há condições, por exemplo, para eu levar a minha comida e poder almoçar, isso não há! Há pessoas que fazem lá oito horas, tem uma hora de almoço e não têm sítio onde comer, não há um microondas, não há frigorífico, não há um sítio com cadeiras onde as pessoas possam sentar e comer, isso não há, não há!

Entrevistador – E não há... não há liberdade entre aspas da vossa parte de comunicar isso para...

E9 – Há, sem dúvida, sem dúvida....

Entrevistador – Mas não é feito nada?

E9 – Nós vamos mudar de edifício e eu penso que no novo edifício, no Verão, há sem dúvida condições.

Entrevistador – E a nível de equipamentos, achas que tens tudo o que precisas para desenvolver a tua função?

E9 – Sim, de uma maneira geral sim. Tenho! Os computadores foram mudados todos há pouco tempo. Pronto, obviamente que o sistema operativo da EMPRESA\_CLIENTE dá problemas com alguma frequência, mas também estamos a falar de seis milhões de clientes, estamos a falar de centenas a telefonarem ao mesmo tempo, de centenas de pessoas a mexer no mesmo sistema ao mesmo tempo. Pronto, temos de ser compreensíveis nesse sentido, mas é um espaço pequeno para muita gente, sem dúvida! Mas tenho, tenho a consola, tem

computador, tenho headsets, tenho acesso a todas as aplicações, tenho um manual, tenho tudo...tenho formações constantes. A EMPRESA\_CLIENTE dá formações constantes.

Entrevistador – Achas que isso é bom?

E9 – Sim!

Entrevistador – Ajuda-te?

E9 – Sim!

Entrevistador – E essas formações são dadas por quem? Pela E\_R\_H ou pela EMPRESA\_CLIENTE?

E9 – Algumas são dadas pela EMPRESA\_CLIENTE, outras são dadas pela E\_R\_H, depende. E também temos sempre pessoas em sala, que qualquer dúvida que nós tenhamos nós podem esclarecer, portanto, à partida temos quase tudo reunido.

Entrevistador – Posto isto tudo, como é que tu avaliavas a tua qualidade de vida no trabalho?

E9 – Na E\_R\_H? Eu acho que a questão é mesmo salarial. Eu não sou assim tão exigente em relação ao resto, desde que haja bom ambiente de trabalho e desde que haja interajuda e trabalho de equipa...para ajudar o cliente, o que muitas vezes não se verifica também. Mas pronto, isso já estamos a falar de outras coisas. Eu acho que é mesmo a nível salarial. Eu tenho uma vida muito complicada a nível de tempo, eu trabalho das dez às seis e depois das sete à meia-noite estou na C e trabalho ao fim-de-semana também. Depois estou a tirar Mestrado, o que não ajuda. Portanto, a nível de qualidade de vida no geral, eu não me vejo neste momento com grande qualidade de vida, mas se restringir a minha vida à A, eu acho que é a nível salarial, é a única coisa da qual me queixo, os salários são muito baixos para aquilo que nós fazemos. Apesar de eu ter alguma noção de que, tendo em conta a relação horas de trabalho salário mensal, aquilo que se ganha hoje em dia nos Call Centers ainda é do melhorzinho que se consegue arranjar neste país. Portanto, temos de pensar de alguma forma onde é que tudo isto se insere. E por defeito ou não, este é valor base mensal que qualquer pessoa ganha, às vezes até por mais do que cinco, seis horas...por oito horas quatrocentos e tal euros. Eu não conheço as finanças da E\_R\_H, neste momento inclusivamente, eles têm um projecto muito bom que visa a...garantir a qualidade no atendimento ao cliente e estão a dar benefícios a nível financeiros muito bons aos assistentes. Se efectivamente o projecto for posto em prática, sem dúvida, que nós vamos poder sair no final do mês com um salário muito melhor, o que é um grande incentivo. E acho que este tipo de projectos devem...devem seguir, porque apoiam muito o operador e aquilo que sempre nós defendemos, que era a qualidade no atendimento. Aquilo que nos pediam era sempre quantidade e eu nunca achei isso viável. De alguma forma também se torna contraditório quando estás a atender e és obrigada a atender o máximo de chamadas possíveis ao invés de, sei lá, tares mais cinco minutos com o cliente e acabares a chamada e o cliente estar completamente satisfeito e...e esclarecido em relação à dúvida.

Entrevistador – Como é que notas essa diferença de eles antes apostavam na quantidade e agora estão a apostar na qualidade?

E9 – Sempre foi o que nós defendemos todos. Sempre! Porque é impossível, quantidade e qualidade ao mesmo tempo é impossível! Ou fazes as coisas bem ou fazes muitas coisas, o máximo que tu podes fazer é com o tempo e com o aperfeiçoamento ir conseguindo mais rapidamente esclarecer o cliente com qualidade, isso sem dúvida. Mas daí a atenderes dezassete, dezoito chamadas por hora é complicado. E neste momento a EMPRESA\_CLIENTE tem um...tem um...que é o que impõe à E\_R\_H também, que é o cliente da EMPRESA\_CLIENTE, tem uma estratégia de qualidade e, sem dúvida nenhuma, que aquilo no qual nós acreditamos.

Entrevistador – Há mais algum factor que tu aches que é importante para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E9 – Haverá com certeza, mas eu agora não lembro, sou sincera. Eu acho que estamos a falar de uma empresa de gestão de recursos humanos e por aquilo que eu vejo, no meu trabalho actual a gestão não é feita da melhor maneira, sem dúvida nenhuma.

Entrevistador – Porquê que dizes isso?

E9 – Porque as pessoas entram e saem, desculpa a expressão, à toa...à toa. Metem uma formação de vinte pessoas novas, mas ao mesmo tempo estão a despedir não sei quantas que já lá estão há não sei quanto tempo e tem um know-how brutal em relação àquilo. Portanto, há qualquer coisa aqui que a mim não funciona.

Entrevistador – Não tens ideia de porquê que isso acontece?

E9 – Eu acho que em primeiro lugar, não querem um vínculo...eu acho que em primeiro lugar existe aqui uma questão que é, penso eu isto também é o senso comum a funcionar um bocadinho, as pessoas que lá estão há muito tempo e que podem passar a efectivos é para anular. E estamos a falar em Call Centers, aquilo que eu sempre percebi é que neste tipo de...neste tipo de emprego, querem estar sempre a renovar, porque não querem que as pessoas ganhem vínculo à empresa, não querem que...querem estar sempre... não querem estabelecer elos de ligações, de ligação, querem manter este tipo de trabalho precário, em que a pessoa ganha o mínimo de trabalho possível e faz o trabalho à mesma.

Entrevistador – Consideras que esse trabalho é um trabalho precário?

E9 – Sim! Sim, sem dúvida. Tendo em conta acima de tudo as condições salariais. Sem dúvida!

Entrevistador – O que é que tu fazes...

E9 – Eu sou licenciada, supostamente eu não deveria estar a receber tão pouco, não é?

Entrevistador – O que é que tu fazes durante o dia? Estavas-me a dizer que trabalhavas das dez...

E9 – Eu estou a trabalhar das dez às seis no Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Entrevistador – E ao fim-de-semana?

E9 – Ao fim-de-semana das quatro às dez trabalho na EMPRESA\_CLIENTE. E estudo...mas, pronto, isto também penso que vai ser...mesmo a nível de Ministério está quase a acabar também.

Entrevistador – Mas esse já tem a ver com a tua área?

E9 – Sim, sim. Tem a ver...eu estive em Relações Internacionais como licenciatura, tem tudo a ver.

Entrevistador – Achas que a tua saúde e o teu nível de bem-estar influenciam o teu desempenho?

E9 – Sim. Sim, sempre.

Entrevistador – Dá-me um exemplo em que influencie positivamente.

E9 – O meu bem-estar se influencia positivamente?

Entrevistador – Sim. No desempenho. Imagina que chegas lá muito bem disposta, por alguma razão pessoal...

E9 – Então isso a nível de disponibilidade isso muda tudo, tudo. Disponibilidade para ajudar o cliente, para ajudar o colega, para gerares bom ambiente no trabalho...as pessoas que estão à tua volta. A tua disponibilidade é completamente diferente, a tua simpatia, a tua empatia com o cliente. A gestão do contacto que tu vais ter, se calhar a tua concentração, tudo isso tem implicações. O teu bem-estar tem implicações sobre aquilo que tu fazes. Pelo menos a mim tem.

Entrevistador – E efeitos negativos? Imagina chegas lá doente, mal disposta...

E9 – Aconteceu-me ontem. Ontem não conseguia falar, até tive de me vir embora mais cedo, estava extremamente rouca.

Entrevistador – E o contrário, quando há problemas no trabalho, como é que isso se reflecte na vida pessoal? Se é que se reflecte...quer positiva quer negativamente.

E9 – Eu acho que acontece em qualquer trabalho. Se as coisas não correm bem, por muito que tu tentes diferenciar, há sempre qualquer coisa que passa. Eu lembro-me quando comecei a trabalhar em Call Center, eu sonhava com aquilo, eu falava a meio da noite “tenho que inserir um contrato e não sei quê, não sei quantos”. Tem! Essa questão do Call Center, eu acho este trabalho um bocadinho violento, porque tu estás com um headset na cabeça e estás constantemente a ser pressionado para atender mais chamadas e...e os cliente que caem, caem a maior parte das vezes aos berros. Portanto, isso...tens de ter um...um maneio psicológico muito grande para poderes aguentar esse tipo de pressão, há pessoas que não têm efectivamente perfil para isso. É óbvio que chagas ao final do dia...eu chego muitas vezes à meia-noite extremamente cansada, esgotada...às vezes queria ainda pegar em algumas coisas para organizar estudo e não consigo. Efectivamente não consigo, a única coisa que eu quero é, sei lá, ir ter com os amigos e espairar um bocado, porque chegas cheia, chegas muito cansada, a nível psicológico esgotada. Acima de tudo é um trabalho que te esgota a nível psicológico, porque tens que fazer sempre gestão e mediação de conflitos. Tu estás com um

cliente que grande parte das vezes tem uma reclamação e já está farto da EMPRESA\_CLIENTE, da EMPRESA\_CLIENTE\_NOMEANTIGO, seja do que for e tu tens de constantemente começar do início, ok vamos tentar dar a volta ao cliente e isso durante cinco horas seguidas é complicado.

Entrevistador – A pressão que me estavas a falar, que é feita para atenderem mais chamadas. Como é que é feita essa pressão? Como é que tu sentes essa pressão?

E9 – Eu quanto mais chamadas atendo tenho benefícios a nível salarial, por exemplo. Essa é umas das pressões. Mas, pronto, hoje em dia isso já não se aplica tanto, porque eles agora efectivamente estão a investir na qualidade.

Entrevistador – E aí já não há pressão?

E9 – Agora hoje em dia são dez chamadas por hora, é aquilo que nos pedem. Já não há tanta pressão. Agora eu tenho se calhar no final do mês o meu Responsável de Equipa a dizer tens de subir as médias se não és despedida. Há pessoas que só conseguem, sei lá...na altura o mínimo que eles pediam era doze, se eu chegasse aos quinze ganhava um determinado valor, se eu chegasse aos...acima dos dezassete atingia outro determinado valor, a nível de bónus. Se eu atendesse menos de doze por hora, e há pessoas que efectivamente prezam a qualidade e não a quantidade, e fazem disso bandeira no seu trabalho, eram despedidas...havia pessoas a serem despedidas por causa das médias. Por isso é um...é uma forma de pressão brutal. E não é culpa do Responsável de Equipa, é culpa do sistema que impõe este tipo de regras.

Entrevistador – Mudavas alguma coisa no teu trabalho?

E9 – Mudava tudo aquilo que disse de mal.

Entrevistador – Por exemplo, o que é que tu fazias ao salário?

E9 – Eu acho que este novo projecto é um bom projecto. E acho que, efectivamente preza a qualidade e acho que os operadores devem ser pressionados nesse sentido. Porque há muitas pessoas que não fazem o seu trabalho correctamente e depois atendem muitas chamadas e têm mais dinheiro no final do mês do que aqueles que fazem bem, pronto. Acho que este trabalho...este projecto, é um projecto muito bom, é justo, mas também agora deve ser muito bem fiscalizado, porque a qualidade dá muito dinheiro aos operadores e, portanto, quem está a gerir a qualidade e a avaliar a qualidade, deve avaliá-la bem. Porque se me dá dinheiro, aos menos deve ser justa essa avaliação.

Entrevistador – Tu és sujeita a uma avaliação?

E9 – Diz?

Entrevistador – És sujeita a uma avaliação?

E9 – Sim!

Entrevistador – Como é que é feita essa avaliação?

E9 – Essa avaliação é feita por gestores de qualidade da EMPRESA\_CLIENTE, é feita por uma equipa de qualidade da E\_R\_H e é feita por uma...por os IQSs, que são questionários ao cliente. Contactam o cliente, perguntam “lembra-se desta assistente que falou consigo? Pronto, diga-me então o que é que achou da assistente?”.

Entrevistador – E tu sabes os resultados?

E9 – Sim. Não constantemente, mas poderei ter acesso a eles.

Entrevistador – E isso serve para alguma coisa?

E9 – Hoje em dia sim, serve para aumentarem o salário. Sim.

Entrevistador – O que é que mudavas mais? Ou como é que tu mudavas as coisas que já tivemos a falar?

E9 – Aí está a aposta na qualidade é a aposta...devem apostar nos operadores, devem apostar na fidelização dos operadores, em garantir que as pessoas que lá estão ficam lá ou criar condições para que não haja tantas pessoas a sair, porque há pessoas que saem, porque pura e simplesmente tão fartas daquilo e não aguentam mais.

Entrevistador – Quais são os efeitos que isso tem no trabalho? Por exemplo, tu estás a trabalhar e estás a ver que tá dez pessoas a sair e no outro dia sai mais cinco.

E9 – Por alguma razão eu fiquei três anos na TvCabo, porque efectivamente as pessoas que lá estavam naquela equipa...também a minha equipa era muito pequenina e nós sempre fomos muito unidos e o trabalho fazia-se bem e aos pouquinhos a TvCabo foi investindo em nós. O salário hoje em dia na TvCabo é melhor do que o salário na E\_R\_H, ou na EMPRESA\_CLIENTE. E eles efectivamente investem...a TvCabo liga quando nós nos vamos embora, a perguntar porquê que nos fomos embora e se não queremos voltar para outro departamento que acha ou que acanhámos que poderíamos ter um melhor desempenho ou gostemos mais.

Entrevistador – Mas tu aí também trabalhavas na TvCabo pela E\_R\_H?

E9 – Sim, mas no último ano, pela Select, as condições melhoraram muito, muito mesmo. Naturalmente, as coisas foram melhorando nesse sentido. Acho que deveriam fazer...deveriam reunir condições para que as pessoas efectivamente sentissem vontade de ficar ou de apostar naquilo ou pelo menos enquanto não encontrassem efectivamente melhor ou na sua área gostassem de ali estar, porque as pessoas não gostam de ali estar, estão ali porque têm de ganhar dinheiro. E não sentem muitas vezes que o seu trabalho é reconhecido, porque há constantemente pessoas...há constantemente pessoas a entrar e a sair e tu estás sempre à espera “quando é que vai ser a minha vez?”. Eu acho que existe muito essa...eu pelo menos sinto...mas eu estou lá há seis meses, há pessoas que lá tão há muito mais tempo e que se calhar tem uma percepção e uma opinião completamente diferente da minha, não é? Também estão mais entranhados no sistema e conhecem melhor e também conhecem mais pessoas e também têm mais informação do que eu, isto é uma visão muito geral, eu não falo com nenhum Responsável de Equipa sobre a E\_R\_H, eu não falo sequer com muitos colegas sobre a E\_R\_H, tenho a minha opinião mais ou menos formada sobre isto, há uma ou outra pessoa com a qual nós discutimos questões gerais, mas isto é uma ideia muito senso comum



que eu tenho de chegar às sete da tarde *logar*, à meia noite *deslogar-me* e ir-me embora e não querer falar mais de trabalho. Acho que não há uma boa gestão de recursos humanos, porque as pessoas são tratadas como números e queres-te ir embora vais. Não há...as pessoas não, como é que eu hei-de dizer, eu acho que quando um funcionário tem um problema, a empresa tem um problema e há que resolver esse problema com o funcionário. Não é tipo pensar “bem ele é descartável, depois vem qualquer outra pessoa e substitui” e acho que as coisas são muito feitas nesse sentido. Eu não sei se respondo à tua pergunta.

Entrevistador – Respondes, respondes! Eu já fiz todas as questões que tinha. Queres acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E9 – Esta informação vai ficar para ti?

Entrevistador – Para mim, isto não passa para mais ninguém.

E9 – Mesmo que não ficasse pronto, mas de alguma forma é importante.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 10

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais precisava que me falasse um pouco do seu percurso académico, a partir da faculdade.

Entrevistado10 – Pois, convém, se não era até amanhã. Então percurso académico, entrei para a faculdade logo com dezoito, entrei em Direito. Entretanto tive um ano em Direito, desisti, fiz a cadeira que me interessou o resto não quis acabar. Depois fui para a Universidade Independente, acabei Ciências da Comunicação e escolhi a variante de Jornalismo. Depois fui logo a seguir para a Escola Superior de Comunicação Social, fiz...estou a fazer o Mestrado em Jornalismo, a pós-graduação já concluí, porque é integrado, então agora em Setembro espero eu, acabo o Mestrado. E pronto e a nível académico é isso, tenho depois outros cursos, tive no -----, mas pronto não têm...foi integrado neste...

Entrevistador – Enquanto estudou também trabalhava?

E10 – Sim.

Entrevistador – Em quê?

E10 – Em Call Center. Sempre.

Entrevistador – Por onde é que já passou?

E10 – Tive...o primeiro que trabalhei tive um ano a fazer telemarketing daquele de telefonar aos senhores para irem ver um colchão a uma loja e mais não sei o quê, pronto isso foi o piorzinho de todos. Depois tive mais dois anos na CALL\_CENTER\_CONCORRENTE e tive no Apoio ao Cliente da Lisboa Gás, tive a fazer inbound e tive a fazer outbound, tive a fazer uma campanha para o BANCO. Depois saí e vim para a E\_R\_H e tive sempre no Apoio da EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – Está na E\_R\_H há quanto tempo?

E10 – Há dois anos. Quase...vai fazer agora em Julho.

Entrevistador – Desde que começou a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE até agora está sempre a fazer as mesmas funções?

E10 – Não, quer dizer...comecei só, por exemplo, no telemarketing comecei a fazer os contactos e não sei quê, depois passei a ser teamleader, pronto não era supervisora, mas era ali um intermédio. Depois no...na Lisboa Gás fui assistente e agora sou assistente, tenho é linhas especializadas, por isso não faço só um tipo de atendimento e quando é necessário também, às vezes, dou ajuda em sala, para ajudar os outros colegas ou assim, também faço isso, mas basicamente é só atendimento.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional?

E10 – A nível profissional quero trabalhar na minha área, quero ser jornalista, estou já a fazer um estágio. E então estou de manhã a fazer um estágio numa revista e à tarde venho para a C.

Entrevistador – A EMPRESA\_CLIENTE passa por...pelas suas ideias de um futuro a nível profissional?

E10 – Não! Quer dizer, não nos moldes em que é agora, não é. Como sabe a minha área da para muitas coisas, para além do jornalismo dá para assessoria de imprensa, também tive uma variante de marketing e tudo mais, dá para outro tipo de coisas, agora como assistente de Call Center não, tenham paciência, mas não!

Entrevistador – Quando é que...tem um prazo para si própria de quando é que...

E10 – Assim que conseguir arranjar trabalho na minha área remunerado, portanto agora estou a fazer um estágio, que não é remunerado, daí estar a manter, depois no final do estágio se ficar, saio logo, assim que, nem que me paguem só o que eu ganho agora na EMPRESA\_CLIENTE, mesmo que tenha que fazer um full-time por esse preço, é logo.

Entrevistador – Porquê?

E10 – Porque estou cansadíssima, estou farta de pessoas. Basicamente estou farta de, como é que eu hei-de dizer, pronto além dos clientes que é o habitual, mas os desgraçados também não têm culpa nenhuma, estou farta de ter que aturar os stresses de pessoas que muitas vezes nem percebem daquilo que tão a fazer e estou farta de tarem a mandar em mim pessoas, passo a expressão, com a quarta classe tirada à noite e que nem querem saber de nada nem têm a mínima cultura de coisa nenhuma, mas pronto é assim.

Entrevistador – Se lhe dessem, por exemplo, a possibilidade de progredir na carreira...

E10 – Não.

Entrevistador – Mas na sua área.

E10 – Na minha área, sim.

Entrevistador – Quais é que são X para si os aspectos positivos de trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E10 – Positivos, bem, em primeiro lugar se calhar conhecer outro tipo de empresas que eu posso aproveitar a nível de contactos para a minha própria área. Agora é mais é com a função em si, porque sendo eu jornalista o à vontade que eu criei e conseguir falar com as pessoas e tudo mais também criei um bocado esses *skills* a fazer atendimento e também com a formação que essas empresas me deram a nível de qualidade e nível de como é que se deve tratar os clientes e não sei quê, que dá para transportar um bocado para a parte que eu estou a fazer, porque ao fim ao cabo o trabalho de jornalista também é basicamente estar sempre a fazer entrevistas e muitas vezes temos que ligar às pessoas e tem que haver assim um à vontade criando que...e aí acho que aproveitei um bocado a formação que me foi passada. E também conhecimento a nível do funcionamento das organizações, a nível de hierarquias, a nível de como é que são geridas estas....este tipo de empresas e depois os clientes destas

empresas, como é que é feita essa gestão e também perceber ao fim ao cabo como é que se sobe dentro de uma empresa destas. É essencialmente isso.

Entrevistador – Como é que se sobe dentro de uma empresa destas?

E10 – Como é que se sobe? Lambendo as botas às pessoas certas, basicamente! Não há outra hipótese!

Entrevistador – Aspectos negativos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E10 – Condições precárias a nível de salário, o salário é uma vergonha! Que aquilo que eu faço e aquilo que eu...mas pronto, enquanto assistente também não, acho que a nível de supervisão então, aí sim é uma vergonha aquilo que eles recebem para aquilo que tem de fazer. A nível de burocracias, a nível dos contratos nunca chegarem para assinar a tempo certo, a nível de...de pronto, não haver muita flexibilidade a nível de horários, tu escolhes um horário, tens que fazer esse horário, não podes por exemplo...por exemplo, eu a mim preferia se calhar durante a semana fazer este horário à noite, mas ao fim-de-semana poderia fazer horário durante o dia e não dá tens que fazer sempre aquele horário, porque eles querem que faças sempre aquele horário. Tu pedes uma coisa tão simples como uma alteração de morada de contrato levam três meses a fazê-la, quer dizer, é surreal, acho que as coisas não funcionam e acabas por andar um bocado ali a marcar passo porque não evoluem, simplesmente as coisas não evoluem, são sempre feitas da mesma maneira.

Entrevistador – E será que isso acontece por ser uma empresa de recursos humanos?

E10 – Acontece por ser uma empresa de recursos humanos devido à especificidade da empresa que é, devido à forma como a empresa está estruturada a nível organizacional e das várias hierarquias e da comunicação entre os diferentes departamentos. Porque uma empresa de recursos humanos tem, normalmente, várias hierarquias. Ainda por cima que não estão no mesmo espaço físico, o que dificulta a comunicação entre os departamentos e é bastante complicado depois gerir, porque no sítio onde eu estou, estamos lá centenas de pessoas a trabalhar que têm de comunicar com a sede e depois quem faz por exemplo o processamento dos nossos salários, obviamente que é a sede, não é lá, depois se há um erro tem de vir para a sede, depois se a sede não corrigir temos de estar à espera meses e meses e meses por uma coisa que é nossa por direito, quer dizer, não faz sentido nenhum.

Entrevistador – Posso tratá-la por tu?

E10 – Pois, eu acho que faz mais sentido. Enfim...

Entrevistador – Pois, mas eu não queria...

E10 – Já podias ter dito, é mais fácil.

Entrevistador – Qual é a relação que tu tens com a tua entidade patronal?

E10 – Olha, aí está uma boa pergunta, entidade patronal quem? Entidade patronal A enquanto instituição ou entidade patronal o meu supervisor? É porque há várias entidades patronais.

Entrevistador – Aquilo que tu entendes e podes dizer a relação que tens com cada um.

E10 – Olha a relação...pronto, começa pela supervisão, eu também tenho...é um bocado estranho...tenho uma relação muito mais aberta com o gestor, do que propriamente com o meu supervisor, porque o gestor era meu supervisor e passou a gestor na altura, daí depois eu ter mudado de supervisor. A nível da E\_R\_H parte administrativa não tenho qualquer tipo de relação, portanto, a minha relação resume-se ao local físico onde me encontro a trabalhar e posso dizer que é boa a nível de supervisão e a nível de gestão, salvo algumas excepções, mas...

Entrevistador – Por exemplo, quando há um problema no salário, como estavas a falar, com quem é que falas?

E10 – Quando há um problema no salário, normalmente salto o supervisor e vou directamente ao gestor, porque tenho esse à vontade e falo com ele, obviamente compreende, ele diz-me que sim, que tenho toda a razão, mas eu também sei que não está nas mãos dele fazer essa alteração. Mas depois como também há um grande acumular de tarefas por pessoa, eu entendo que ele tem alguma dificuldade em gerir as próprias tarefas, são...são...são várias, não é? E aquilo que eu faço é pressionar, todos os dias “não te esqueças, não te esqueças, não te esqueças” e tem que ser assim que conseguimos fazer alguma coisa.

Entrevistador – O que é que é para ti Qualidade de Vida no Trabalho?

E10 – Eu não sei o que é que é qualidade de vida no trabalho! Porque eu nunca tive qualidade de vida no trabalho.

Entrevistador – O que é que tu imaginas...

E10 – O que é que eu imagino? Olha eu imagino, quer dizer agora no estágio até tenho um bocadinho, até acho que tenho de mais...eu até estou a ficar...admirada com tanta coisa, não é? Porque não tenho aquele horário rígido, só os sete minutos de pausa contabilizados, porque pronto, portanto eu neste momento basicamente tenho que decidir: ou fumo, ou como ou vou à casa de banho, portanto o que é que eu preciso de fazer com mais urgência, o que é ridículo. E isto para mim não é qualidade nenhuma, portanto, eu acho que obviamente não é para abusos, eu sou a primeira que defendo que as pessoas devem ter regras rígidas para cumprir, mas regras que façam sentido. Portanto, eu não considero uma pausa de sete minutos alguma coisa...ter qualidade no trabalho ou uma qualidade de vida, não há! Tem de haver pausas maiores, embora possa haver menos, que eu acho que faz mais sentido, haver menos e haver pausas maiores, haver facilidade a nível de trocas de horários, por exemplo, os computadores funcionarem, as instalações serem boas e por boas já digo terem as condições mínimas, nós neste momento não temos um espaço para fumadores, o que eu acho ridículo, porque nós queremos fumar, fumamos à chuva quando está a chover. Não há um sítio de refeições, portanto, eu acho no mínimo um espaço de refeições com um microondas e onde as pessoas possam comer sentadas, porque as pessoas lá não comem sentadas, comem de pé. Poder ter férias quando me apetece, porque é isso que está previsto no contrato, não é carecer de aprovação de...da boa disposição de sabe-se lá quem. E basicamente cumprirem aquilo que está escrito no contrato, cumprirem as regras como elas são e haverem estes pequenos, estas pequenas alterações a nível de logística, digamos. Basicamente é logístico.

Entrevistador – Como é que tu descreves o teu espaço físico de trabalho?

E10 – O meu espaço físico de trabalho é uma lata de sardinhas.

Entrevistador – O que é que se entende por lata de sardinhas?

E10 – Porque estou num sítio onde há várias posições, por posições entendemos uma fila com quatro computadores e nas minhas costas está uma fila com quatro computadores. Então, só num espaço digamos como esta sala estão oito pessoas e como os novos que entraram têm que aprender com alguém, para além dessas oito pessoas a trabalhar, às vezes temos mais oito em *side by side*, ou seja, ao nosso lado a ouvir. Então tão dezasseis pessoas neste espaço. É horrível, não se pode. E para além de que muitas vezes não há cadeiras para essas pessoas novas se sentarem e sentam-se naqueles arquivos das gavetas, que assim uma coisa muito gira. Pronto, o que é que eu posso dizer mais...

Entrevistador – E essa situação...essa insatisfação não deve ser só tua porque se as condições realmente são assim não deve haver ninguém que se sintam bem naquele espaço...

E10 – Eh não sei, não falo com...quer dizer, falamos obviamente, mas toda a gente reclama, é claro que toda a gente reclama, mas quando é para fazer alguma coisa ou para dizer ou chegar a quem se deve dizer não dizem não fazem. Não adianta, portanto a única protestante sou eu, depois obviamente que isso também cria determinados rótulos dentro das pessoas e nas próprias organizações. E também talvez seja por isso que se calhar eu ali não tenho qualquer perspectiva de ter outro posto acima, também não queria, porque a minha vida não passa por ali, não me posso prender a um emprego assim a full-time num sítio destes, quando não é a área que eu escolhi e quando, principalmente, agora que estou a dar os primeiros passos na minha área, não é? Mas quem muito fala, normalmente...não chega longe, pelo menos pela experiência que eu tenho é essa, dos colegas que tão comigo ainda e que tinham mais ou menos a minha visão e que preocupavam-se e discutiam as coisas, davam ideias e não sei quê e falavam com as pessoas, tão no mesmo sítio que eu estou. Os outros que chagam lá e fazem tudo o que lhes dizem “sim senhor, sim senhor”, são supervisores, pronto. Eu percebo, mas não percebo.

Entrevistador – Como é que é feita essa subida de lugar?

E10 – Depende.

Entrevistador – Há critérios de avaliação em concreto?

E10 – Que nos chega não. Obviamente que eles devem existir. Normalmente o gestor propõe alguém ou...não sei, ao início acho que houve lá umas tentativas frustradas de concursos a supervisão, depois a partir daí não, é mais sai algum supervisor, já no outro dia já se sabe o gestor escolheu determinada pessoa. Agora com que base, isso eu não sei. Normalmente são assistentes que chegam lá, passam para full-time e depois passam a ajudá-los em sala e já pouco tempo tão a atender ou pelo menos tão metade do dia a atender metade a fazer sala e depois ou passam para...para Siebel, é coordenação, mas não é bem supervisão ou passam para a supervisão...pronto, passam sempre para um patamar superior. E são normalmente pessoas que vivem para aquilo, vão para lá, não se importam de fazer montes de horas extras, estar lá oito horas, sentam-se sempre ao pé dos supervisores, tão lá...fazem tudo aquilo que...que lhes pedem, não reclamam. Normalmente é assim que acontece a subida lá dentro.

Entrevistador – E por exemplo, tu és avaliada? Ou sabes se és avaliada?

E10 – Sei. Existe uma equipa de Qualidade que também as pessoas que lá estão são escolhidas, pelo gestor ou...pronto são propostas...

Entrevistador – As pessoas da equipa da Qualidade eram assistentes?

E10 – As pessoas da equipa da Qualidade eram assistentes, neste momento houve para lá uma reviravolta qualquer que veio alguém mesmo da E\_R\_H gerir a equipa de Qualidade, mas eram assistentes e continuam a ser assistentes, há é alguém da E\_R\_H que neste momento tá a fazer a ponte. Mas também não concordo muito com isso porque não está lá fisicamente, portanto, é muito complicado. Depois o que é que fazem? Fazem escutas, fazem cliente mistério e depois apresentam um relatório, por exemplo fazem três escutas e apresentam um relatório com umas determinadas percentagens e determinados parâmetros e depois aquilo vai dar um resultado final. Agora...ah e depois há a avaliação mesmo da EMPRESA\_CLIENTE, que também tem a ver com esses parâmetros. O feedback quando é da Qualidade são os próprios assistentes da Qualidade ou equipa da Qualidade e Integração, que é o que lhes chamam, que nos vão dar esse feedback. Quando é a EMPRESA\_CLIENTE, a EMPRESA\_CLIENTE envia por mail ao gestor, o gestor envia ao supervisor e o supervisor vai-nos dar o feedback. Portanto, se houver alguma coisa com a qual nós não concordemos, nós não temos hipótese de dar resposta nenhuma, nem pode ser alterado. Porque se não tinha de ser nós a dizermos, tinha de ser confirmado, o supervisor enviar novamente para o gestor, o gestor enviar novamente para a EMPRESA\_CLIENTE, a EMPRESA\_CLIENTE a confirmar e o processo inverso, portanto, lá para o ano nós tínhamos a coisa corrigida. E temos agora os famosos IQSs, que é os inquéritos de satisfação ao cliente, que é o outsourcing que através de uma outra equipa do NAE que está a fazer inquéritos de satisfação ao cliente com determinados padrões, o cliente responde e nós temos uma determinada percentagem. Consoante essa percentagem vai ser definido o nosso ordenado. Portanto, há um ano que tinha direito a estar no segundo escalão, porque aqui nós temos o escalão de rookie, o escalão de...rookie portanto é quando entramos logo, escalão de trainee, que é quando passamos para contrato a termo certo e depois os outros a seguir. Eu já estava a contrato a termo certo há um ano, portanto, já devia ir para o terceiro escalão, não me passaram, passaram-me agora com base neste inquéritos de satisfação, para um ordenado base superior, mas retiraram...ah e porque tínhamos que ter vinte por cento nesses inquéritos, vinte por cento de correção digamos, nesses inquéritos ou nessa satisfação de cliente para podermos passar de escalão. E eu fiquei no escalão mais baixo, houve quem nem tivesse subido, fica com o mesmo ordenado base, eu que estou lá há dois anos fiquei no escalão mais baixo, não sei porquê, talvez seja porque eu atendo linhas especializadas, portanto, é normal que eu não consiga resolver a questão do cliente à primeira, porque eu só atendo reclamações, portanto, é muito complicado. E pronto, e aí aumentaram-me o ordenado, mas já devia ter sido aumentada há mais tempo, portanto é...são estes género de coisas, é esta avaliação que depois dá para o nosso salário, mas só dão para aquilo que agrada, porque dão-nos de um lado, mas depois tiram-nos o subsídio de assiduidade, portanto, eu fico a ganhar o mesmo, basicamente. E...e depois essa avaliação também é muito dúbia, porque nós sabemos quais são os critérios, mas eu não sei qual foi...o que é que o cliente respondeu, eu não tenho acesso, eu não sei o que é, só tenho acesso ao resultado e pronto e é muito complicado. Basicamente acho que as pessoas que têm linhas especializadas, que normalmente são pessoas que pronto tão lá há mais tempo, mais experientes, que têm mais trabalho que os outros acabam sempre por ser prejudicadas, porque nós antes ganhávamos a mesma coisa que um...que um rookie...agora falta-me a expressão...que está nos primeiros meses, mas agora já não ganhamos o mesmo, passamos a ganhar menos, porque obviamente se nós atendemos

uma linha de reclamação, a satisfação do cliente é muito inferior, logo, se é muito inferior, ele vai-nos dar uma avaliação inferior, logo, nós ganhamos menos e fazemos mais.

Entrevistador – Achas que não és reconhecida pelo teu trabalho?

E10 – De forma alguma! Mas de forma alguma! Nunca ninguém me disse assim “Bom trabalho”, nunca. É incrível!

Entrevistador – Ia perguntar qualquer coisa e esqueci-me. Ah ia-te perguntar se achas que tens demasiado trabalho para o ordenado que recebes?

E10 – Sim! Tenho demasiado trabalho! Não a questão de ser demasiado em quantidade, é a questão de ser demasiado...é stressante. Depois chego ali um dia em que posso ter vinte ou trinta chamadas em espera e estar sempre a atender, sempre a atender, sempre a atender...ser sempre reclamações e coisas que não lembram nem ao menino Jesus, desculpa a expressão...e depois eu não consegui resolver, porque depois eu preciso de ajuda de um supervisor e depois o supervisor não está e depois quando está respondem sempre a mesma coisa, portanto, eu raramente peço ajuda porque não vale a pena, encaminho as coisas...pronto nós temos que encaminhas as coisas para os departamentos, os departamentos não respondem, quando respondem, por vezes também respondem mal. Eu...pronto, depois eu aproveito para tirar determinadas elações e entretenho-me a fazer determinados estudo, mini-estudos entre aspas que é se eu enviar uma reclamação com duas coisas, só me respondem à primeira. Portanto, eu para além disso, ainda me dou ao trabalho de escrever as coisas de uma maneira que eu garanta que respondem a todas as questões do cliente e para isso não me pagam, para fazer isso basicamente. Mas mesmo assim ainda me dou a esse trabalho e depois obviamente que isso não tem qualquer tipo de compensação, muitas vezes até achavam que eu fazia...por exemplo, porque depois havia a pressão das médias, tens que atender um determinado numero de chamadas por hora. Das duas uma, ou tu garantes uma qualidade elevadíssima ou tu garantes médias e chegaram-me a dizer directamente que preferiam medias do que qualidade. Então cliente é para ficar insatisfeito? E pronto e depois é aquela coisa, um diz uma coisa, outro diz outra, ninguém se entende e sinceramente é confusão a mais, é trabalho a mais, é stress a mais para o que eu recebo ao final do mês, que é quase nada. Se eu te disser que...eu estou a fazer cinco horas...se eu te disser que eu quando ganho trezentos e setenta euros é muito.

Entrevistador – Com tudo?

E10 – Com tudo! Porque depois ainda é só...primeiro é uma roubalheira, porque nunca metem lá o ordenado base e há sempre qualquer coisa incorrecta no ordenado, sempre, sempre, sempre! Epah é incrível. Eu tenho um ordenado base de imagina duzentos e oitenta e cinco euros, neste momento subi, mas pronto, só vou subir este mês...duzentos e oitenta e cinco euros, quando vem no recibo tem que lá dizer base duzentos e oitenta e cinco euros e a seguir é que vão somar os dias e as horas de formação, é que vão somar os feriados e é que vão somar isso tudo, mas não! Eles descontam os dias do ordenado base, portanto, o meu ordenado base põe lá duzentos e sessenta e dois e depois a seguir é que vão fazer essas contas todas, porque está errado, porque se o meu ordenado base são duzentos e oitenta e cinco, é para estar lá duzentos e oitenta e cinco.

Entrevistador – O que é que ainda te faz permanecer nesse emprego?



E10 – Olha, as contas que tenho para pagar todos os meses! É isso, basicamente!

Entrevistador – E não há... não há... e tu já tens uma experiência de outros Call Centers, a situação era a mesma?

E10 – Não, era um bocadinho pior. Porque eu nos outros, um deles não tinha contrato, recebia em dinheiro vivo debaixo da mesa. No outro estava a recibos verdes, portanto, levei a talhada da Segurança Social e tive que ir cantar para outra freguesia, porque neste país as coisas funcionam assim, não é? Portanto, eu cheguei a um pouco que eu para ganhar... eu ganhava trezentos euros por mês e tinha que descontar cento e cinquenta, portanto, vou viver do quê? Do ar? Não dá! Então vim para a E\_R\_H, porque já cá estavam amigos meus e porque eu sabia que era a contrato. Portanto, eu para sair daqui era no mínimo nas mesmas condições a nível de contrato, porque depois na prática vamos ver como é que as coisas correm.

Entrevistador – E contínuas a procurar?

E10 – Continuo a procurar. Eu tenho subscritos todos os sites de emprego que tu possas imaginar.

Entrevistador – E nunca aparece nada melhor?

E10 – Melhor não, porque há aqui uma reviravolta a nível da tendência do outsourcing que eu tenho notado nos sites de é tão a pedir muita gente para full-time. Por exemplo, o inbound que é o que estou a fazer agora tão a pedir essencialmente a full-time e eu não vou trabalhar a full-time. A outra alternativa será o outbound que eu com esta experiência toda em Call Center, desculpa mas outbound não! Lamento, por isso deixo-me estar onde estou! Pronto e vou aguentando mas é essencialmente por causa disso e por causa das folgas, porque eu tenho folgas que eu gosto, tenho o horário que mais ou menos eu gosto.

Entrevistador – Qual é o teu horário?

E10 – O horário que eu faço agora é dezasseis vinte e uma e trabalho de Terça a Sábado. Mas pronto, ainda não mudei as folgas para o fim-de-semana... já me disseram se eu queria mudar... não mudei porque me dá jeito Segunda-feira, porque é um dia útil e tudo mais, mas pronto também em breve devo mudar certamente. Mas pronto, com este horário, com estas folgas é muito complicado, porque normalmente as folgas são durante a semana e tão a apostar essencialmente nos turnos e folgas rotativas e eu não tenho vida para isso. E basicamente é isso.

Entrevistador – Estávamos a falar há bocado das condições físicas e, por exemplo, a nível de equipamento que tu precisas para desempenhar a função, tens tudo o que precisas ou falta alguma coisa?

E10 – Bem, depende do que é essencial. Essencial é o computador, com todas as aplicações a funcionar, agora os computadores foram arranjados recentemente... finalmente! E então já não tenho que esperar dez minutos que ele se lembre de abrir. Agora, as aplicações quando não falha uma, falha a outra, quando não falha a outra, falha a outra e assim sucessivamente. Portanto, não, não tenho condições, porque não dá!

Entrevistador – Se tivesses que escolher um factor, o mais importante para a tua qualidade de vida no trabalho, qual é que era?

E10 – O mais importante...isso é muito difícil.

Entrevistador – Destes que falámos agora, por exemplo.

E10 – Deixa-me ver. Eu acho que, a nível de logística não tanto...como está agora...eu adapto-me, gostava de ter mais obviamente, mas se fosse para escolher entre uma coisa e outra se calhar preferia ter uma flexibilidade diferente a nível de horário, por exemplo. Os horários, as folgas, as férias. As férias principalmente...

Entrevistador – As férias não és tu que escolhes as tuas férias?

E10 – Não. As férias...eu neste momento tenho trinta dias de férias que não as posso tirar.

Entrevistador – Porquê?

E10 – Porque é assim, nós para aí com três meses de antecedência preenchemos uma folha a pedir as férias e se tivermos sorte duas semanas antes dizem-nos a resposta. Se for negativa, não podemos tirar e acabou e não há volta a dar. Ou fazemos trocas com alguém e andamos uma semana a trabalhar de dia e de noite para depois podermos ter aqueles dias ou então, simplesmente não temos férias, e pronto.

Entrevistador – E não vos é justificado porquê que essa situação acontece?

E10 – Porque toda a gente quer tirar férias e para todos terem férias tem que haver cedências, mas eu não tenho rigorosamente nada a ver com o facto das outras pessoas quererem tirar férias. No meu contrato está a dizer que eu tenho direito a férias, logo, eu quero tirar as férias, têm que me dar as férias! Têm que se desenrascar entre aspas com o número de pessoas que têm, é uma questão de gestão, lá está a gestão aqui é essencial e não ta a haver.

Entrevistador – O que é que achas que podia ser feito para melhorar essas situações?

E10 – O que é que podia ser feito? Podia ser feita tanta coisa, nunca mais saia daqui.

Entrevistador – Por exemplo?

E10 – Mas por exemplo, olha podia haver...primeiro podiam começar por processar as folhas de ordenado lá, ou seja, mesmo que não fosse lá, haver um bom canal de comunicação entre quem processa as folhas de ordenado e quem está no Call Center. Acho que é assim, neste momento cada supervisor processa a folha de horas da sua equipa, o que faz com que em determinadas alturas dos meses não há supervisores em sala, porque tão todos a fazer folha de horas ou que tenham que fazer horas extra para fazer as folhas de horas. Portanto, dantes havia uma pessoa que era administrativo, depois saiu foi para supervisor. Portanto, eu acho que não se perdia nada em ter alguém lá só para tratar destes trabalhos, burocracias. Para fazer folhas de horas, para pedir rectificação de salários, para pedir alterações de moradas, pah é uma coisa que há sempre trabalho para fazer e que aliviava os supervisores e nós assistentes tínhamos os nossos problemas a nível burocráticos resolvidos muito mais depressa. Depois tens a parte da gestão das próprias equipas, porque há equipas com trinta

peças e há equipas com nove. Quer dizer, não é funcional. A gestão do próprio Call Center, porque é que há pessoas que vão para lá fazer extras para fazer sala? Se eles precisam de pessoas para fazer extras é para fazer aquilo que lhes compete que é atender telefonemas. E depois, outra coisa, os extras... hoje para fazeres horas extra tens que te inscrever, não podes fazer quando queres, eu percebo que eles tenham que gerir aquilo, mas se não... se há dificuldade e se nos põe entaves a fazer extras, porquê que deixam determinadas pessoas fazer extras sem fazer, ou seja, a trabalhar, a fazer... a ajudar em sala, sem estar a fazer...

Entrevistador – Achas que há diferenciação entre pessoas?

E10 – Claro que há, mas claro que há. Mas ali há especialmente!

Entrevistador – E isso acontece porquê?

E10 – Pah isso não sei, eu não estou dentro das relações entre quem é beneficiado e quem beneficia. Agora vejo que normalmente as pessoas que costumam estar mais aliviadas a nível de trabalho entre aspas, são pessoas que se dão muito bem com determinado supervisor ou que se dão muito bem com determinado gestor.

Entrevistador – Como é que são as relações de trabalho?

E10 – As relações de trabalho... depende! Entre os assistentes, há assistentes que têm relações de amizade fortes e que depois perduram e não sei quê. Há outros como é o meu caso que dou-me com duas ou três pessoas, mas não tenho grandes à vontades, mas... pronto, falo normalmente, só que ali também não há entreaajuda e ninguém... só aquela questão se um assistente precisar de ajuda e tu estás a fazer sala obviamente vais ajudar, explicas como deve ser, pronto. Agora acho que há pessoas também que estão a fazer sala, que são assistentes que respondem mal sem necessidade nenhuma e que são bruscos e que... epah não te sei explicar, mas aquilo não... a coisa não funciona assim, as pessoas parece que quando dão mais dois passos, acham que já são superiores a tudo e isso cria muito para haver dissidências lá dentro e para haver insatisfação por parte dos assistentes e por se calhar tarem ali a fazer o trabalho contrariados. E entre os supervisores a mesma coisa. Entre os supervisores e os gestores a mesma coisa. Toda a gente quer tudo para ontem, mas ninguém se preocupa em dar os mecanismos para nós podermos fazer as coisas para ontem. Portanto, acho que as relações já foram melhores também. E nos últimos tempos têm-se estado a agravar brutalmente devido também a determinadas alterações que foram feitas, quer a nível da qualidade quer a nível da... de gestão quer a nível da equipa de supervisão, da equipa de coordenadores.

Entrevistador – Com isso tudo, se tivesses que avaliar a tua qualidade de vida... de vida no trabalho, como é que avaliavas?

E10 – Depende de qual é a escala que queres.

Entrevistador – Diz-me numa escala qualitativa.

E10 – É assim, eu não vou ser injusta atendendo ao panorama que tu vives hoje em Portugal é boa. E eu tenho consciência disso. Agora não quer dizer que eu não queira mais, agora atendendo ao panorama é boa. Para mim é satisfatória digamos, mas atendendo ao panorama é boa. O que é totalmente contraditório com aquilo que eu tive a dizer anteriormente, mas é assim que eu vejo, porque uma coisa é o que tu desejas, outra coisa é a realidade.

Entrevistador – Achas que a tua saúde e o teu nível de bem-estar influenciam o teu desempenho?

E10 – Claro!

Entrevistador – Em que medida? Positiva e negativamente.

E10 – Eu neste momento, stressada como estou a ir para lá e a fazer o estágio. Eu trabalho das nove e meia da manhã às nove da noite, é muito complicado...eu chego ali não tenho paciência, mas tenho que fazer o meu trabalho. Ora se eu chego ali, o ambiente não é bom e as coisas tão mal feitas e não sei quê, óbvio que o meu estado de espírito e a minha motivação decresce a olhos vistos. Agora se eu chegar e...e tiver as coisas todas que necessito e tiver acompanhamento e o meu trabalho for reconhecido, eu faço o meu trabalho com muito mais motivação. O meu estado de saúde? Epah, tu chegas ali com uma constipação, não atendes tão bem um cliente como se tivesses normal, é tão simples quanto isso.

Entrevistador – Dá-me um exemplo que já tenha acontecido.

E10 – Tantos! Olha desde os dois anos que lá estou todas as vezes que tive doente fui trabalhar e tive que ir. Porque as faltas por doença não são pagas não é, eu não posso dar ao luxo, com o salário que ganho, de faltar quando estou doente, não posso então vou trabalhar doente, que se lixe. É mau porque estou-me a sentir mal, porque o cliente não é tão bem atendido, como se eu tivesse em condições e porque estou a contagiar todos os meus colegas. Mas é assim que querem, é assim que é! Eu não vou prejudicar a mim!

Entrevistador – E positivamente?

E10 – Positivamente? A nível de quê de estado de saúde?

Entrevistador – De bem-estar.

E10 – Então bem-estar foi aquilo que eu te disse há pouco, quer dizer se eu estiver satisfeita com o meu trabalho as coisas correm bem! Sou capaz de se calhar fazer mais e melhor, de ter motivação para o fazer. Se eu me sentir apoiada se calhar tenho outro tipo de atitude e de proactividade!

Entrevistador – E o contrário, por exemplo, o teu bem-estar no trabalho em que medida é que influencia a tua vida pessoal?

E10 – Olha, já influenciou mais. Mas acaba sempre por influenciar, porque estares ali a ver...vamos outra vez a bater no mesmo aspecto, tares ali a ver determinadas situações, estares a ver que o teu trabalho não é valorizado, teres a certeza que estás a fazer o trabalho correctamente, vês outras pessoas que se calhar percebem metade daquilo que tu percebes das coisas e...e apanhas se calhar trabalho feito por essas pessoas muito mal feito e atitudes dessas pessoas muito desadequadas e vês que essas pessoas acabam por receber os louros entre aspas de uma coisa que tu estás a fazer, epah no mínimo tu levas alguma cara feia para casa, podes não comentar, mas é muita complicado de gerir essa situação. Depois à medida que o tempo avança das duas uma: ou te vais embora ou aceitas e esqueces, saís dali...é...basicamente agora é assim, eu chego ali ponho os headsets na cabeça pá pá pá pá,

tiro os headsets da cabeça, morreu, ficou li vou-me embora, se não não dá...tem que ser assim. Não dá, aquilo é um stress, uma coisa terrível. Eu já cheguei a sonhar com facturas, a sonhar com clientes aos berros...é um bocado esquisito, agora já não, porque uma pessoa também com o tempo ganha juízo, deixa de se preocupar tanto com as coisas, mas é mais ou menos assim.

Entrevistador – Gostas do que fazes?

E10 – Tem dias. Percebes? Mesmo no meio disto tudo tem dias!

Entrevistador – Quais são os dias que gostas?

E10 – Olha, dias em que...como é que eu hei-de explicar, olha dias em que não estou cinco horas em que não estou pumba pumba a atender, em que por exemplo, atendo, faço sala, vou à formação, pah tenho outra dinâmica.

Entrevistador – O que é que é fazer sala?

E10 – Fazer sala é tipo um assistente faz o trabalho de supervisor, mas não passa de reles assistente, basicamente, sem a parte administrativa da coisa. Tipo estás lá de um lado para o outro numa sala, à espera de quem é que precisa de ajuda e a ver quanto tempo é que eles tão com os clientes em linha, porque se passa dos três minutos temos que dizer ao cliente para aguardar. Mais ou menos estás a controlar ali como é que as coisas tão em sala e eu não gosto de fazer isso um dia inteiro, porque é também um bocado chato e cansativo e tu deixas de conseguir ajudar os outros quando saís da linha. Porquê? Porque se tu estás muito tempo sem atender, tu não sabes quais são as novidades digamos, acho que também não é produtivo. Mas eu gosto de uma coisa mais...de haver uma maior dinâmica, porque imagina, estou duas horas a ajudar, estou duas horas a atender e vou, por exemplo, para a formação...que nós temos formações obrigatórias e pah é diferente, não estou sempre a fazer a mesma coisa. E aí mesmo quando estou a atender as coisas correm muito melhor, porque estou muito mais desanuviada daquilo. Agora quando chego lá e começo stresses atrás de stresses durante cinco horas é muita complicado.

Entrevistador – Mudavas alguma coisa no teu trabalho?

E10 – Mudava tudo!

Entrevistador – Dá-me um exemplo de uma coisa que mudavas e porquê.

E10 – Epah não te consigo dizer só uma coisa que eu mudasse, porque eu acho que a nível de gestão aquilo está tudo invertido. As coisas tão...acho que as coisas começam no telhado, em vez de começarem por abrir os roços, percebes? As coisas tão um bocado, não sei, epah também sem desfazer a gestão daquilo, porque se são gestores é que têm formação para tal e têm experiência para tal, não é? Agora, pah acho que há outras formas de gestão a explorar, outra forma de organizar as coisas. Epah é que começa tudo pela motivação também.

Entrevistador – Vocês sentem que têm...que eles vos pedem opinião acerca das coisas?

E10 – Não! Opinião para quê? Eles fazem reuniões informativas, do género “vai mudar isto, isto, isto, isto e isto. Dúvidas?”. A nossa opinião é se temos dúvidas, não é opinião. É assim,

não há qualquer...epah, de vez em quando, espera lá, estou a ser injusta, de vez em quando fazem uns inquéritos com escalas surreais, mal feitos e pronto, completamente dúbios para nós avaliarmos a equipa de supervisão, outra vez para avaliarmos a equipa de Qualidade, basicamente para nos queimarmos uns aos outros, e pronto...é a nossa opinião! E é anónima!

Entrevistador – Mais alguma coisa que mudavas?

E10 – Mais alguma coisa que mudava? Olha a nível logístico, punha aquilo a funcionar como te disse há bocado, a nível de...mudava tudo a nível de prémios de...de ordenados de assistentes, mudava tudo...tudo, tudo, tudo, tudo!

Entrevistador – Mas, por exemplo, mudavas o quê? Mudavas o ordenado base ou mudavas os prémios?

E10 – As duas coisas!

Entrevistador – Achas que...

E10 – Porque eu acho que é assim, o ordenado base deve evoluir na medida do tempo de casa que a pessoa tem e da experiência que adquire. Porque é uma segurança também, não é? Os prémios tem a ver com a performance e com o desempenho e o envolvimento do assistente, portanto, desenrasque-se, não é? Os prémios servem para distinguir quem realmente é bom, mas não significa que uma pessoa que esteja lá há um, dois, três, quatro anos, como alguns colegas estão, pah estejam a ganhar o mesmo que eu que estou lá há dois, por exemplo. E façam a mesma coisa que eu, ou mais, porque se calhar sabem mais, não é? Eu acho que havia de haver mexidas nulas e havia de haver penalizações para os assistentes que faltam, havia de haver penalizações para as pessoas que chegam atrasadas.

Entrevistador – Não há?

E10 – Não! Quer dizer, não renovam o contrato...ya...pah, e nós...e...e pronto, e depois há o prémio de assiduidade, quer dizer o prémio de assiduidade são trinta e sente euros e mesmo assim vão retirá-lo, porque vão dar outros prémios de desempenho. Então mas diz-me lá uma coisa, o que é que o desempenho tem a ver com a assiduidade? Eu posso ter um excelente trabalho e chegar todos os dias atrasada. Não mereço prémio de assiduidade. Mas também pode um mês não me correr tão bem, não ter um desempenho por ai além, mas ter ido todos os dias e me ter esforçado para chegar a horas. São estas coisas, porque depois enganam-nos, eu sinto-me enganada, não sinto, porque pronto já estou de pé atrás sempre com a coisa. Imagina, quando instituíram agora esta questão que era o cliente que nos avaliava, com base nisso é que são criados os nossos salários, disseram que tinhas que atingir vinte por cento e eu pensei “vinte por cento, vinte por cento é reles), um assistente que tem vinte por cento é um assistente reles, porquê? Porque pautei-me pelos inquéritos de qualidade em que tava habituada a ter uma qualidade na ordem dos oitenta por cento, portanto, pensei vinte por cento é completamente desadequado, “ah e tal, porque é no primeiro que é para dar oportunidade a mais gente para ganhar e para motivar e não sei quê”. Pah tudo bem é vinte por cento, mas não me disseram que havia valores negativos, então no máximo o que as pessoas conseguem é quatro por cento, cinco por cento, porque eles põe os valores negativos para não darem prémios, como é que é possível? É assim uma coisa, pronto. Eu não enganava as pessoas sinceramente.

Entrevistador – Era isso o fundamental que mudavas?

E10 – Era, fundamental. Porque não me venham com tretas que é ambiente de trabalho, é logística, é isto é aquilo. Pah quando te metem a mão ao bolso é que tu realmente mudas de atitude!

Entrevistador – Mais alguma coisa?

E10 – Que eu queira dizer...

Entrevistador – Eu acho que já te perguntei tudo o que tinha para perguntar, queres acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E10 – Não sei, eu acho que o teu guião foi abrangente, focaste os aspectos da coisa, mas...

Entrevistador – Ficou alguma coisa por dizer sobre o trabalho neste tipo de empresas?

E10 – Pah não, por dizer não, fica por reforçar que é um trabalho precário, que é...que é um trabalho desmotivador e que se calhar...olha, grande parte da fraca auto-estima dos licenciados vem deste tipo de trabalhos.

Entrevistador – Imaginavas quando estavas a tirar o curso, que quando acabasses o curso ias continuar a trabalhar nisto?

E10 – Não. Porque eu quando estava a tirar o curso, nem imaginava que estalasse a polémica na Independente, sabes. Até isso me veio destabilizar a vida, porque eu fazia intenções de acabar o curso, ia fazer o estágio e depois nunca mais ia ver um Call Center à frente.

Entrevistador – Mas será...Há muitos licenciados a trabalhar em Outsourcing.

E10 – Pah ta bem.

Entrevistador – Se calhar não é por causa da faculdade. É um bocadinho por causa do...

E10 – Há pessoal que eu vejo que está ali, é pessoal que está a acabar a faculdade. Por onde eu passei, ou que tão a acabar ou tão na histórias dos estágios que não são remunerados ou que não arranjam colocação na área e etc etc. Tudo num...

Entrevistador – Há alguém que faça daquilo carreira?

E10 – Há, há, então não há!

Entrevistador – O que é que é fazer carreira?

E10 – O que é que é fazer carreira? Olha temos vários supervisores ali que tiraram o curso de gestão organizacional ou...gestão de empresas ou...sei lá...ou marketing também na variante empresarial. Houve uma altura que havia muita gente a tirar esse tipo de cursos, ficaram lá como assistentes, foram para supervisores e o objectivo é chegarem a gestores, que é um trabalho dentro da área. Mas pronto, se tu fores a ver tens uma equipa para aí com seis ou sete

supervisores e tens um gestor, portanto, é muito difícil essas pessoas atingirem o objectivo final.

Entrevistador – Quantas pessoas é que pertencem ao Call Center? Da E\_R\_H.

E10 – Ah isso não te consigo dizer.

Entrevistador – Mas são muitas?

E10 – A E\_R\_H tem vários Call Centers.

Entrevistador – Sim, mas da EMPRESA\_CLIENTE.

E10 – Onde eu estou...a EMPRESA\_CLIENTE também tem vários, não trabalha só ali...tens a parte do NAE, que é o que eu te disse que fazem outbound, fazem inquéritos de satisfação, fazem comunicação ao cliente. Tens a parte da análise, que é...aquilo é tipo uma linha de montagem, ou seja, existe a parte que apresenta os produtos aos clientes, os clientes ligam para nós, quando reclamam nós encaminhamos os pedidos, os pedidos vão para análise que é o GOR e do GOR passam novamente para o NAE, para fazer a comunicação ao cliente e de responder o que é que foi analisado, basicamente. Nós lá funcionamos muito o 1696, a linha de atendimento e o GOR. Agora a nível de número de funcionários, eu consigo-te fazer aí, sei lá, duzentos e tal...é bem possível. Porque entretanto também está o pessoal da EMPRESA\_CLIENTE, mesmo gestores de qualidade que trabalham para a EMPRESA\_CLIENTE não trabalham para a E\_R\_H no mesmo edifício...ao lado, praticamente de onde nós estamos. Agora posso te dizer, da parte do atendimento, supervisores são para aí uns seis ou sete, assistentes são cento e tal, depois tens os dois gestores, tem um gestor aqui e o outro gestor que é mais aqui, basicamente. Pah da parte do GOR também tens cinco ou seis supervisores e quase cem assistentes também, por isso ainda é muita gente.

Entrevistador – Mais alguma coisa X?

E10 – Epah não. Eu não me lembro assim de mais nada. Já desabafei, vim à terapia...que bom, sinto-me tão bem...hoje vou trabalhar como deve ser. Olha uma boa sugestão, haver psicólogos, gabinetes de psicologia.

Entrevistador – Não há nenhum tipo de apoio a esse nível?

E10 – Acha? Qual tipo de apoio? Ah mas fizeram-nos umas mensagens que eu vou-te contar. Quando foi o aniversário da EMPRESA\_CLIENTE, levaram os assistentes todos a fazer massagem, lá para uma sala, para a sala de formação, mas pronto só podia ser quinze e tínhamos que fazer à vez. Não podia ser tudo bom não é. Mas pronto foi uma boa iniciativa, mas foi a EMPRESA\_CLIENTE, não foi a E\_R\_H.

Entrevistador – E há esse tipo de iniciativas, por exemplo, de vos reunirem, em jantares?

E10 – Não! Há é, às vezes ofertas, há estes pequenos mimos, mas não é da E\_R\_H, é da EMPRESA\_CLIENTE mesmo. A E\_R\_H não. A E\_R\_H fez um jantar de Natal e então era “queres ir ao jantar?”, “ah não sei vou pensar”, “ah então pensa bem, porque se marcares e



não fores tiram-te do ordenado”, eu tenho alguma vontade de ir a algum jantar de alguma coisa? Claro que não! É a maneira como fazem o trato.

Entrevistador – Sim...

E10 – Pronto, lá está, eu acho que há um bocadinho de falta de formação nessa parte de relacionamento humano, as pessoas têm de saber falar umas com as outras, se não... Acho que as empresa em Portugal têm que aprender que nós não funcionamos à base da ameaça, nós funcionamos à base do ordenado que ganhamos e funcionamos à base do incentivo, que é totalmente o oposto. Porque nós estamos tão desiludidos, tão desiludidos, tão desiludidos que acho que para isto dar a volta, primeiro têm que nos dar e só depois é que nós conseguimos responder positivamente às coisas...mas pronto já estou a falar de mais.

Entrevistador – Pronto, vou desligar isto X.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 11

(Introdução)

Entrevistador – Antes de mais queria que me falasse um pouco do seu percurso académico a partir da faculdade.

Entrevistado11 – A partir da faculdade...

Entrevistador – O que é que tirou, porquê?

E11 – Portanto, licenciiei-me em Sociologia. Na altura quando escolhi o curso não foi bem uma opção de vida, foi mais porque...na altura em que eu terminei o 12º ano não tinha média para entrar no curso que eu queria, que era Direito e então dentro da média que eu tinha optei por Sociologia, era o que tinha mais a ver comigo. Gostei. Gostei do curso, fiz uma licenciatura de pré-bolonha ainda dos quatro anos e não dos três. Não me especializei em nenhuma área...e portanto, podia-me ter especializado em...na área mais da economia ou dos recursos humanos ou da geografia, mas não. Optei por fazer uma licenciatura de Sociologia Geral. Depois posteriormente a isso fiz um estágio...um estágio no Centro de Formação Profissional, no Centro das Novas Oportunidades. E foi isso o meu percurso académico, terminou aí no estágio.

Entrevistador – Enquanto estava a estudar também trabalhava?

E11 – Não.

Entrevistador – Começou só a trabalhar depois do curso?

E11 – Depois do curso.

Entrevistador – Como é que foi esse percurso?

E11 – Foi...a minha primeira entrada no mercado de trabalho foi a partir do estágio. Portanto, foi esse o meu primeiro contacto, antes disso nunca tinha trabalhado, mas o estágio não é bem...quer dizer é mercado de trabalho e não é. Por um lado estamos sujeitos ao funcionamento do mercado, porque estamos numa empresa, por outro lado não temos, em termos de direitos, não temos os direitos de um trabalhador normal, não é? Mas dá para nós termos uma percepção de como é que funciona, porque quem vem da faculdade é um choque tremendo entrar numa empresa. Não...não...creio que não são todas as faculdades assim, acho que depende também da preparação.

Entrevistador – Em que faculdade é que tirou o curso?

E11 – Eu tirei na Nova de Lisboa. Depois...já não me recordo qual é que era a sua pergunta...

Entrevistador – O percurso profissional. Por exemplo, como é que chegou à E\_R\_H?

E11 – Entretanto acabei o estágio, procurei trabalho na minha área que era Sociologia, não encontrei e pensei que, pronto, não podia estar indeterminadamente, indefinidamente à espera de encontrar um trabalho na minha área. Então, daquilo que havia disponível, um part-time que era o que me interessava, o que é que eu poderia fazer? Ocorreu-me um Call Centers, porque era aquilo que hoje em dia mesmo assim ainda se encontra trabalho com mais facilidade e a E\_R\_H foi...eu fiz uma pesquisa na Internet, por trabalhos...na altura não pesquisei por E\_R\_H, não fazia ideia do que era a E\_R\_H. Pesquisei um emprego, por acaso era a E\_R\_H que estava a fazer a intermediação, concorri e pronto fiquei lá até hoje.

Entrevistador – Está há quanto tempo a trabalhar em regime de Outsourcing?

E11 – Há um ano. Já fez um ano dia dois de Abril.

Entrevistador – Desde que a X começou até agora, desempenha sempre as mesmas funções?

E11 – É assim, pronto o meu trabalho é atendimento de clientes, aquilo que tem alterado é o tipo de clientes que tenho...que tenho atendido e o tipo de linhas que estou a atender. Portanto, há os clientes que nós chamamos gerais e depois há os clientes empresa, linhas de facturação...pronto, foi esse o meu percurso dentro do trabalho.

Entrevistador – Quais são X as suas expectativas para o futuro a nível profissional?

E11 – Eu acho que é difícil hoje em dia fazer uma ponderação assim ao futuro. Futuro não sei o que é que pensa assim um ano, cinco anos, dez anos? Futuro...Eu espero encontrar um trabalho dentro da minha área, um trabalho que faça jus àquilo que eu aprendi e àquilo que eu me preparei. Realmente este trabalho que eu estou...ainda por cima não estou a usufruir, não estou a utilizar todas as ferramentas que eu me muni durante a licenciatura, porque é um trabalho que independentemente de ter uma licenciatura ou não, qualquer pessoa faz. E eu gostava de pôr em prática aquilo que aprendi e pelas minhas capacidades gostava de...Espero dentro de, não sei talvez um ano, dois anos, ter encontrado esse...

Entrevistador – Continua à procura? Mesmo a trabalhar continua à procura?

E11 – Continuo, continuo! Não tão...pronto, se tivesse completamente sem fazer nada aí seria uma busca mais intensiva. Assim não, é verdade que a pessoa tem tendência a acomodar-se, apesar de estar num trabalho que não é aquilo que a pessoa quer, mas não sei a pessoa acomoda-se. Envio currículos, sei lá, quando vejo uma proposta que me interessa envio, mas não tenho tido resposta, envio se calhar para lhe dar assim uma estimativa, talvez esteja a enviar um por semana ou um de quinze em quinze dias, pronto. Não é...não era nada aquilo que eu enviaria se tivesse completamente desempregada, enviaria se calhar dez ou isso por dia e não por semana.

Entrevistador – Quais é que são as vantagens ou os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E11 – Vantagens? Eu também não tenho um grande termo de comparação para um trabalhador que não tivesse em outsourcing. Porque como lhe digo a minha experiência foi num estágio e nós não temos aí direito de trabalhador. Mas talvez as vantagens, portanto, sejam todos os problemas que possam surgir, já surgiram anteriormente de certeza absoluta. Não serão comigo de certeza, sei lá, qualquer coisa que possa surgir ao nível do trabalho,

alguma dúvida que a pessoa tenha, numa empresa de recursos humanos creio que é a mais indicada para resolver essas questões, ao passo que uma empresa que não tem um... não tem um... uma... um... que não está associada a uma empresa de recursos humanos pode ter dificuldades em certos aspectos ao nível laboral da contratação, das regalias, da legislação... pode não estar tão... tão dentro do assunto, pode não ter background desse assunto e cada vez que aparece um problema para aqui para eles não será a primeira vez que aquele problema está a aparecer, ao passo que uma empresa de recursos humanos quando aparece um problema, aquilo para eles é a coisa mais fácil de resolver, porque aparecem se calhar quinhentos ou seiscentos daqueles por semana. E eles, portanto, têm knowhow para resolver as situações.

Entrevistador – E aspectos negativos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E11 – Também tem os aspectos negativos não é? Os aspectos negativos é a falta de sentirmos que estamos a trabalhar para aquela empresa que nós estamos a trabalhar, porque ao fim ao cabo eu estou a trabalhar para uma empresa, estou a dar o meu nome para uma empresa, mas não é essa a minha entidade patronal. Falta essa ligação. Essa identificação... e ainda mais no trabalho que eu trabalho... que estou a dar a cara, não é a cara que é por telefone, mas estou a dar o meu nome a cada cliente como funcionária da EMPRESA\_CLIENTE. Tenho que vestir a camisola da EMPRESA\_CLIENTE, tenho que defender os interesses da EMPRESA\_CLIENTE, no entanto, eu não sou funcionária da EMPRESA\_CLIENTE. Falta-me essa ligação, quando nós fazemos parte de um projecto, nós identificamo-nos com o projecto e temos...

Entrevistador – Quando lhe perguntam onde é que trabalha o que é que responde?

E11 – Depende! Depende da pessoa que pergunta. Em princípio digo EMPRESA\_CLIENTE, porque ao fim ao cabo é mais fácil de explicar, não irei dizer “bem trabalho para uma empresa, que por sua vez trabalha para a EMPRESA\_CLIENTE”. Porque eu não trabalho para a E\_R\_H, quer dizer, a E\_R\_H paga-me o meu salário e eu sou funcionária da E\_R\_H, mas eu não presto nenhum serviço propriamente dito à E\_R\_H, eu presto um serviço à EMPRESA\_CLIENTE. Portanto, eu sou... lá está, eu às vezes penso nisso, eu tenho dois padrões. Tenho um patrão que é a EMPRESA\_CLIENTE e depois tenho outro patrão que é a E\_R\_H. Qualquer um deles me pode despedir, se eu não cumprir as regras da E\_R\_H, a E\_R\_H pode me despedir e a EMPRESA\_CLIENTE é completamente independente dessa situação, se por algum motivo a EMPRESA\_CLIENTE me quiser despedir, a E\_R\_H de certa forma também está condicionada, porque a E\_R\_H também está a prestar um serviço à EMPRESA\_CLIENTE e a EMPRESA\_CLIENTE ao fim ao cabo é que tem a palavra final. Portanto, eu tenho dois padrões, é isso que eu estava a dizer, faz parte dos aspectos negativos, não tenho aquela identificação directa de trabalhar para esta empresa só eles é que eu presto provas e... não, eu estou a trabalhar para duas empresas, cujas as caras e os rostos eu mal conheço, eu só estou na engrenagem como tão centenas e centenas de pessoas, não temos uma ligação como tem por exemplo um trabalhador de um departamento de empresa, que sabe a hierarquia da sua empresa, tem uma chefia, a seguir tem uma chefia superior e a seguir sabe que tem, digamos assim, a administração. Nós aqui não! Não temos... as chefias são tantas, os intermédios são tantos que perdem-se.

Entrevistador – X qual é, já falou um bocadinho sobre isso, mas qual é a relação que tem com a sua entidade patronal?

E11 – Lá está a minha entidade patronal é a E\_R\_H, não é? A minha relação com a minha entidade patronal? É uma relação ténue. Ténue no sentido de que não...é estritamente de, como é que eu hei-de explicar, sempre que existe alguma dúvida, alguma situação que seja preciso esclarecer, com quem eu falo é com o meu chefe directo, que não é mais nem menos do que subordinado a alguém. Vem naquela cadeia que eu estava a falar, isto o que pode acontecer é demorar mais tempo a resolver os problemas, tem que passar por tanta gente que se calhar se eu tivesse o departamento de recursos humanos no sítio onde eu trabalho eu dirigia-me lá “resolvam-me isto”, mas assim não, o que é que eu faço? Falo com o meu superior hierárquico seguinte, que por sua vez falará com o superior dele, que por sua vez falará...Falta um rosto, falta um organismo que eu chegue ali e diga “eu quero resolver isto com vocês ou tenho que passar por cinco ou dez pessoas para resolver a minha questão?”. A minha relação é basicamente, quando tenho alguma situação falo com o meu superior hierárquico e ele toma os procedimentos que são necessários e dá uma resposta. Nunca tive necessidade de saltar essas chefias todas e tentar vir à sede ou falar...se bem que já houve situações em que se se tivesse proporcionado isso, por situações que nós vemos, por exemplo no rendimento que não estão correctas, às vezes falar com o superior hierárquico ele não nos dá a resposta que nós queremos ouvir. A resposta que nós queremos ouvir é “isto vai ser corrigido, já ou no dia a seguir” e isso não acontece. Pronto, mas como são situações...é assim, demoram mais tempo, mas as situações são resolvidas.

Entrevistador – O que é que é para a X Qualidade de Vida no Trabalho?

E11 – Qualidade de Vida no Trabalho, isso é um conceito muito abrangente. Qualidade de Vida no Trabalho. Eu diria que é...tem muito a ver com a pessoa identificar-se com o que está a fazer, sentir que faz parte de uma equipa e sentir que está a trabalhar para um objectivo que também é dela. Porque quando nós estamos a trabalhar e sentimos que não temos ganho nenhuma contrapartida, quer o meu trabalho seja bom quer o meu trabalho seja mau, é igual, eu estou a trabalhar para um abstrato, isso não gera qualidade de vida no trabalho. A pessoa trabalhar é quase uma coisa mecânica, falta estímulo...incentivo psicológico quando...quando não existe esse sentido de pertença a uma empresa. É evidente que as empresas muito grandes é difícil fazer parte dessa equipa, quando são empresas pequenas cada ganho é um ganho de todos, quando são empresas grandes, quer dizer dilui-se muito porque é uma empresa grande. Mas acho que as empresas intermediárias, nomeadamente a que eu estou a trabalhar que é a E\_R\_H, tentam promover incentivos ao bom desempenho para que a pessoa, uma vez que não faz parte dos lucros da empresa grande, porque isso é impossível quando se tem uma sociedade de accionistas e os lucros são para todos menos para os trabalhadores, não é? É mesmo assim. Mas a E\_R\_H tenta proporcionar prémios de qualidade, de produtividade para que a pessoa tenha o tal incentivo. Outro aspecto que tem a ver com a qualidade no trabalho é os direitos e os deveres estarem bem delineados e bem...bem conscientes de parte a parte. Ou seja, o trabalhador estar consciente daquilo que pode e não pode fazer, daquilo que tem e não tem direito e a entidade patronal da mesma situação. E a partir daí o trabalhador deve ter autonomia para fazer o seu trabalho da forma como ache melhor. Quando estas regras não são definidas, quando há ali uma...uma margem de abstracção o trabalhador está sempre naquela sensação “será que fiz bem, será que fiz mal, será que alguém me vai chamar a atenção por causa disto!” e isso para mim é uma das condições para que haja qualidade no trabalho, é definição de direitos e deveres, o que é que se pode, o que é que não se pode fazer, o que é que se deve, o que é que não se deve fazer e a partir daí deixar à pessoa...a pessoa tem que ter autonomia no que está a fazer. A pessoa não pode ser uma máquina de hoje faz isto, amanhã faz de outra maneira, no dia a seguir faz de outra maneira, constantemente a fazer uma alteração das suas condições, porque isso deixa a

pessoa num limbo, numa corda bamba e isso não dá...pronto não dá confiança, não dá...não dá estabilidade ao trabalhador. Pronto, acho que já referi isso das condições, de fazer parte de uma equipa, condições...qualidade de vida no trabalho...

Entrevistador – Como é que avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

E11 - Precária! Sou sincera!

Entrevistador – Porquê?

E11 – Precária porque estes elementos que eu estava a dizer das regras, da definição das regras não existe, porque são empresas grandes, de dimensão muito grande, que têm a trabalhar num mercado que é muito competitivo, que é o mercado das telecomunicações e que nos quais a regra de hoje não é a regra de amanhã. Se hoje a regra for vender um produto, amanhã esquece, não estás a vender aquele produto, estás a vender outro. Se hoje a regra for vamos solicitar aos clientes que nos identifiquem através deste número, amanhã vamos solicitar aos clientes que se identifiquem através de outro número. Porque, lá está, é uma empresa de uma dimensão tal, existem tantas pessoas a trabalhar e cada uma a inovar no seu departamento, cada departamento tenta fazer o melhor que pode e cada departamento em cima manda as regras para baixo e quem está em baixo leva com as regras de todos. Um manda fazer assim, outro manda fazer assado, entretanto não é assim, é de outra maneira. Nos primeiros tempos custa um bocadinho a...a adaptar-se a isto, mas depois ao fim ao cabo, nós entramos muito...entramos no esquema das coisas e às vezes quando surge uma questão “pensava que não era assim, pensava que era de outra maneira”, “não, não, mas agora passou a ser assim”, “pronto”, não se discute, é aquela situação, “ah mas porquê que ontem disseram que era assim?”, não se discute, ontem era assim, hoje já é assim, não vale a pena...a nossa função não é questionar as coisas...

Entrevistador – Acha que vocês não têm uma opinião a dar às coisas...

E11 – Eu acho que devemos ter.

Entrevistador – O que é que acontece? Têm ou não?

E11 – Eu acho que sim, que temos. Não temos é bem a percepção que a temos, porque ao fim ao cabo, nós somos a ligação da empresa aos clientes. Podem haver muitas chefias, podem haver pessoas com cabeças brilhantes, com ideias brilhantes, mas quem as está a pôr em prática somos nós, é quem está a falar com o cliente. Quem tem noção do agrado ou do desagrado do cliente somos nós, a EMPRESA\_CLIENTE não funciona se os clientes não tiverem satisfeitos cai o castelo todo, é um castelo gigantesco, mas tem uma base. Por isso é que eu às vezes penso para mim, nós que estamos a trabalhar directamente com o cliente, somos a base da pirâmide, somos quem tem menos, em termos de...de...de ditar regras, somos quem tem menos voto na matéria, a nós só nos ditam regras, mas apesar de sermos a base da pirâmide, a pirâmide só funciona porque nós existimos, porque se não houvesse pessoas para falar com os clientes, podiam haver ideias maravilhosas de tudo aquilo que está acima de nós, mas não havia ninguém para pôr em prática. Portanto, eu acho que se as chefias tiverem noção disto, obviamente que levam a nossa opinião em conta, porque se eles não nos perguntarem nada às tantas andam a criar ideias e projectos no vazio, no vazio do suposto cliente. O suposto cliente não existe, existe o cliente e os clientes que nós temos percepção de como é que são, do que é que querem, do que é que exigem da empresa, do que é que

gostariam que a empresa lhes oferecesse. O que acontece é que essas chefias têm as suas formas de chegar ao cliente, passando por cima de nós, isto é, em vez de “o assistente falou com o cliente, o que é que o assistente achou?”, não! A chefia directamente ouve a conversa, portanto eu tenho noção que todas as minhas conversas, aliás quando eu assinei o meu contrato isso era uma das cláusulas, todas as minhas conversas podem ser escutadas e gravadas, que eu tenho que me...tenho que aceitar isso, se não aceitasse não tinha aceitado o contrato...ouvem as conversas e tiram as suas próprias conclusões. Ou seja, ninguém nunca me vem perguntar “ah achas que os clientes gostam deste serviço?”, não, eles têm as formas deles de ter essa informação. Eles de vez em quando publicitam no site, de rede interna, onde os colaboradores podem fazer sugestões e...mas é preciso um código, uma password e nem toda a gente tem, portanto, não é assim tão fácil.

Entrevistador – Se tivesse que escolher um factor, o mais importante para si, quando avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho, qual era?

E11 – O factor mais importante para avaliar a qualidade de vida? Isso depende, a primeira palavra que me ocorre é estabilidade.

Entrevistador – Tem estabilidade no seu trabalho?

E11 – Estabilidade? Temos um contrato com um termo. Nós sabemos que durante aquele tempo...

Entrevistador – O seu contrato é de quanto tempo?

E11 – São nove meses. Mas pronto vão evoluindo, o primeiro era três, o segundo foi de seis, depois passou para nove. É um prémio que nos vão dando, o aumento da duração dos contratos. Mas também sentimos que o contrato não é tudo. E mesmo que o meu contrato me diga que só acaba em Setembro, eu sei que a qualquer momento posso ser dispensada, não existe hoje em dia, na empresa onde trabalho e eu creio que em nenhuma outra, hoje em dia, não existe a sensação da parte da pessoa que está a trabalhar de que é útil no que está a fazer, porque quando existe...quando a pessoa tem noção, eu estou fazer uma coisa que só eu sei fazer, que mais ninguém faz...dessa forma, eu tenho dessa forma a faca e o queijo na mão, tem a empresa, mas eu também tenho, porque se me despedirem eles vão sentir a minha falta. Hoje em dia não, hoje em dia o trabalhador sai num dia, no dia a seguir está lá outro, ninguém dá por falta dele. Isso não provoca...não provoca estabilidade nenhuma...a pessoa sabe que é útil, mas é útil, enquanto está ali. Só é útil enquanto está ali. Está presente é útil, faltou, não está presente, não é útil, ninguém dá pela falta dela. Ou fez algo que não está correcto, deixou de ser útil. Não há uma ponderação, se calhar como havia antigamente, de empresas se calhar em que havia uma ligação mais familiar às pessoas. Hoje não existe essa ligação, os meus chefes...as minhas chefias, que me contrataram nunca me viram, conhecem o meu nome, estou nos registos, pagam o meu salário, mas não existe nenhum vínculo para além desse. Eu sou um número, sou uma pessoa, não é? Se um dia, por acaso, fizer uma asneira, ninguém vai ter em consideração “ah mas ela boa pessoa” ou “ela faz isto bem”, não! Quer dizer, as pessoas acho que há mais frieza na relação laboral.

Entrevistador – Como é que são as relações de trabalho no seu trabalho?

E11 – Entre colegas ou entre...

Entrevistador – Tudo.

E11 – Epah entre colegas é uma relação muito boa mesmo. Como eu disse eu já trabalhei, trabalhei fiz um estágio, anteriormente e a faixa etária dos trabalhadores era diferente, as pessoas que trabalhavam lá era diferente, eram pessoas mais velhas do que eu, eu era a pessoa mais nova lá. E por muito que...pronto, nós quando estamos num local de trabalho temos as conversas relacionadas com um trabalho, mas também temos conversas sobre a nossa vida pessoal. Quando estamos a trabalhar com pessoas que têm alguma coisa a ver connosco, corre muito melhor a ligação, porque temos a mesma faixa...só o facto de pertencer à mesma faixa etária faz conexão com uma série de outros vínculos, temos os mesmos gostos de música, temos os mesmo interesses de...sei lá de, sociais, de filmes, de cinema. E nesse aspecto acho que não tenho mesmo...foi a melhor coisa, é a melhor...o que retiro melhor do trabalho é a ligação com os colegas. E com quem...pronto, com as minhas chefias directas que é com quem eu também lido directamente, também é boa, é muito boa. Não sinto, não sinto aquela pose de eu sou teu chefe ou...não! Sinto uma relação amigável, boa mesmo, podia considerar muito boa.

Entrevistador – Há mais algum factor que ache importante para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho?

E11 – É capaz de haver, sim.

Entrevistador – Para si.

E11 – Para mim? Pronto, para além daquilo que eu já disse, não é, se calhar as condições materiais também têm alguma...

Entrevistador – Considera que têm os equipamentos necessários ao desempenho da sua função?

E11 – Equipamentos sim. Qualidade dos equipamentos muitas vezes não. Os sistemas muitas vezes não funcionam e somos nós que temos que colmatar essas falhas, mesmo só...sem termos qualquer culpa nisso. Temos que...às vezes o sistema ou bloqueia ou qualquer coisa e nós temos que fazer ali trinta por uma linha para o cliente não se aperceber e resolver a situação...se puder...se tivesse que avalia-la, numa empresa destas dimensões também é o que às vezes dizem, os investimentos também têm que ser em grandes dimensões, não se vai comprar um computador, têm que se renovar todos. E isso tem custos. Acho que ao nível das instalações não são boas, não são nada boas.

Entrevistador – Porquê?

E11 – Por exemplo, não temos um espaço para fazer intervalo...eu por acaso trabalho cinco horas, mas há pessoas que trabalham oito, têm que ter um espaço para fazer um intervalo ou dois. E não existe, existe um átrio que se estiver a chover deixa de existir, porque o átrio não é coberto. No Verão é um calor tórrido, no Inverno não se pode lá estar porque está a chover. Não temos sítio, simplesmente não temos sítio para estar. Pronto, se calhar condições materiais é mesmo essa a falta de um sítio.

Entrevistador – A nível de apoio, de colegas, de chefias, como é que caracteriza o apoio que lhe dão?



E11 – Bom, bom!

Entrevistador – Dê-me um exemplo de como é que funciona o apoio no seu trabalho.

E11 – Por exemplo, se eu tiver uma dúvida, eu posso me dirigir a qualquer uma das chefias e colocar a questão e respondem-me sem qualquer problema, se eu não quiser colocar, porque nem sempre as chefias estão disponíveis, posso colocar a questão a um colega e ele responde-me, sem qualquer problema, sem qualquer, sem aquela sensação “espera lá eu não tenho que te responder, porque não é essa a minha função”, não! As pessoas ajudam-se todas umas às outras, porque estamos todos nas mesmas condições. Eu posso estar a fazer uma pergunta a um colega meu e daí a cinco minutos estar ele a fazer-me uma a mim, portanto ele não vai dizer “não te vou ajudar”, porque ali como eu digo as coisas mudam tão rapidamente, ninguém pode chegar ali e dizer eu sei tudo, ninguém! Nem mesmo as pessoas que tão lá há muito tempo, que é o meu caso e então ninguém nega ajuda a ninguém, porque toda a gente sabe que também precisa. Então funcionamos nessa contrapartida.

Entrevistador – X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E11 – Acho.

Entrevistador – De que maneira?

E11 – Por exemplo, então neste trabalho de estar muitas horas em frente ao computador... por exemplo, se nós tivermos uma dor de cabeça ou uma dor, mas principalmente um dor de cabeça, nós estamos mais irritáveis, e estando mais irritáveis, não temos paciência para as irritações dos outros. E quando estamos a lidar com o público isso não pode acontecer, porque o cliente tem noção de que é cliente e que tem direito. E o cliente se sente da parte da pessoa que está a atender alguma ponta de má vontade, irritação, eles são exímios em fazer sentir que são clientes, que têm os seus direitos e quem está ali a atender... eles não têm culpa se quem está ali a atender ganha bem, está bem disposta, dói-lhe a cabeça, eles não querem saber disso. E então nesse sentido a nossa margem para... para as nossas pequenas... como qualquer ser humano, nós temos os nossos dias bons, os nossos dias maus. Se eu tiver com uma dor de cabeça ou tomo um comprimido ou venho-me embora, porque não posso de maneira nenhuma passar para o cliente qualquer tipo de má disposição. E influencia, influencia muito o trabalho.

Entrevistador – E positivamente também há essa influência?

E11 – Sim! A nossa boa disposição também transparece para os clientes, muito! E eles sentem! Parece que uma coisa pelo telefone, não estão a ver a nossa cara, mas a maneira como nós falamos, o tom de voz, as palavras que utilizamos, a entoação que damos, é límpido, eles percebem.

Entrevistador – Já aconteceu alguma vez?

E11 – Já, já!

Entrevistador – Consegue dar-me um exemplo?

E11 – Já! Vários! Se eu tiver, por exemplo, imagine eu atendo cinquenta clientes por dia, desses cinquenta, vamos supor que dez estão desagradados com a EMPRESA\_CLIENTE. E a EMPRESA\_CLIENTE para eles é a pessoa que está a falar com eles, mesmo que a pessoa está a falar com eles não tenha a menor culpa de nada, mas para eles ele está a falar com a EMPRESA\_CLIENTE. As pessoas são arrogantes, são mal educadas, são...humilham, por vezes, tentam humilhar aquela pessoa que está ali. Já houve clientes, isto acontece muitas vezes, que dizem “você está aí porque eu estou-lhe a pagar, portanto você tem mais é que fazer o seu trabalho”, se nós não lhe dermos a resposta que eles querem ouvir, eles têm trinta por uma linha para nos fazer sentir mal. E há situações que também tem a ver com o feitio da pessoa...eu há situações que... má educação, arrogância, não tolero, não tolero porque é do meu feitio e também tem a ver com o meu estado de espírito. Se eu atender um cliente, que era o que eu estava a dizer... eu atendo cinquenta clientes, se eu atender dez que tão chateados com a EMPRESA\_CLIENTE e se eu atender um cliente agora que me chamou trinta por uma linha, que foi mal educado, foi arrogante, e eu tive que engolir, engolir, engolir, eu não tenho cinco minutos para me refazer e para atender outro, eu tenho dez segundos. E eu nos dez segundos seguintes, eu tenho que estar fresca, bem disposta, porque o cliente que vem a seguir não tem culpa nenhuma. E isso às vezes é muito difícil de acontecer, é muito...é difícil, quer dizer, é difícil nós temos que respirar fundo...porque muitas vezes os clientes tão a tocar nas nossas...na nossa dignidade e quando me dizem “você não tem capacidade para estar a fazer o que está a fazer”, está-me a tocar na minha...na minha dignidade pessoal e eu sinto-me tocada com isso, se ele me disser “você está aí que você não sabe fazer mais nada” ou “você está aí, você não consegue...eu já liguei dez vezes...”, muitas vezes eles até têm razão, tão é a culpar a pessoa errada, não é? É com aquela pessoa que eles conseguem falar e...pronto, mas se eu tiver mal disposta ou chateada, muitas vezes tenho uma agressividade latente, não manifesta, não sou porque não posso ser, mas se calhar não tenho tanta boa vontade, se a pessoa demorar um bocadinho mais a responder “então indique-me o seu numero de telefone”, “ah onde é que isso está?”, “veja na sua factura”, se eu tiver bem disposta a pessoa está ali cinco minutos à procura do número e eu até a ajudo, se eu tiver mal disposta “então procure e depois liga”, percebe? Tenho aquela... não tenho aquela margem tão grande de boa vontade.

Entrevistador – E por exemplo, acontece o contrario X, o trabalho ter corrido muito bem, estar muito satisfeita com o trabalho ou muito insatisfeita e passar para a vida pessoal?

E11 – Acontece!

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E11 – Não me acontece muito. Porque quando saio do trabalho esqueço completamente. Nos primeiros tempos acontecia mais, acontecia ir para casa ficar a pensar no cliente a, no cliente b. No início estamos mais...levamos as coisas maia a peito. Depois com o passar do tempo, começamos a criar um género de uma crosta à nossa volta e a não deixar que as ofensas não interfiram...nós sabemos que ao fim ao cabo aquelas ofensas foram dirigidas para nós, mas não era a nós que aquela pessoa queria ofender, aquela pessoa está desagradada, calhei eu, foi a mim que ofendeu. Mas sou capaz de sair de um dia de trabalho frustrante e não ter paciência para as pessoas...para a minha família por exemplo. Aquela boa vontade e sorriso que eu tenho que ter para os clientes, em casa...posso ser bruta, posso responder mal, posso ser mal-educada, posso ser irónica, tudo o que eu não posso ser no meu trabalho.

Entrevistador – Sente apoio por parte da sua família?

E11 – Sim! Sinto, sinto! Sinto! Eles percebem que não é um trabalho... não é fácil. Muitas vezes, lá está, tem a ver com a nossa maneira de encarar as coisas. Há pessoas que eu já vi, colegas meus que choram, choram mesmo com situações que acontecem com os clientes. Porque nós estamos a tentar dar o nosso melhor, sabemos que temos dez pessoas ou vinte acima de nós a avaliar o que estamos a fazer, temos essa pressão de fazer bem. E depois temos a pessoa a quem nós estamos a tentar fazer bem a ofender-nos, a humilhar-nos. A pessoa é atingida na sua dignidade como pessoa. Porque tem... está fragilizada, porque à mínima falha pode ser despedida. O cliente pode me chamar de tudo e mais alguma coisa, mas eu não posso, porque se chamar sou despedida. E então, temos... de certa forma, estamos numa posição ingrata e é preciso ter uma estrutura psicológica forte para não... para não nos deixarmos tocar por essas situações.

Entrevistador – A X mudava alguma coisa no seu trabalho?

E11 – Mudava como?

Entrevistado – Se alterava... se acha que alterar algum factor do seu trabalho ir-lhe-ia dar mais qualidade de vida no trabalho?

E11 – Se calhar sim. Se calhar sim! Deixe-me pensar. Eu acho que tem a ver com a autonomia da pessoa. Eu acho que quando nós estamos a trabalhar e somos tratados como... como uma peça de engrenagem, que está ali só para pôr a roda a rodar. Nós somos só uma das peças que faz girar a roda e não temos autonomia, criatividade. Eu gostava de por exemplo, se calhar há colegas meus que não gostavam, eu não estou a dizer que todos os trabalhadores almejam que isto aconteça... eu acho que se a pessoa que atende, sei lá eu já atendi milhares, milhares, milhares, dezenas de milhares de clientes desde que estou ali... se calhar gostava que me perguntassem quando vão lançar um produto, uma coisa... perguntassem a minha opinião, se calhar gostava, para me sentir identificada com aquilo que estou a vender. Lá está, eu estou a vender uma coisa que eu até posso achar que não presta e que por muito boa vendedora que eu seja, eu não tive treino de vendas, mas nós não vendemos uma coisa tão bem a um cliente que nós próprios não a compraríamos, ou achamos que é uma porcaria. E eu gostava por exemplo, que me pedissem opinião ou que me dessem se calhar uma margem para... por exemplo... vou-lhe dar um exemplo de uma situação que me aconteceu. Já me aconteceu ter acontecido um cliente... isto para falar naquilo que eu alteraria para me sentir melhor no meu trabalho... atendi um cliente que, além de ser mal-educado, rude, boçal, não tinha razão nenhuma, não tinha um pingão de razão no que estava a pedir e se me... evidente que eu sei que é um cliente, mas também estou a defender o interesse de uma empresa e aí a empresa diz-me “este cliente não tem o direito de te fazer este pedido que está a fazer”, e eu transmito isso ao cliente e o cliente não aceita. E eu volto a transmitir ao cliente, estou de certa forma a transmitir aquilo que alguém, antes de mim e sou o veio de transmissão. Posteriormente desse telefonema ter acontecido, fui chamada a atenção por ter dito ao cliente que o cliente não estava em condições de exigir, quando isso estava ali escrito. Porque é assim, existem as pessoas que analisam os casos, que não falam com os clientes e dizem “este cliente não tem direito a isso”, depois existe as pessoas que falam com os clientes, que tão na tal posição ingrata, têm que defender a EMPRESA\_CLIENTE, mas ao mesmo tempo não pode... não pode ou não devem dizer certas coisas aos clientes. e eu fui chamada a atenção por ter dito ao cliente que o cliente não estava em condições de exigir nada. Eu não disse porque me apeteceu dizer, eu disse isso

porque alguém me disse para dizer e fui chamada a atenção por isso. Ou seja, eu fui presa por ter cão e presa por não ter cão. Eu fiz o meu trabalho, porque lá está é a tal coisa, quando são muitas pessoas a trabalhar no mesmo, muitas vezes as decisões não batem certo umas com as outras. O departamento disse “o cliente não têm ou não pode exigir isto”, outro departamento que não tem nada a ver com aquele diz-me “esta assistente não pode falar assim com o cliente”. E eu não gostei, não gostei, sinceramente não gostei, porque estava a cumprir o meu dever e a pessoa que me fez uma avaliação... a pessoa que fez uma avaliação à minha prestação enquanto assistente, não levou em conta que eu estava a defender um interesse que a C mês estava a pedir que defende-se. Não sei se eu estou a ser explícita? Decisões contraditórias, dentro da mesma empresa e eu que estava no meio, fui...fui...fui chamada a atenção por uma pessoa que achou que eu não devia ter dito aquilo ao cliente. E lá está, eu não posso falar com essa pessoa, para lhe dizer “ouça eu falei assim para o cliente, porque estava... imitei-me a dar a instrução que estava aqui por alguém, eu não dou instruções, eu simplesmente comunico ao cliente”, essa pessoa que ta a fazer escutas, só lhe interessa os parâmetros do atendimento: a simpatia, disponibilidade, não lhe interessa aquilo que estava ali para ser dito, interessa-lhe é aqueles parâmetros de qualidade de atendimento. E eu gostava de falar com uma pessoa que me admoestou... quem me admoestou foi a minha superior hierárquica, mas que veio de cima, alguém acima dela lhe deu um feedback “por favor avisar a esta assistente que ela não pode falar assim com o cliente”. E é óbvio que eu disse à minha chefe atenção que eu falei assim por isto, por isto e por isto, mas não tenho a mesma satisfação dizer à minha chefe do que dizer à própria pessoa que deu... que fez aquela admoestação. Ou seja, lá está, nós recebemos ordens de toda a gente e não nos podemos... nem sequer é defender, é dar o nosso ponto de vista. Alguém achou que o meu trabalho não era bem feito e não me deu sequer opção de justificar o porquê. Lá está, a mínima falha não há justificação, não há não sei quê, admoestação ou então se a pessoa tiver mal disposta ser despedida. Acho que se nos dessem um bocadinho de autonomia para nós fazermos aquilo que nós temos capacidade para fazer, eu nunca... claro não quero que me dêem autonomia para decidir coisas que eu não tenho competências para isso. Mas quero que me dêem autonomia para eu saber ler o que está ali, falar ao cliente e não ter ninguém a seguir a dizer-me que fiz bem ou que fiz mal. Quando essa pessoa não está dentro do assunto.

Entrevistador – X eu já fiz todas as questões que tinha para lhe fazer. Quer acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E11 – Bem, eu espero que tenha sido útil o meu depoimento.

Entrevistador – Foi com certeza.

E11 – E que pronto, se entretanto no seu percurso... entretanto se... vai fazer... porque agora é a parte das entrevistas, depois vem a parte de tratamento das entrevistas... porque eu também tirei o curso de Sociologia e também tive trabalhos assim deste género. Se surgir alguma questão, alguma dúvida que queira pôr...

Entrevistador – Eu entro em contacto consigo.

E11 – Sim!

Entrevistador – X muito obrigada.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 12

(Conclusão)

Entrevistador – X antes de mais queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico, a partir da faculdade. O que é que tirou? Porquê?

Entrevistado12 – Eu tirei Design Visual no IAD, comecei em 2000, acabei em 2005.

Entrevistador – E entretanto já trabalhava?

E12 – Eu quando estava a fazer o 12º ainda cheguei a trabalhar, porque tive mais um ano a fazer o 12º. Depois quando vim para a faculdade não. Ainda tive quase meio ano a trabalhar, mas depois achei que era incompatível, estava a deixar muitas cadeiras para trás. Então durante os cinco anos que tive na faculdade não trabalhei. Excepto uns trabalhos esporádicos...trabalhos de Verão e de férias, pouca coisa.

Entrevistador – Então quando é que começou a trabalhar? Logo a seguir a acabar o curso?

E12 – Sim, mais ou menos.

Entrevistador – E começou a trabalhar onde?

E12 – Comecei a trabalhar na Mandala.

Entrevistador – A fazer o quê?

E12 – Como assistente de produção do Contra Informação.

Entrevistador – Tinha alguma coisa a ver com o seu curso?

E12 – Mais ou menos. Pouco. Mas aquilo quando estava a trabalhar, ia estagiando na parte do departamento gráfico, mas só tive lá muito pouco tempo, dois meses.

Entrevistador – E entretanto?

E12 – Depois estive a trabalhar como freelancer para algumas agências que depois conheci através da Mandala. Também tudo dentro do meio da comunicação, de produção de publicidade e coisas assim. Depois tive a trabalhar no aeroporto durante seis meses, porque trabalhar como freelancer é muito bom, mas ganha-se mal e ...e recebemos sempre fora do tempo. Então tive a trabalhar seis meses no aeroporto, a fazer uma coisa que não tem nada a ver com a minha área, a dar assistência aos aviões que aterravam até descolarem, tudo o que fosse preciso, a única coisa que não fazia era ir limpar para dentro do aviões, porque era mesmo uma empresa, tudo o resto, existe empresas que tratam de tudo. Tive lá durante seis meses, passados seis meses achei que estava na altura de trabalhar na minha área ou pelo menos tentar e fiz alguns estágios.

Entrevistador – Como é que vai parar à E\_R\_H?

E12 – Como é que eu vim parar à E\_R\_H? Eu tive a trabalhar desde Janeiro do ano passado até Novembro, Outubro, Novembro do ano passado numa agência de comunicação...comecei lá a estagiar e passados três meses contrataram-me. Depois no final do segundo contrato não renovaram. Portanto desde Novembro andava à procura de trabalho, dentro da minha área, só que não conseguia arranjar e comecei à procura de outras coisas em todo o lado.

Entrevistador – Há quanto tempo é que está a trabalhar em regime de Outsourcing?

E12 – Há quatro meses, mais ou menos. Comecei a meio de Janeiro, dia quinze de Janeiro.

Entrevistador – E continua à procura de emprego na sua área?

E12 – Sim, sim.

Entrevistador – Mas com menos frequência?

E12 – Com menos frequência, porque eu também comprei casa há pouco tempo, portanto, aquilo que eu tenho ...os poucos sítios que eu tenho ido, têm sido sítios em que pagam bastante mal, em que os contratos são muito maus. Então eu estou à procura de alguma coisa minimamente estável, agora se calhar conseguia arranjar mais um estágio ou conseguia trabalhar num sítio a recibos verdes a ganhar pouquíssimo, só que como comprei agora casa e tenho muitas despesas não me posso dar a esse luxo. Portanto, ando à procura de algo que seja um bocadinho mais estável, que paguem um bocadinho melhor. Nesta altura é muito complicado.

Entrevistador – Desde que o X começou há quatro meses até agora na EMPRESA\_CLIENTE desempenha sempre as mesmas funções?

E12 – Sim.

Entrevistador – O que é que faz?

E12 – Estou no Departamento de Gestão de Quotas. Gere...gere a agenda dos técnicos, faz agendamentos com os clientes. Embora seja sempre um trabalho muito diversificado. Nós temos muita coisa...sempre todos os dias fazemos coisas diferentes, não é...não é propriamente um trabalho monótono porque todos os dias há coisas diferentes para fazer. Não é aquela coisa de estar sempre a atender telefone, sempre a fazer chamadas, porque acho que não tem nada a ver com isso. É mesmo gerir uma agenda, que a empresa inteira usa para depois os clientes não reclamarem porque o técnico só foi lá passado dois meses ou os técnicos reclamarem porque não têm trabalho.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional X?

E12 – Aquilo que eu queria era voltar a trabalhar dentro da minha área. De preferência com um bom contrato e a ganhar minimamente bem.

Entrevistador – Na sua opinião X quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E12 – Há vários. Pagam sempre a tempo e horas, o que é óptimo! São bastante justos...eu já tinha trabalhado também com outra empresa de recursos humanos e sempre achei que pelo menos a nível de cumprirem com todas as obrigações, de tudo, as coisas correm sempre muito bem. Muitas vezes quando trabalhamos directamente para os donos das empresas, muitas vezes as coisas não correm assim, falham em montes de coisas. Agora tirando isso...

Entrevistador – E quais são os negativos?

E12 – Negativos? Para mim é sempre uma empresa de trabalho temporário. Portanto, o vínculo nunca é uma coisa certa, de um momento para o outro, porque há um decréscimo de trabalho, ou porque há isto ou porque há aquilo também somos logo postos em causa e se calhar substituem-nos por outra pessoa.

Entrevistador – Qual é a relação que o X tem com a sua entidade patronal?

E12 – Óptima! Pelo menos até agora todas as pessoas com quem eu trabalhei, sempre me dei bastante bem, mesmo depois quando sai de lá.

Entrevistador – E por exemplo, é comum responsáveis da E\_R\_H irem ao seu local de trabalho?

E12 – Sim. Temos uma relação muito boa com a pessoa que é responsável por nós lá na EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – O quê que é para si X Qualidade de Vida no Trabalho?

E12 – Qualidade de Vida no Trabalho é poder ter...não passar outra hora confinado àquele espaço em que não posso fazer absolutamente nada, em que se calhar só tenho dez minutos da parte e dez da parte da tarde para poder fazer uma pausa. Às vezes o trabalho é...não ser tratado como quase como uma máquina que está à frente do computador e que só está ali a debitar informação. Muitas vezes...eu no meu Departamento não sinto isso, acho que as pessoas que tão à nossa frente também sabem gerir muito bem os recursos humanos, mas noto que há ali uns departamentos que as pessoas passam oito horas à frente do computador e têm direito a hora de almoço e pouco mais do que isso. Nem podem olhar para o lado para dizer Olá ao colega porque chegou e isso...para mim isso é...é mau, porque torna...as pessoas vão trabalhar sem vontade, vão trabalhar...passam oito horas sentadas e são tratadas quase como máquinas, como...

Entrevistador – Como é que avalia a sua qualidade vida no trabalho?

E12 – Eu digo sempre que pode ser melhor. Mas eu acho que já é bastante boa. Nesse aspecto ninguém...a única coisa que nos dizem é que o trabalho tem que ser feito durante aquele tempo. Claro que se houver algum abuso, se as pessoas tiverem a falar mais ou se tiver...também chamam a atenção, mas acho que até agora nunca houve nenhum problema. Nós estamos perfeitamente à vontade, se precisarmos de sair por algum motivo, saímos, se quisermos fazer uma pausa fazemos, desde que as pessoas sejam responsáveis e que consigam cumprir com as suas obrigações acho que até agora nunca vi nenhum problema.

Entrevistador – Quais são os factores que o X acha que são importantes para avaliar Qualidade de Vida no Trabalho?

E12 - Factores que são importantes para avaliar?

Entrevistador – Quando pensa na sua Qualidade de Vida no Trabalho...por exemplo já me falou entre aspas na liberdade que vocês têm dentro do trabalho, que outros factores é que há mais?

E12 – Boa pergunta...

Entrevistador – Que sejam implícitos ao trabalho.

E12 – não o facto de haver por exemplo alguns estímulos aumenta muito a qualidade de vida no trabalho. Mas isso acho que também não me posso queixar.

Entrevistador – O que é que são os estímulos?

E12 – Os estímulos é se pedem para fazemos mais horas também compensarem. Ou de podermos noutro dia tirar essas horas ou pagando essas horas extra. Isso é bastante importante, o que muitas vezes...por exemplo, na minha área, isso nunca acontece, eu trabalhe vinte e quatro horas ou oito, pagam-me o mesmo. Neste caso não, se eu trabalhar mais duas horas, pagam-me as duas horas, se eu trabalho um Sábado, pagam-nos o Sábado, acho que isso é bastante importante. Mais coisas...a relação que temos com os nossos colegas, com as pessoas que tão acima de nós, é muito importante.

Entrevistador – Como é que é a relação? Como é que descreve a sua relação com os colegas?

E12 – É muito boa. Acho que o nosso grupo de trabalho é muito bom. Nós somos poucos, somos cerca...somos oito pessoas, a relação que nós temos é muito boa, ajudamo-nos muito, não há aquela coisa da competitividade “eu tenho que ser melhor do que tu”, nós ajudamo-nos mesmo muito. Também o trabalho é muito e é muito diversificado, portanto, é constante estarmos a perguntar, termos dúvidas e “podes-me ajudar aqui” ou “sabes” ou “já resolveste esta situação?”. E com as pessoas que tão acima de nós também, são pessoa muito acessíveis, que nos ajudam em tudo.

Entrevistador – Acha que reconhecem o seu trabalho?

E12 – Sim, sim, acho que sim! E estão constantemente a reconhecer, também existe o reverso, se nós fazemos alguma coisa mal também nos chamam a atenção e dizem “olha, isto não pode ser feito assim”, mas também quando as coisas correm bem, como nós temos objectivos, quando nós atingimos os objectivos, também são os primeiros a dar os parabéns. São os primeiros a convidar-nos todos para ir almoçar, porque atingimos os objectivos.

Entrevistador – Há esse tipo de iniciativas?

E12 – Sim.

Entrevistador – Combinarem um almoço, combinarem uma actividade?

E12 – Sim, mas por exemplo, nós temos um objectivo de...os técnicos têm que ir à casa das pessoas até três dias depois de terem contactado a EMPRESA\_CLIENTE. Então o nosso



objectivo é garantir isso, então nós já desde o Natal que andamos a tentar cumprir esse objectivo, andamos lá perto, quatro dias, três dias e meio. E andamos a tentar porque uma das coisas que já combinamos é quando atingirmos o objectivo vamos todos jantar fora. Mas isto parte mesmo da chefia, não somos nós que combinamos entre nós, são mesmo eles que “se conseguirmos vamos festejar, vamos comemorar, porque vocês conseguiram”, e isso nesse aspecto dá bastante incentivos.

Entrevistador – Mais algum factor X? Não olhe para aqui senão ainda se lembra de algum...

E12 – Estava a olhar para aí, mas nem estava a ler. O facto de sermos todos... termos pessoas à frente bastante acessíveis...

Entrevistador – Sente apoio no seu local de trabalho?

E12 – Sim. Bastante. As funções que eu estou a desempenhar, estou a desempenhar pela primeira vez, nunca tinha...

Entrevistador – Não tinha experiência?

E12 – Não! Trabalhei uma semana, uma vez num Call Center na altura em que estava a estudar, mas na altura achei que aquilo não era para mim. Tive lá só a formação e depois vim-me embora, portanto, não tinha experiência nenhuma. E se... e se as pessoas... se eu tivesse tido apoio, se não me tivessem ajudado, obviamente que eu nunca conseguia desempenhar as funções que estou a desempenhar.

Entrevistador – E a nível de apoio no sentido de ter os equipamentos necessários à realização do seu trabalho. O X sente que tem tudo o que precisa para o seu trabalho?

E12 – Sim! Sim! Acho que sim, embora as coisas às vezes falhem um bocadinho, mas...

Entrevistador – O que é que falha?

E12 – Às vezes os programas falham um bocadinho ou ficam mais lentos ou vão a baixo, acontece bastantes vezes. Mas isso também facilmente é resolvido, porque tem que ser resolvido. Porque o facto de os programas não tarem a funcionar são mais de centenas pessoas que não são agendadas ou os técnicos ficam sem trabalho, por isso é muito mau.

Entrevistador – Em que medida é que o X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho no trabalho?

E12 – Se eu não tiver bem obviamente que não consigo também dar o meu melhor.

Entrevistador – Isso já aconteceu?

E12 – Já. Estive doente há... principio de Março ou fim de Fevereiro, em que tive... houve um dia que não fui trabalhar, o resto da semana, fui mas ainda estava doente e claro que senti bastante com a rapidez que trabalhava. Não consegui desempenhar as minhas funções... houve muitas coisas que eu tive que dizer “eu não consigo fazer isso”, por exemplo eu disse mesmo que estar a falar com um técnico ou falar com um cliente era impossível,

porque eu mal conseguia falar, estava cheio de dores de garganta...isso afectou bastante o meu desempenho.

Entrevistador – E positivamente também afecta, por exemplo se tiver muito bem disposto por razoes pessoais chega ao trabalho e sente que...

E12 – Claro que sim, acho que o nosso estado de espírito afecta em muito aquilo que nós estamos a fazer. Por muito que se diga que temos de ser bons profissionais, independentemente da vida lá fora, isso afecta. Se nós estamos bem dispostos, provavelmente esse dia vai correr muito melhor, só pelo facto de estarmos bem dispostos e estarmos a ter prazer no que estamos a fazer, se calhar o dia correu mal, se calhar fomos para ali mas nem estávamos com vontade, porque estamos com problemas e queríamos era estar a resolver esses problemas, se calhar provavelmente estamos com a cabeça noutra sítio, estamos a pensar noutra coisa, em vez de estarmos concentrados no trabalho.

Entrevistador – E o contrário? O trabalho correr muito bem ou muito mal e de que maneira é que isso influencia a sua vida pessoal?

E12 – Da mesma maneira! Se o trabalho correu bem se calhar vou contente para casa e se o trabalho corre mal se calhar vou chateado e depois muitas vezes descontamos nas pessoas que nos são mais próximas ou nesse dia ando mais em baixo.

Entrevistador – O que é que costuma acontecer com mais frequência?

E12 – Ultimamente tem sido mais ter-me chateado fora do trabalho e depois vou para o trabalho sem vontade.

Entrevistador – O X mudava alguma coisa no seu trabalho? Trabalho, quando eu falo em trabalho é para além das funções, a organização em que trabalha, tudo...

E12 – Sim, mudava. Nós temos falado entre nós em fazer algumas sugestões para algumas coisas mudarem. Mas de quinze em quinze dias costumamos ter um briefing com pequenos módulos de formação mesmo para depois no final falarmos sobre algumas coisas, alguns aspectos positivos, negativos, aquilo que se pode mudar, aquilo que se pode melhorar, erros que nós achamos que não pode voltar a acontecer.

Entrevistador – Diga-me uma coisa que mudava.

E12 – Por exemplo, nós agora andamos a ver que existem milhares de pessoas a fazer agendamentos, todos os comerciais que conseguem angariar um novo cliente têm que agendar esse cliente e eles não têm nenhum cuidado de conseguir agendar o cliente para três dias depois do cliente ter sido contactado e ter dito que queria ser cliente da empresa. Uma das coisas que nós andamos a falar é tentar sensibilizar os vários comerciais para fazer isso dentro de três dias, não fazer um mês depois ou quinze dias, ou até dois meses depois.

Entrevistador – Mas a eles também não lhes interessa que seja mais feito o mais rápido possível?

E12 – Muitas vezes nem ligam, aquilo querem é conseguir o cliente, independentemente...porque o tempo de...o objectivo de...da instalação ou da alteração de

serviço ser em três dias é um objectivo comum à empresa inteira, mas só o nosso departamento é que faz por isso, os outros...aquilo que lhes interessa é que o cliente aceite um maior número de produtos, depois quando é agendado é um bocadinho indiferente, seja agora ou seja depois o cliente já foi garantido. Portanto, aquilo que nós estamos a ver é tentar ou sensibilizar os comerciais que só têm os três dias para conseguir agendar os clientes ou arranjar outra maneira e também os programas também falham, por exemplo. O problema é que não há uma agenda comum à empresa inteira. O que acontece muitas vezes também os comerciais não sabem qual é a disponibilidade dos técnicos.

Entrevistador – O X tem perspectivas de carreira dentro deste emprego?

E12 – Sim, tenho!

Entrevistador – Quais são as perspectivas de carreira?

E12 – Tenho, não é por ser licenciado noutra área que não tento evoluir no sítio onde estou, por ser designer gráfico que fecho as portas a outras áreas. Neste momento estou aqui e não me importava de continuar a evoluir, a evolução lógica neste momento era...era se calhar o primeiro passo, eu estou no escalão um, acho eu de operador de Call Center, era subir para o segundo escalão, ou então passar para supervisor ou para a coordenação etc. Claro que também estou a trabalhar dentro de uma grande empresa, que tem muitos departamentos e muitas áreas, se calhar para mim também era muito bom conseguir trabalhar dentro da minha área mas na EMPRESA\_CLIENTE, era mesmo muito bom, é uma grande empresa, com uma visibilidade muito grande.

Entrevistador – Faz alguma coisa para que isso aconteça?

E12 – Não, por enquanto ainda não fiz nada.

Entrevistador – E o que é que pode ser feito, sabe?

E12 – Provavelmente tentar contactar os recursos humanos, de vez em quando eu vou ver os vários concursos internos que existem, até agora também não apareceu nenhum que eu achasse que se enquadre com o meu perfil. Mas também ainda não fiz mais por isso.

Entrevistador – Eu acho que já lhe perguntei mais ou menos tudo o que tinha para lhe perguntar X, quer acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E12 – Não, assim de repente não.

Entrevistador – Posso desligar X?

E12 – Sim.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 13

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico a partir da faculdade.

Entrevistado13 – Percurso académico ou de trabalho?

Entrevistador – Trabalhou ao mesmo tempo que estudou?

E13 – Trabalhei. Eu comecei a trabalhar com a minha mãe, portanto, a minha mãe abriu um café no Algarve mais ou menos na altura que estava a terminar o 12º ano. Portanto, acompanhei o início, dei bastante apoio ao início e fui estudar para fora. O café era em Silves, estava a estudar em Lisboa e supostamente estaria a estudar em Vila Real.

Entrevistador – Supostamente?

E13 – Os primeiros quatro anos são assim um pouco para esquecer de matrícula na Universidade. Trabalhei bastante no café, diverti-me bastante, enquanto, supostamente deveria estar a estudar de início. Entretanto, tive por necessidade, porque a minha mãe estava doente, tive um período de alguns meses a gerir realmente o café com trabalho bastante esgotante e a partir daí achei que por bem realmente concluir o curso. Tirei o curso quase todo a correr, fiz bastantes disciplinas num espaço de três anos e...

Entrevistador – O curso é Engenharia Agrícola?

E13 – Agrícola. Depois tive alguma dificuldade em conseguir encontrar estágio. Queria um estágio que realmente gostasse na área de equipamentos. Arranjei um estágio em Braga, perdi um pouco a possibilidade de poder ir para o Algarve ajudar a minha mãe e já se tornava um pouco desajustado ir lá só dois dias, a distância era grande, não dava para ficar lá períodos de um a dois meses. E procurei emprego em Braga. Comecei a trabalhar como distribuidor de publicidade a recibos verdes, ainda trabalhei alguns meses, cinco, seis meses lá. Entretanto fui... chamaram-me ao Centro de emprego, estava inscrito e consegui arranjar um emprego, umas semanitas através da Flexilabor num Call Center muito pequeno, muito rudimentar, eram mesmo com telefones normais, eram com folhas de lista telefónica, portanto, na área comercial, outbound. Cheguei a um ponto que fiquei quase com o estágio concluído, resolvi vir para Lisboa, tinha hipóteses se calhar de arranjar outro emprego, não teria a necessidade de pagar renda, portanto. Conclui o curso, portanto, aqui, conclui o relatório de estágio aqui em Lisboa, enviei o relatório de estágio, passei, portanto, paguei as propinas que me faltavam, fiquei com licenciatura, trabalhei... quando estava a finalizar trabalhei cerca de três meses para uma empresa de venda por catálogo, portanto, a receber chamadas e a registar as encomendas. Entretanto, comecei... tive cerca de duas semanas à procura de emprego. Comecei a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, isto em Outubro de 2007.

Entrevistador – Já está lá há quanto tempo?

E13 – Tive... fiz um contrato com cerca de dez meses, saí...

Entrevistador – Pela E\_R\_H?

E13 – Pela E\_R\_H. Saí dois meses para ir realizar um estágio, despedi-me mesmo, portanto, agora quando regresssei, portanto, fiquei a ganhar menos, perdi o nível, pronto, tinha sido promovido. Entretanto tive lá agora cinco meses e meio, iria no dia dez fazer seis meses, começava a ter alguns privilégios em relação à empresa, um desconto, um conjunto de outras regalias, provavelmente seria promovido. Portanto, e este o meu percurso principal.

Entrevistador – No entanto, optou por esta nova oportunidade porquê? Porque é na sua área?

E13 – Sim. Eu não estava satisfeito com o emprego, portanto, eu assumo que todos os empregos que tive até hoje são formas de obter o rendimento necessário para a sobrevivência. Não é por gosto. Se calhar um emprego que eu mais gostei até hoje, mesmo emprego foi se calhar na EMPRESA\_CLIENTE, pelo conjunto de pessoas ou pela equipa com que trabalhava comigo, principalmente. Não pelo tipo de trabalho, não pela empresa em si, mas pelo...pela equipa.

Entrevistador – Qual é que...quais são as vantagens que o X acha que tem trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E13 – A rapidez com que se obtém a resposta à necessidade de ter emprego. Da última vez que tive à procura de emprego, porque estava de facto desempregado, contactei portanto os meus antigos chefes e ao mesmo tempo também inscrevi-me em diversas...não me inscrevi em anúncios, inscrevi-me em diversas empresas de recursos humanos, a primeira que me respondeu por acaso foi aqui, vim a esta mesma sala. Seria para a EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE, portanto, havia logo uma proposta automaticamente com possibilidade de ingressar no espaço de três, quatro dias na formação. Entretanto, responderam-me também do meu antigo emprego, portanto, a dizer que podia começar na Segunda-feira, não havia necessidade de formação, era bom, eles estavam a precisar de uma pessoa, portanto, de qualquer maneira recebi a resposta daqui a dizerem que o cliente não tinha respondido, mas que já havia outra possibilidade de trabalho, portanto, para um departamento novo, também da EMPRESA\_CLIENTE, portanto, no espaço de uma semana conseguia facilmente ter trabalho. Portanto, essa a principal vantagem. Outra vantagem...eu se calhar não tenho problemas em relação a isso, porque estava a fazer um trabalho que apesar da minha formação não se ajustar, eu via colegas meus que por chegarem atrasados, por não terem propriamente paciência a falar com as pessoas, criavam alguns problemas e eram dispensados. E uma coisa que eu sempre vi o R fazer era “não te adaptas aqui mas se calhar adaptas ali” e orientava sempre de maneira a que uma pessoa não ficasse desempregada, tentava sempre se as pessoas estavam, estariam a sair por necessidade por não se terem ajustado havia sempre uma orientação para o outro emprego, portanto, em relação a isso sem duvida que...e poderá...essas serão se calhar as principais vantagens, rapidez de resposta à necessidade, tanto no facto de uma pessoa que está desempregada como no facto de uma pessoa não chegar a ficar, portanto é logo orientado.

Entrevistador – E desvantagens de trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E13 – Desvantagens? Estamos a falar de um intermediário. Na minha área os intermediários, são quem consegue obter maior rendimento em relação à matéria-prima, portanto, acabam por não transformar, acabam só por orientar as coisas. Portanto, a principal desvantagem é que se calhar haverá alguma retenção das verbas, também por necessidade afinal têm também uma função, mas existe alguma retenção das verbas.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional?

E13 – Concluir, neste momento concluir o contrato que irei assinar de seis meses.

Entrevistador – E mais para a frente?

E13 – Não consigo ter, tendo em conta a realidade de trabalho que tive até hoje e até agora, não consigo ter. De qualquer maneira nunca parti de uma situação pior...nunca parti de uma situação, portanto, mais desvantajosa. Comecei num ponto, fui sempre para situações melhores. Nunca andei de facto para trás. Se calhar o único...regressão que tive foi o facto de ter ingressado novamente na EMPRESA\_CLIENTE, era operador de nível dois, ganhava mais cinquenta euros mensais e fui...passei para operador de nível um. Mas em termos de responsabilidade e em termos de trabalho estava a fazer os trabalhos mais chatos e mais repetitivos, portanto, acabava por também ter possibilidades de dar formação. Dei logo formação na primeira semana que voltei, acabo por fazer os trabalhos se calhar mais difíceis ou tentar dar a volta às vezes a pessoas complicadas, parece que é chato mais é um desafio. Uma pessoa...eu pelo menos gosto dos desafios, afinal tenho aquele período de oito horas que tenho que estar a trabalhar, por que não desafiar-me a mim próprio a ultrapassar alguns obstáculos.

Entrevistador – E o X conta, imagine esse contrato que o X ingressou agora acaba, já pensou se há possibilidade depois de voltar para a EMPRESA\_CLIENTE? Põe essa hipótese?

E13 – Neste momento já não.

Entrevistador – Seria regredir?

E13 – Não. Neste momento já não. É assim, eu saí por...eu quando saí e regresssei, regresssei por...eu nunca tinha tirado férias, portanto, recebi quase duas semanas e tal de férias pagas, na altura saí por oito semanas, acho que nem chegou a oito semanas, tive um mês a trabalhar nas vindimas, portanto, acaba por...acabei por sair de um mês e pouco, não houve ali um, voltei as pessoas eram as mesmas, não tinha havido praticamente alterações nenhuma, só uma ou duas pessoas novo, o lugar era o mesmo o que me sentava. Agora num período se calhar de seis meses se calhar ainda fico duas semanas ou três à procura de emprego após este período se tudo correr bem. Acho que vi haver se calhar um...será uma distância muito grande para regressar, acho que prefiro se calhar ir para outro lugar conhecer outra realidade, outras dificuldades, outra equipa de trabalho. Portanto começar noutra lugar. Ali já sei um pouco como é que seria em termos de futuro, em termos de...

Entrevistador – Já não é um desafio?

E13 – Já não é nenhum desafio. E futuro não existia.

Entrevistador – Não havia perspectiva de carreira?

E13 – Para mim não. Sem dúvida...

Entrevistador – Mas há para alguém?

E13 – Há, mas para mim não! Sempre pensei e sempre achei que tinha excesso de habilitações. Sentia-me muitas vezes ultrapassado pelo facto de ter excesso de habilitações.

Entrevistador – Sentia que era tratado de maneira diferente?

E13 – Sim!

Entrevistador – De que maneira?

E13 – É assim, eu tenho...eu tinha cinco...um, dois, três...cinco supervisores, tinha a seguir aos supervisores o senhor coordenador. E depois a partir daí já seriam chefes que nem de frente olham para o operador. Portanto, desses cinco supervisores havia um relacionamento bom, sempre bastante próximo desses cinco, todos eles são mais novos do que eu, sem dúvida que o mais válido de todos tem vinte e dois anos, nunca conheceu outra realidade de trabalho que não seja aquele departamento, nunca trabalhou sequer noutra departamento. Portanto, a vida dele é aquilo. Ele entra...ele supostamente terá de entrar às nove da manhã, está lá às sete meia, é viciado no trabalho, adora aquilo que faz e gosta daquilo que faz. Agora, as outras pessoas que lá estão, à excepção desse, são pessoas que...são amigos dos copos dos...do...dos que poderiam ou podem promover. Portanto, são todos...residem todos na mesma zona, vão todos divertir-se aos mesmos sítios, não separam a vida pessoal da profissional.

Entrevistador – Acha que não há uma progressão por mérito?

E13 – Não, não há!

Entrevistador – Mas sim por conhecimento?

E13 – Exactamente! O meu coordenador era técnico da EMPRESA\_CLIENTE, trabalhava numa empresa e foi convidado para ir trabalhar para lá. É uma pessoa que a dar os briefings, que supostamente ele é o líder de um departamento com quarenta pessoas, a dar os briefings esconde-se atrás das pessoas, portanto, está a falar para dez pessoas e vai para trás das pessoas. E até um conjunto de tiques que não consegue esconder, não consegue evoluir, quer dizer a EMPRESA\_CLIENTE tem um conjunto de ferramentas de formação para as pessoas que já ocupam determinados cargos muito bons. Têm formadores, tem salas de formação, as pessoas podem aprender se quiserem e eu não vejo que exista uma necessidade de aprender nem exista um querer aprender ou um querer saber estar. É um ordenado e é pronto...e eu não vejo, quer dizer, se aquele é o nosso líder e não sabe liderar, não sei. O meu discurso, agora eu penso naquilo que estou a dizer, de certa forma é assim um pouco descoordenado, mas...

Entrevistador – Sim, eu estou a perceber.

E13 – É que eu de facto não...tínhamos um líder, sem dúvida, que é o T, sem dúvida, vinte e dois anos, quatro anos de trabalho para aquela casa e sem dúvida que é ele o grande chefe, toda a gente o respeita, não levanta a voz...toda a gente...e é uma pessoa bastante humana, portanto, sabe falar com as pessoas.

Entrevistador – E essa subida do T que me estava a falar foi por mérito ou foi por conhecimento?

E13 – Essa subida foi por necessidade de haver alguém que trabalhasse. Porque se for enumerar os supervisores que lá estão...a supervisora que lá está há mais anos, as pessoas que estão lá há tanto tempo com o cargo que ela têm, já não têm aquele cargo, já trabalham directamente para a EMPRESA\_CLIENTE, têm cargos superiores, ela acomodou-se, acha que um ordenado de mil euros e o facto de lhes chamarem supervisora se calhar é um...pronto, terminou a ambição, é o ideal. Existe outro supervisor que está a tirar um curso superior em relação a comunicação e multimédia ou algo assim, que pronto é capaz de ser...de conseguir ter...atingir todos os pontos do verdadeiro graxista. Depois outros dois são aqueles gajos que “há são gajos porreiros e tal”. Pronto, mas não são propriamente pessoas de...não são líderes, não são pessoas que se esforcem e trabalhem para aquela causa, são pessoa que tão lá para...gostam do facto que lhes chamem supervisores e tão lá porque não estudaram e arranjaram aquele emprego e dentro daqueles todos que tiveram (empregos) neste momento não conseguem sair dali para ir para outro idêntico, portanto, não...

Entrevistador – X, qual era a relação que tinha com a sua entidade patronal? E\_R\_H?

E13 – Nunca tive problemas, é mesmo assim.

Entrevistador – Mas, por exemplo, eles costumavam ir lá ver o vosso trabalho, ver o funcionamento do Call Center?

E13 – O R está lá sempre, portanto...

Entrevistador – É o intercâmbio?

E13 – Sim. Algum problema fala-se sempre directamente com o R, está lá sempre, existe um relacionamento muito próximo com ele. Eu ontem fui lá para me despedir, portanto, falei com os supervisores que lá estavam de serviço, ia entregar a chave do serviço e expliquei a situação e automaticamente perguntei onde é que estava o R, para ir falar com ele e...é uma relação de grande proximidade mesmo.

Entrevistador – O que é que é para o X Qualidade de Vida no Trabalho?

E13 – Qualidade de Vida no Trabalho?

Entrevistador – Está a ler a minha folha?

E13 – Não, estou a olhar para a expressão Qualidade de Vida no Trabalho e estou a pensar no que é que será esse conceito. Talvez não ter de levantar o bracinho para pedir para ir à casa de banho, não é? Eu sempre recusei fazer isso lá...

Entrevistador – Mas era necessário?

E13 – Para os meus colegas era. E no momento em que me pediram isso, eu disse que se me obrigassem a fazer isso que me despedissem, para os meus supervisores. Eu levantava-me para ir atender o telemóvel se necessário ou ir à casa de banho se necessário. É horrível e de certa forma até me sentia um pouco mal e um pouco a sentir que estava a desafiar os meus superiores, mas não acho que...que estivesse a roubar a minha entidade patronal pelo facto de



ser um ser vivo e ter necessidades fisiológicas ou sentir que tinha necessidade de ser, portanto, estar contactável.

Entrevistador – Mas não havia autonomia, liberdade para essas coisas? Tudo o que vocês faziam tinha de ser reportado?

E13 – Neste momento temos um... trabalhamos com um sistema de telefone no computador, portanto, sempre que uma pessoa se ausenta, sempre que vai ao briefing, sempre que vai à pausa, sempre que sai do computador, por normas de segurança e para uma questão de controlo, temos lá um quadrinho a dizer refeição, pausa, briefing, outros caso seja a casa de banho, portanto, de certa forma reportar aquilo que nós estamos a fazer. E se eu bloquear o computador, tudo isso é sempre registado, portanto, o controlo não representa qualidade de vida no trabalho.

Entrevistador – Quer atender?

E13 – Será mensagem. Portanto, eu não, em relação a isso... em relação a isso é se calhar o principal.

Entrevistador – E a nível de autonomia para desenvolverem o vosso trabalho existia? Eram encorajados a desenvolver da maneira que achassem melhor?

E13 – Sim, por falta de formação.

Entrevistador – Por falta de formação?

E13 – É assim, neste momento mudámos de edifício, existem salas de formação, existe um departamento, que é um departamento que fazem auditorias ao trabalho e avaliações e criam as formações, mas quando eu entrei, portanto, em 2007, no final de 2007, não havia salas de formação, não havia folhas com argumentários de como falar com os clientes, não havia conceitos tão simples como gestão de conflitos, para a questão do cliente operador, não havia nada, só em 2009 é que se começou a dar algumas expressões e a começarmos a ter formações e a termos alguns briefings e isso tudo. As poucas reuniões que existiam antes eram na estrada, portanto, eram as pessoas a passarem para irem para a sala de pausa e nós ali numa reunião, sentadinhos nas escadas, um supervisor a falar onde se ouvia três andares a cima e três andares a baixo. Portanto havia falta de formação em relação à forma como deveríamos trabalhar, não havia argumentários, não havia normas nem condutas como deveríamos trabalhar. Todas as semanas se alteravam, mas era comunicado boca a boca ou uma pessoa olhava para o lado “olha agora tens que fazer assim”, neste momento já é diferente, mas é totalmente, ainda é desajustado, há necessidade. Na Quarta-feira supostamente iria existir uma auditoria, portanto, ao departamento, porque ia existir uma auditoria ao departamento andávamos todos com o cartãozinho ao pescoço, torna-se mais agradável poder-se pousar ao lado, não é muito agradável andar-se com uma fita sintética ao pescoço oito horas por dia, se calhar um bocadinho mais com hora de almoço. E não podíamos ter papéis em cima, a pessoa está a falar com o cliente que tão a dar um contacto da pessoa que está no local ou anotar o nome da pessoa que se está a falar, porque não se está a falar directamente com o cliente, ter um papelinho para tirar umas notas é essencial, é uma ferramenta de trabalho.

Entrevistador – Não é possível?

E13 – Não.

Entrevistador – Mas porquê não é... não é como o X estava a dizer uma ferramenta de trabalho?

E13 – Para quem trabalha é. Para quem manda, para quem nos diz como havemos de trabalhar não é. Portanto, existe um desajustamento entre a autoridade e nós operários.

Entrevistador – À partida essas pessoas deviam ter em conta...

E13 – E nós tínhamos procedimentos que temos mesmo que anotar o numero do cliente e entregar aos nossos supervisores num papel e a dizer o que é que se passou, se foi uma falha de rede na zona exterior, se foi um tubo tapado, se foi... porquê que o trabalho não foi feito, para enviar e-mail para o departamento de engenharia correspondente, tínhamos de ter os papelinhos todos dentro da caixinha do auscultador, conforme precisamos anotar, guardar, que é para depois dar. Quer dizer há ali... isto foi o meu ultimo dia de trabalho, foi assim que se passou, uma pessoa queria, tirava, quase assim a esconder debaixo do teclado e tal, a caneta...

Entrevistador – Mas por exemplo, essas regras são ditadas pela própria EMPRESA\_CLIENTE, não pela E\_R\_H?

E13 – A E\_R\_H não manda nada. A E\_R\_H manda chegar a horas, manda simplesmente chegar a horas e... e a pontualidade e a assiduidade, nada mais.

Entrevistador – Durante todo esse tempo como é que o X avaliou a sua Qualidade de Vida no Trabalho ou como é que a avalia agora mas tendo em conta esses cinco meses e meio?

E13 – Qualidade de Vida no Trabalho... eu não gostei. Acho que não existe qualidade de vida no trabalho no trabalho que estava a realizar.

Entrevistador – Porquê?

E13 – Porquê? Uma pessoa tem ambição, sempre. Ou trocar de emprego ou mesmo de ser valorizado pelo bom trabalho que realiza. Nunca senti por parte dos meus superiores a palmadinha nas costas, “estás a trabalhar bem, isto vai melhorar, vai haver possibilidades de seres promovido” ou assim uma coisa, nunca... isso entusiasmo mais uma pessoa, se calhar trabalha mais um quarto de hora no final do trabalho para tratar mais disto que é para não deixar pendente. Pronto, uma pessoa fica entusiasmada, se fez mais cinco minutos de pausa, uma pessoa tem números que têm de produtividade, uma pessoa também quer manter a média, quer melhorar, quer mostrar trabalho. E neste momento estava a deixar de ter ambição em relação a isso. Eu tive... anteriormente tinha estado dez meses, cheguei uma vez atrasado, adormeci três horas... em dez meses, num conjunto de dez meses nunca faltei, neste com...

Entrevistador – O que é que lhe disseram nessa vez que chegou atrasado?

E13 – Não me disseram nada, porque... perguntaram se estava tudo bem, porque de facto foi um... sai da norma, era dos primeiros a chegar, portanto nem era o departamento, era mesmo dos primeiros se calhar ao piso todo a chegar, chegava sempre cedo, não faltava, estava lá

sempre. Portanto, perguntaram se estava tudo bem, acharam admiração o meu atraso, eu chegar lá “ah adormeci hoje”, nunca fui chamado à atenção aos atrasos, porque não habituei, não era hábito meu chegar atrasado, mas ultimamente já estava a acontecer se calhar de quinze em quinze dias haver assim um atraso de quinze minutos, dez. Não seria nada de grave, no entanto, acontecia, que não era normal dantes e estava totalmente desmotivado em relação ao trabalho.

Entrevistador – O que é que era o seu trabalho exactamente?

E13 – Era telefonar aos clientes, saber se os trabalhos estavam feitos, se não estavam feitos, tentar... quando os trabalhos não eram feitos tentar reagendar ou reorganizar as horas de forma a que o técnico pudesse ir lá e o cliente pudesse receber o técnico. Verificar porquê que os trabalhos não foram feitos e porque motivo, por vezes recriar as encomendas, também tinha um pouco a função comercial, recriar as encomendas porque os clientes queriam aquele produto, não queriam o outro, se oferecesse não sei o quê já aceitavam a instalação de serviço ou alteração de serviço.

Entrevistador – Quais é que são os factores importantes, para além destes que já falámos, para avaliar a qualidade de vida no trabalho? Para além da questão da autonomia que já falámos, que outros factores é que o faziam sentir bem ou mal, ou poderiam fazer sentir melhor no seu trabalho?

E13 – A questão...eu esqueci-me se calhar de outro ponto. A questão de se calhar...é a saúde no trabalho.

Entrevistador – O que é a saúde no trabalho?

E13 – Eu entrava às nove da manhã, às dez horas tinha uma pausa de quinze minutos, depois se não tivesse necessidade de me levantar de facto, para atender o telemóvel ou para ir à casa de banho, ficava desde as dez e um quarto até às treze horas à frente do monitor do computador sem a possibilidade de se calhar parar cinco minutos para olhar para uma parede, para...acho que duas horas e quarenta e cinco à frente de um monitor não há nenhum estudo que diga que não faça mal. Portanto, nós tínhamos à excepção da primeira hora, cinco minutos de pausa em cada hora, acho que deveria haver a possibilidade de uma pessoa poder gerir essa pausa, de forma a que uma pessoa não ficasse duas horas e meia ou mais, quase três horas colada ao monitor. A minha visão...eu ao logo dos anos de universidade se calhar também tem piorado as horas em frente ao monitor são muitas, portanto é uma necessidade dos dias de hoje, no entanto, eu em casa se calhar de quarenta em quarenta minutos olho para o lado, vou beber um copo de água, paro cinco minutos, dez, no trabalho não havia essa possibilidade. Seria...e eu se calhar, a mim nunca me chamaram a atenção, nunca...nunca achei que o trabalho fosse sítio para dar confiança em relação a determinadas coisas, portanto, sempre fiz um pouco cara de mau para não me chatearem e de facto não me chatearam durante este período todo por pequenas coisas. Mas via que a relação com os meus colegas, por vezes, ultrapassava os limites do admissível pelo um superior.

Entrevistador – Como é que são as relações de trabalho?

E13 – Com os meus colegas iguais eram boas sem dúvida. Com os meus supervisores também eram boas, enquanto colegas de trabalho, como supervisores havia momentos em

que achava que eles comigo, não sendo comigo, eram bastante injustos e não profissionais com os meus colegas. Não se sabiam colocar na posição deles.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E13 – É assim, a começar, toda a gente se tratava por tu naquele departamento. Portanto, em termos de linguagem havia uma grande proximidade. Agora a...chamar a atenção a colegas meus que não podiam ir à casa de banho, porque tinham ido à pausa há vinte minutos e mesmo a maneira de falar agressiva, como se tivessem a falar com, não sei, quase de um pai para um filho, a dar nas orelhas, mas de forma bastante desagradável e não era raro as minhas colegas, uma ou outra, ficar a chorar devido à maneira com que falavam. Não é que a pessoa não tenham razão, mas qual é a lógica de uma pessoa estar ali com autoritarismos? Isso funciona? Nunca funcionou, não é? É uma falta de respeito e é um método que não funciona, está provado.

Entrevistador – O X sentiu alguma vez, uma vez que têm uma licenciatura e que à partida quando diz “olhe eu tenho uma licenciatura em Engenharia Agrícola” e lhe perguntam onde é que está a trabalhar, sentia de alguma forma que tinha um estatuto diferente e que as pessoas ficavam surpreendidas por estar a trabalhar numa empresa em outsourcing?

E13 – (Diz que sim com a cabeça)

Entrevistador – Pode me dar um exemplo?

E13 – É assim, eu serei se calhar o único do meu grupo de amigos, do grupo social de amigos da minha namorada também que não tinham emprego, nem é uma questão de remuneração, tenho colegas meus que pouco mais ganham e têm se calhar situações piores, mas que não tinham emprego relacionado com a minha área. E não gostava “o que é que fazes?”, “trabalho na EMPRESA\_CLIENTE, no Call Center”, “o que é que fazias antes?”, “trabalhava na EMPRESA\_DE\_ENCOMENDAS, atendia velhotas a anotar encomendas”, quer dizer não é uma questão de falta de orgulho ou não, eu estou...mas é chato uma pessoa...eu apesar de ter casa aqui, estou a residir no Seixal, acordar todos os dias às sete da manhã, preparar a marmita, para levar o almocinho, tendo em conta aquilo que ganho, tenho mesmo de levar a merenda, agarrar, sair de casa, apanhar o barco, apanhar o metro, é assim um bocado trabalho de operário. Chegar, arrumar as coisas no cacifo, como pretendem, porque com o casaquinho lá todo direitinho, porque não se pode levar objectos pessoais para o lugar de trabalho, logar-me, fazer aquele trabalho repetitivo, chegar ao final do dia desligar, apanhar o metro e ir apanhar o barco...

Entrevistador – E não gostava do que fazia?

E13 – É assim, eu nas vindimas, no meu estágio de vindimas, se calhar foi o último período que trabalhei com a minha área. Eu acordava às sete da manhã, ia trabalhar às oito, tinha de vestir o fato-macaco, antes de sair da adega, sem dúvida que tinha que fazer uso dos balneários, porque se entrava lá limpo, uma hora depois já estava todo sujo e saía de lá meia-noite, uma, duas da manhã e dormia quatro horas se sentia-me feliz, sentia-me cansado, perdi a mobilidade num braço durante uma semana, mas andava-me lá a arrastar a tentar trabalhar, era um trabalho duro fisicamente, psicologicamente, tinha de andar sempre com um caderno com anotações, pequenas anotações, porque me esquecia de tudo, porque é de facto um trabalho muito duro. Mas é...nem sequer tinha em conta as horas de trabalho que realizava,

nem sequer era muito gratificante em termos monetários, mas era um desafio, em relação àquilo, à minha formação que tive era um desafio para mim tentar aprender, tentar conseguir fazer, saber ser, saber estar naquele local, saber reagir às contrariedades do dia-a-dia. Eu desempenhava todas as funções, tanto virava dornas com uvas lá para dentro lá dos tegões, dos trituradores, é um trabalho bastante duro e perigoso, afinal andam um caixote se calhar com uma tonelada a baloiçar com...a baloiçar com duas correntes e por baixo uma roda gigantesca e uma pessoa não tem nada por onde se agarrar, é simplesmente virar o caixote. Mas gostei desse trabalho e tive lá uma semana e depois pensei “tomara ter isto o ano inteiro”, é um trabalho duro fisicamente, desgastante mas aquilo....

Entrevistador – Realizava-o?

E13 – Sim. Agora o trabalho que fazia era um trabalho de operário, repetitivo, foi sempre a mesma coisa, não...não há...não há futuro, é uma coisa...é uma pessoa matar-se ali...é realmente matar-se.

Entrevistador – É apenas estar lá para receber ao fim do mês?

E13 – É! Vinte e um a vinte e dois dias de trabalho por mês e chegar ao fim do mês, olhar para a folha...para o recibo, para o limpo e pensar quinhentos e noventa euros tá bem! Isto vai para aqui, isto vai para ali, isto vai para ali, está bem. Daqui a vinte e nove dias, ou daqui a trinta dias ou daqui a trinta e um há outro ordenado. É assim...

Entrevistador – O X acha que, já falamos um bocadinho de saúde, o X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho? Quer positiva quer negativamente.

E13 – Sim!

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E13 – Um exemplo? É assim, se eu não tiver...se eu não me sentir bem, de certeza que vou produzir menos e não há...a verdade é que não há assim grande flexibilidade de uma pessoa se sentir...sentir mal e sentir mal vou-me embora, não há grande aceitação em relação a essa situação no trabalho. Tive um colega meu que foi o R que o mandou embora, pronto, disse mesmo para ele se ir embora. Um colega meu que foi trabalhar sem voz, como é que uma pessoa que trabalha num Call Center vai trabalhar sem voz?

Entrevistador – Mas ele sentiu que era obrigação dele e que se calhar ia ser penalizado se não fosse?

E13 – Sentiu!

Entrevistador – E o contrario X? Imagine que está muito bem disposto, vai para lá muito bem disposto, por razões pessoais, isso afecta o seu desempenho?

E13 – Sim!

Entrevistador – Em que sentido?

E13 – Se calhar trabalho mais, produzo mais.

Entrevistador – E o contrário, o X estar muito chateado com o trabalho ou naquele dia o trabalho correu-lhe muito bem, como é que isso influencia a sua vida pessoal?

E13 – Eu tento que não me influencie e não me influenciava. A única coisa que me influenciava era que não gostava daquilo que fazia, mas a partir do momento em que saia das portas para fora, deixava de trabalhar ali, metia o cartão no bolso, não trabalhava na EMPRESA\_CLIENTE. Só quando me perguntavam “o que é que fazer?”, “ah trabalho na EMPRESA\_CLIENTE, trabalho no Call Center” e não desenvolvia muito mais, mas não adiantava muito mais, a minha vida pessoal é a minha vida pessoal. Nunca convivi com as pessoas com quem trabalhava e há pessoal que gosto bastante e no afinal as horas de trabalho e já o conjunto dos vários meses... conjunto se calhar já há um ano e tal de convívio com pessoas tantas horas, cria-se amizades claro, mas separava sempre as águas, tentava separar. Era importante para mim, para manter alguma se calhar sanidade mental e pelo facto se calhar de sair eu, por exemplo, neste segundo contrato desde Novembro que me meti em formações e tenho estado viciado em formações, saia do trabalho e ia para uma formação.

Entrevistador – Em que área? Na sua área?

E13 – Tirei Formação Pedagógica de Formadores, tirei Desenho Vectorial, que será então Illustrater, para trabalhar em Desenhos Vectoriais, isso um pouco por diversão. Entretanto conclui um ontem, tirei duas formações, conclui ontem o Autocad. Portanto, será para a minha área a parte do Autocad. Portanto, tive de Novembro... tive se calhar totalizando, se calhar três, quatro meses a chegar a casa bastante tarde à conta das formações. Mas era aí...por muito cansado que viesse do trabalho, ia sempre motivado para a formação.

Entrevistador – O que é que o X mudava, se é que mudava alguma coisa, no seu trabalho? Quando eu falo em trabalho não quer dizer que seja na maneira de fazer o trabalho, tudo, na organização, no modo como é gerido, tudo. O que é que ali ficava melhor se fosse alterado?

E13 – A avaliação.

Entrevistador – O X era avaliado?

E13 – Era.

Entrevistador – E sabia como?

E13 – Sabia.

Entrevistador – Como é que era avaliado?

E13 – Havia uma tabela que dizia: 30 percento produtividade, 20 percento avaliação dos superiores, 30 percento...30 percento produtividade da equipa e vinte percento assiduidade e pontualidade. Sendo que a assiduidade e a pontualidade a partir do momento em que uma pessoa tivesse um conjunto de três atrasos, de dez minutos ou um dia de falta não justificada ou justificada, passava para zero. A avaliação por parte da equipa seria, tendo em conta os objectivos de cada uma das diferentes equipas do departamento, o objectivo de onde estava inserido era noventa e dois percento, fazer uma regra de três simples noventa e dois percento

está para trinta por cento, nunca atingíamos, é utópico aquele valor. Portanto, num ano e tal que lá estive nunca se atingiu aquele valor, é utópico. Uma pessoa perdia sempre em relação aos outros departamentos, é idiota isso. Em relação à avaliação por parte dos superiores é totalmente subjectiva, nunca compreendi porque que determinadas pessoas tinham aquela avaliação e outras não. Não era justificada, portanto, podiam prevalecer a amizade, aquilo que eu sempre disse, só quem é amigo...há cunhas em todo o lado, sem dúvida, portanto. E em relação à produtividade também é totalmente desajustada, produtividade...nós cada coisa que fazíamos tiramos um número da ordem de trabalho e temos uma folha Exel, colocamos lá e escolhemos o tipo de operação que fizemos para pôr no quadrinho ao lado e dão o total por esse processo, é ridículo. Existe um departamento de avaliação, que poderão fazer auditorias aos nossos telefonemas, poderão fazer auditorias em relação ao que é que nós estamos a ver...a fazer no computador, utilizem esses meios, não nos façam perder tempo a colocar lá avaliação no qual toda a gente poderá enganar ou poderão não enganar.

Entrevistador – Mas não era utilizados os outros meios?

E13 – Eu nunca me apercebi que utilizassem. Acho que a avaliação...a avaliação é muito complicada...fazer-se avaliação. E eu apercebi-me disso quando cheguei ao...portanto, aos conteúdos de avaliação quando fiz a Formação Pedagógica de Formadores. Se calhar foi onde levantou mais questões no grupo que estava em formação e se calhar onde se gerou mais polémica. De facto a avaliação é muito complicada. Mas a avaliação nos moldes que têm também não tem qualquer fundamento. Para além de que não avaliam os nossos superiores, acho que também é muito importante isso. Portanto, eles próprios saberem como poderão melhorar e não existe interesse da parte deles em relação a isso. Se eles tem objectivos, que são cumpridos através da equipa que trabalha com eles, acho que poderiam ter interesse e não têm e querem e haverem...e poderem...nem existir a questão da hierarquia entre operadores, nível um, nível dois. Depois há um conjunto de pessoas que estão lá há uma porção de anos que são imprescindíveis, porque já sabem que não faltam, já sabem que fazem as horas extra todas que seja necessário, que sabem fazer as coisas, na ausência de um supervisor sabem perfeitamente ocupar o lugar deles, são exactamente iguais aos outros que entraram lá há sete, oito meses e que se calhar são muito sociais e não produzem trabalho com tanta qualidade. Acho que deve haver remuneração, compensação, por vezes se calhar não é só a questão monetária, deve haver compensação noutras coisas, há um conjunto de brindes que a EMPRESA\_CLIENTE tem que poderiam dar e não separam as águas. Eu cheguei lá, já tinha a formação toda feita, sabia fazer o trabalho, estava a ganhar a mesma coisa que outras pessoas que tinham entrado lá há pouco tempo. Compreendo perfeitamente que saí, estava a regressar, mas passado os cinco meses ou quase a caminho dos seis talvez fosse promovido, mas talvez, não me deram a certeza. Ia continuar a ganhar a mesma coisa que as outras pessoas. Eu produzia, e tenho noção disso, produzia o dobro da...aquilo é um conjunto, aquilo acabam por não ser ilhas, é um conjunto de filas, e eu na minha fila era quatro operadores, eu produzia o dobro de qualquer um dos operadores que estava na minha fila. E não era dos mais rápidos, nem dos que conseguia trabalhar mais, sentia-me cansado, se calhar pesava o passo também do trabalho, não havia necessidade de tanta rapidez, mas também um pouco por não me sentia entusiasmado, não existia um incitamento ao trabalho e individualizarmos um pouco a equipa, esta equipa é a melhor e vamos. Teve lá uma situação, quer dizer, criaram um campeonato de futebol da EMPRESA\_CLIENTE, as pessoas que estavam lá no Sábado em que organizaram a equipa...pronto organizaram a equipa e ficou lá departamento, as outras pessoas que não estavam lá, pronto, não existiu a possibilidade de ingressarem. Eu acho que isso são acções para criar união, criar lealdade entre colegas, espírito de equipa, se calhar melhora-se o...melhora-se o trabalho á conta disso, não é? Existe

mais...e cria-se confiança entre os colegas. É assim um pouco...não é...cria-se, não sei, uma ligação mais forte mesmo entre...e numa coisa que se calhar era para criar uma ligação mais forte perdeu-se, porque “olha para se inscrever, quem está cá está, quem não está, não está”, pronto criamos uma equipa e pronto está feito, não sei.

Entrevistador – Mudava mais alguma coisa?

E13 – No dia-a-dia há muitas assim. À partida a primeira coisa, se calhar era mesmo uma avaliação decente, com remunerações, quando digo remunerações, não é necessariamente a questão do ordenado.

Entrevistador – Compensações?

E13 - Compensações. Uma folga por exemplo. Bastava se calhar isso, não era uma perda tão grande por parte da entidade patronal. Agora lembrei-me de outra situação que mudava, eu alterava a escala para os feriados.

Entrevistador – Não percebi.

E13 – O dia um e o dia oito de Dezembro este ano que passou calharam ambos a uma Segunda-feira. O meu trabalho era um trabalho que tinha que trabalhar aos Sábados de quinze em quinze dias e teria a Sexta-feira antes de folga, portanto, trabalhava sempre cinco dias por semana. E aconteceu nas semanas que ocorreu o feriado de dia um e dia oito, as pessoas trabalham cinco dias na mesma semana. Portanto, as folgas passaram...esta situação fugiu também ao código do trabalho, tenho a certeza absoluta disso, não tenho como provar, as escalas têm de sair quinze dias antes acho eu...

Entrevistador – Não faço ideia.

E13 – Ou oito dias. E alteraram três dias antes do dia um, alteraram as escalas, puxaram as folgas todas para o dia um e as pessoas tiveram que trabalhar de Terça-feira a Sábado. E na semana a seguir a mesma coisa.

Entrevistador – E quando isso acontece as pessoas não reagem?

E13 – Claro que reagiram.

Entrevistador – Como é que as pessoas reagem a isso? O que é que fazem?

E13 – Chateiam os supervisores que não tem qualquer possibilidade, nem poder de decisão até mais não. E depois há assim uns murmurares, assim muito calados por parte dos coordenadores tipo “quem chatear muito é despedido”.

Entrevistador – Essa ameaça de se não for assim vocês são despedidos, é uma constante? Sente-se essa pressão?

E13 – Eu sinto-me à vontade. Eu saio de lá, é como eu digo ainda bem que existe empresas de recursos humanos. Eu saio da EMPRESA\_CLIENTE, localizar-me um pouco na sede da EMPRESA\_CLIENTE, apanho o metro vou ali à estação do Oriente há lá uma data de empresas eu inscrevo-me em todas elas, de certeza que chego ao final de uma já estou a ir a



entrevista noutra sítio qualquer e começo no outro dia. Portanto, eu não tenho problemas, eu facilmente arranjo emprego dentro da área e a ganhar pouco mais, pouco menos, a tabela é mais ou menos igual. Agora tenho colegas meus que têm problemas, não é? Com décimo anos, décimos primeiros anos incompletos, com responsabilidades mensais. Portanto, compraram casas nos arredores de Lisboa e com rendas, não é? Inflexíveis, naquele dia tem de pagar e têm de pagar e pronto. É complicado uma pessoa ser despedida. Existem obrigações mensais.

Entrevistador – X eu acho que já fiz todas as questões que tinha para lhe colocar, quer acrescentar mais alguma coisa, fazer alguma questão?

E13 – Não.

Entrevistador – Não?

E13 – Não.

Entrevistador – Eu quero lhe agradecer imenso...

E13 – Ah gostaria de acrescentar uma coisa. Houve um colega meu que foi despedido simplesmente porque teve um problema de pele.

Entrevistador – Foi despedido porquê? Era contagioso?

E13 – Não. Não sei se ela muito sensível ou não, não sei se foi fita ou não. De facto ele teve um período, largos períodos de...de largos...um largo período de baixa. Se calhar um ano, teve sete meses no total de baixa. Foi dispensado. Houve um grande erro, por parte da A, que foi a questão de não terem feito o contrato de trabalho temporário com ele, ele não assinou. Houve esse esquecimento.

Entrevistador – Ou seja, ele estava lá a trabalhar, mas não tinha contrato. Isso torna-o efectivo. O que é que aconteceu?

E13 – Foi readmitido. Não lá. Mandaram-lhe para um sítio longe, no limite que podem mandar tendo em conta a área de residência e o pagamento da distância.

Entrevistador – Para quê? Para que ele se despedisse?

E13 – Não sei, eu nunca mais o vi, mas há essa história. Ele não sei se ainda é funcionário ou não da E\_R\_H. Portanto essa situação passou-se.

Entrevistador – Acha que isso acontece apenas em empresas de recursos humanos?

E13 – Não!

Entrevistador – Acontece em qualquer empresa?

E13 – Sim! Outra situação, agora lembrei-me. Agora já que cheguei à parte de vou falar mal daquilo que se passou e comecei a recordar. Eu tive a dar formação a uma miúda que, pronto tinha problemas de aprendizagem sem dúvida, e andou a correr lá quase um conjunto de

departamentos, quase. E tive a dar formação três dias e no final do primeiro dia soube que ela ia ser despedida e continuei a dar formação. Perdi dois dias praticamente para nada a dar formação a ela, sem coragem de lhe dizer “olha vais ser despedida, não te vão aceitar, não vais passar o período de experiência”.

Entrevistador – Mas o X sabia que ela ia ser despedida. Porquê que ela ainda não sabia que ia ser despedida?

E13 – Eu não trabalho em recursos humanos, eu sou operador. Quem me disse foi o meu supervisor.

Entrevistador – E outra coisa, são os assistentes que dão formação aos assistentes?

E13 – Agora neste momento já não. Existem salas de formação, existe equipamentos informáticos e telefones para se poder simular. Antes era formação mesmo *side by side* e pronto... não existe nada no meu contrato que diga que terei de dar formação, portanto, eu dei formação à pessoa que me foi substituir da primeira vez. Numa situação precária, com possibilidade de ser dispensado por contrato temporário... é assim um pouco... nós dávamos formação a quem nos ia substituir e podíamos ser colocados na rua a qualquer momento.

Entrevistador – Mais alguma coisa?

E13 – Não. Isso foi se calhar no primeiro contrato, neste último contrato já havia contratos de efectivos... acaba por ser a mesma coisa, no fundo. Com este novo edifício, as coisas mudaram um pouco, não sei. Eu deixei de ser tão crente daquele emprego, a verdade é que já estava a procurar.

Entrevistador – Continuava sempre à procura?

E13 – Sim, sim, sim!

Entrevistador – E só na sua área? Restringia-se à sua área ou qualquer coisa?

E13 – Qualquer coisa.

Entrevistador – Quais eram os critérios para ser melhor do que aquilo?

E13 – Ganhar mais.

Entrevistador – Ganhar mais? Salário?

E13 – Ou trabalhar na minha área ou ganhar mais. Quando digo ganhar mais não é ganhar mais salário, se eu conseguisse ganhar, eu estava a ganhar quinhentos e noventa limpos, se eu conseguisse ganhar se calhar quatrocentos e cinquenta realizando só quatro horas de trabalho, automaticamente saía dali. Eu arranjava uma forma de complementar, ou dando explicações ou... teria mais tempo para procurar situações para poder dar formação ou frequentava alguma formação que de certeza que me desse alguma garantia de futuro, num curso espaço de tempo. Portanto ganhar mais barra hora trabalho ou hora ocupada.

Entrevistador – Mais alguma coisa a acrescentar X?

E13 – Não.

Entrevistador – Posso desligar?

E13 – Pode.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 14

(Introdução)

Entrevistador – X, primeiro eu queria que me falasses um pouco sobre o teu percurso académico, a partir da faculdade.

Entrevistado<sup>14</sup> – A partir da faculdade, então eu também estudei Psicologia. Estudei na Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, portanto, a Clássica. Tirei Psicologia, cinco anos, Psicologia Clínica Sistémica. Não sei se está familiarizada com a área...pronto. Depois fiz o estágio na Polícia Judiciária, porque também gosto muito da área forense. Fiz a tese...portanto, já fiz com o mestrado integrado, tudo junto, e fiz a tese na área da parentalidade, estilos parentais, portanto diferenças a nível socio-económico, religioso, portanto, ver o impacto dessas...desses factores nos diferentes estilos parentais que existem. O meu percurso académico foi bastante agradável, gostei muito da faculdade. Tive oportunidade também de fazer parte da Associação de Estudantes da Faculdade durante cerca de quase três anos e também da Associação Nacional de Estudantes de Psicologia que ainda faço parte. Pronto, foi um percurso de um modo geral bastante agradável e tranquilo de se fazer.

Entrevistador – E só estavas a estudar ou também trabalhaste?

E14 – Não. Só estava a estudar. Na altura só estava a estudar, ainda por cima com a Associação não tinha muito tempo...pronto para fazer...e morava um bocadinho longe, ainda moro, não dava para estar a conciliar isso tudo.

Entrevistador – Entretanto quando é que entra o trabalho nisso tudo?

E14 – Então, acabei o curso o ano passado em Outubro, 2008, depois até o mês de Outubro, Novembro estive no Porto a tirar um curso na área de Recursos Humanos, porque também era uma área que me interessava bastante, porque também está ligada à Psicologia e que não tive oportunidade, pronto, de aprofundar durante o curso. Depois, desde aí que tenho estado à procura de emprego na área e pronto tem sido um bocadinho difícil e tinha este trabalho em particular em regime de outsourcing surgiu porque tinha um colega a trabalhar lá e lembrei-me, pronto não dava para estar mais tempo sem trabalho, sendo na área ou não e então, pronto aí ter entrado por esta via.

Entrevistador – No entanto continuas à procura na área?

E14 – Sim, sim, sim! Sim, até agora tive uma proposta para fazer um part-time numa Junta de Freguesia como Psicóloga. É assim ainda está em standby, foi há pouco tempo. Vamos ver. Está para começar.

Entrevistador – É um part-time, mas na EMPRESA\_CLIENTE também trabalhas em part-time, não dá para conciliar?

E14 – Dá para conciliar os dois, dá perfeitamente para conciliar os dois. E eu vou dar formação agora também, estou a acabar de tirar o CAP. Também já me convidaram, portanto, está tranquilo, vários part-times ao mesmo tempo.

Entrevistador – Há quanto tempo...tu estás a trabalhar há dois meses?

E14 – Sim. Comecei a formação dia vinte e cinco de Fevereiro, portanto, não sei se a formação também contava...

Entrevistador – Desde que tu começaste, apesar de ser um período pequeno, até agora, estás sempre a fazer a mesma coisa ou as funções vão-se alterando?

E14 – No início, portanto, quando acabei a formação estávamos a fazer *side by side*, porque era o Call Center da EMPRESA\_CLIENTE, não é? Portanto a aprender um bocadinho com aqueles que já trabalhavam lá e como é que se processava na prática, não é, o atendimento. Depois começámos a atender, pouco, porque as chamadas começaram a ser pagas, estávamos a atender muito pouco e agora já estou a atender facturação e cobrança. Portanto, já estou a atender mais, mas é um...são clientes diferentes, tivemos formação, apesar de termos tido também na formação inicial, tivemos outra formação para...para solidificar os conhecimentos sobre essa área. É assim, estou a fazer a mesma coisa se falarmos em termos de atendimento, mas estou a atender pessoas diferentes, é um atendimento diferente.

Entrevistador – Quais é que são as tuas expectativas a nível profissional para o futuro?

E14 – Para o futuro a nível profissional? Arranjar trabalho na minha área a full-time. E receber um ordenado, pronto, que me satisfaça e que me permita sair de casa dos meus pais, porque ainda estou a morar com os meus pais e fazer a minha vida não é. Porque acho que a vida profissional também está ligada à nossa vida pessoal directamente. E principalmente um trabalho que me satisfaça. Sim, que seja da minha área e que me satisfaça.

Entrevistador – Para ti, quais é que são os aspectos positivos de estar a trabalhar para uma empresa de recursos humanos? Ou quais são os aspectos positivos de uma empresa de recursos humanos?

E14 – Portanto, mas particularmente a A, mas de um modo geral qualquer empresa de recursos humanos?

Entrevistador – De um modo geral.

E14 – Acho que uma empresa de...que trabalhe neste regime, outsourcing ou trabalho temporário, têm muitas vantagens, principalmente para aquelas pessoas, e hoje em dia como isto está, que estão muito tempo desempregados, têm várias oportunidades de trabalho, seja part-time, full-time, pronto, com vários horários de trabalho, acho que é uma mais-valia. Esse é um dos aspectos positivos...um dos principais aspectos positivos. Mais...pronto, acho que basicamente, têm outras funções, como é óbvio, e as pessoas que lá trabalham sabem perfeitamente isso, se calhar os principais aspectos positivos para quem está de fora, para quem não trabalha numa empresa de recursos humanos são esses, não é, a oportunidade de dar às pessoas este...outro regime de trabalho que não, aquele que é...estes também funcionam a contrato, mas pronto que não sejam trabalhos definitivos vá entre aspas.

Entrevistador – E as desvantagens de uma empresa de recursos humanos?

E14 – Desvantagens? Não sei. Quer dizer, não vejo assim nenhuma principal desvantagem, quer dizer estes trabalhos não dão grandes garantias a nível de futuro profissional, se calhar

essa é a principal desvantagem, mas é um ponto de partida e acho que uma pessoa tem que começar por algum lado, não é? E se é para começar, que seja por aqui já é muito bom.

Entrevistador – Que relação é que tu tens com a tua entidade patronal?

E14 – Com a E\_R\_H? Não sei bem. Portanto, as pessoas da E\_R\_H que eu conheci desde edifício foi a Dra. Eugenia que me fez a entrevista e agora a Carolina. E depois lá dentro quem trabalha directamente comigo, portanto, os REs, o pessoal da Qualidade e da Integração, os GQs alguns, portanto são essas as pessoas que estão ligadas à E\_R\_H, à E\_R\_H e que são nossos superiores digamos vá.

Entrevistador – E que fazem a ponte entre o Call Center e a Sede?

E14 – Sim, sim, sim!

Entrevistador – Tudo o que vocês têm por exemplo que tratar é tratado com eles?

E14 – Sim, sim. Tudo o que nós temos que tratar é tratado com eles, tipo trocas, folgas, mudar folgas por exemplo, alguma questão a nível sei lá de pedir férias. Por acaso nunca pedi não sei como é que se processa, mas sei que é com...cada RE têm uma equipa de assistentes e quando temos alguma questão, seja mesmo a nível de ordenado, que vejamos que na folha não está tudo correcto, é com o RE que falamos.

Entrevistador – Este é o teu primeiro emprego?

E14 – Mais ou menos. Já fiz outros empregos em regime de part-time a fazer entrevistas.

Entrevistador – O que é que é para ti X Qualidade de Vida no Trabalho?

E14 – Qualidade de Vida no Trabalho, portanto, acho que é muito importante no trabalho sentirmo-nos bem com...com as pessoas e com...portanto com as pessoas e com o ambiente de um modo geral. Que seja confortável, que as pessoas com quem trabalhamos sejam fáceis de lidar ou se não sejam fáceis que pelo menos o ambiente seja agradável para podermos trabalhar. Que façamos uma coisa...que tenhamos um trabalho que gostemos, não é. E eu acho que é muito importante, porque hoje em dia isto está a acontecer, muito...eu vejo pelos meus colegas que já trabalham há algum tempo, que é não têm um horário de trabalho fixo entre aspas. Pronto tudo bem que há aquele horário das nove às cinco, mas às vezes acabam por ficar até dez, onze da noite. Eu acho que isso, tudo bem, um dia ou outro poderá ser preciso, mas o que vejo é que isso é uma constante. Também isso acho que não é muito bom a nível quando falamos de qualidade de vida no trabalho, porque uma pessoa também precisa de descansar para conseguir trabalhar bem, acho eu.

Entrevistador – Como é que tu avaliarias a tua qualidade de vida no trabalho?

E14 – Neste momento na E\_R\_H, o ambiente de trabalho é excelente, cinco estrelas. Em termos de...tanto com assistentes como com REs, com o pessoal da Qualidade, o ambiente é muito bom. Sempre que temos alguma questão...até mesmo com o colega do lado, alguma dúvida toda a gente esta dispostos a ajudar-nos e a esclarecer-nos e mesmo nas pausas o ambiente é muito confortável. Considero que...depois também não referi que, para uma boa qualidade de vida no trabalho quer dizer, uma pessoa sentir-se bem relativamente à

remuneração que está a receber, não é? E eu acho que para este tipo de trabalho até nem estamos a receber mal, para o tipo de trabalho que é e em part-time. Não tenho problemas nenhuns com o horário de trabalho, foram-me dadas várias opções e eu escolhi, portanto à partida é um horário que me é confortável porque escolhi. Acho que é muito bom, o ambiente é muito bom e acho que isso é meio caminho andado para eu me sentir bem ali dentro.

Entrevistador – Para além do ambiente que outros factores é que tu achas que são importantes para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E14 – O próprio trabalho em si às vezes pode não correr tão bem, não é, e pode fazer com que nos sintamos mais em baixo nesse dia ou mais chateados, ou o contrario, pode correr muito bem e nós até nos sentimos mais satisfeitos. Portanto, o ambiente, já tinha falado da remuneração, do horário e do trabalho em si, não é, neste caso.

Entrevistador – São esses os factores principais para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E14 – Penso que sim.

Entrevistador – Se tivesses que escolher o principal?

E14 – O principal...pronto à partida qualidade de vida no trabalho implica que nós estejamos a fazer uma coisa que gostemos, esse é o principal factor. Acho que se estamos a fazer algo que gostamos ou que é aquilo que é o nosso objectivo é meio caminho andado. Neste caso e no meu caso, não estou a fazer aquilo que eu desejo para um futuro profissional, mas não me sinto mal em levantar-me todos os dias cedo de manhã, não é, para vir trabalhar porque eu sei que o ambiente de trabalho é muito confortável. E eu acho que isso é muito importante.

Entrevistador – Já falaste um bocadinho sobre isso, mas de que maneira é que tu achas que a tua saúde e o teu bem-estar influenciam o teu desempenho?

E14 – Eu acho que uma pessoa precisa de estar e de se sentir bem fisicamente e psicologicamente para...imaginando que vamos trabalhar com duas horas de sono ou com uma constipação. Quer dizer não é o mais aconselhável, porque a nossa produtividade não vai ser a mesma de todo. Portanto, acho que isso está directamente relacionado com o nosso desempenho e com a qualidade que temos no trabalho. Sim, sem dúvida.

Entrevistador – Dá-me um exemplo que já te tenha acontecido.

E14 – Por exemplo, dormir duas horas, não por sair à noite, porque isso quer dizer é uma coisa que nós escolhemos, mas por dormir mal ou por deitar tarde porque também estou a fazer a formação e é à noite e às vezes dormir duas e três horas e chegar super cansada, quase a dormir e ter que estar a trabalhar. Às vezes é desconfortável. E não é igual a forma como atendo os clientes, não é. Apesar de tentar esforçar, uma pessoa está mais em baixo, está mais cansada, está...precisa de descansar e nota-se mais.

Entrevistador – E o contrário, o trabalho ter corrido muito bem ou ter corrido muito mal como é que isso passa para a tua vida pessoal?

E14 – Quando corre bem, quer dizer, quando corre bem eu acho que nem há, pelo menos para mim, quando o trabalho corre mal eu sinto uma necessidade de falar com alguém de...pelo

menos deitar aquilo fora, não é? Quando corre bem é o contrario, às vezes não tenho necessidade de falar, mas como estou bem transpareço isso. Quando o trabalho corre mal e falar com alguém e dizer “epah hoje aconteceu-me isto assim assim, foi muito mau”, pronto falo com a pessoa fico melhor, mas normalmente só se for uma coisa, pelo menos neste trabalho nunca me aconteceu assim nada muito mau, mas só se for assim uma coisa muito má é que acho que têm uma influencia mais directa na minha vida.

Entrevistador – Mudavas alguma coisa no teu trabalho? Quando falo no trabalho, no trabalho, na organização, tudo.

E14 – Sim, mudava. Mudava.

Entrevistador – O quê?

E14 – A forma de avaliação dos assistentes.

Entrevistador – Como é que são avaliados?

E14 – Portanto, nós somos avaliados pelo pessoal da Qualidade e Integração que nos faz escutas das chamadas e que avalia o nosso atendimento. e isso depende muito da pessoa que nos está a fazer escutas. Por acaso, o...portanto o...a pessoa da Qualidade e Integração que está a fazer escutas à equipa da minha RE não tenho razão de queixa, é impecável, diz-nos o que fizemos bem, o que fizemos mal, o que temos a melhorar e não...porque há outros que se calhar implicam com pormenores que são muito minuciosos e que depois acabam por contradizer certas coisas que alguns REs nos dizem para fazer. Por exemplo, e isto já me estava a lembrar era de outra coisa que com a EMPRESA\_CLIENTE até faz mais sentido, depois há outra parte da avaliação que são os IQSs, que são questionários que eles fazem aos clientes sobre o atendimento, sobre o nosso atendimento, pronto que é feito...que se calhar as regras de...da avaliação têm...são estipuladas pela EMPRESA\_CLIENTE e acho que se contradizem um bocadinho daquilo que depois a avaliação...que o pessoal da Qualidade e da Integração nos faz. Porque a ideia, nos IQSs por exemplo somos avaliados pelo facto de resolvermos a questão à primeira, portanto, não pormos o cliente em espera. Mas o pessoal da Qualidade diz-nos “não, põe em espera, porque tens que fazer o registo todo completo, depois ficas com muitos registos para fazer. Quer dizer, há aqui, não é?

Entrevistador – Se estão a ser bem avaliados de um lado, do outro vão ser mal avaliados?

E14 – Pois, porque estamos a...portanto o pessoal da Integração e da Qualidade que nos faz as escutas, o objectivo também é resolver a questão à primeira, só que se não temos tempo, o objectivo é pôr em espera. Só que quando estão a fazer os questionários ao cliente, não interessa muito a situação em si, interessa é o assistente que o atendeu resolveu a questão à primeira? Não, teve de pôr a chamada em espera. Pronto, não é, às vezes são reclamações muito grandes e que temos de escrever e temos obrigatoriamente de pôr em espera, não é? Portanto, acho que devia haver aqui...e se calhar uma definição mais operacional daquilo que é o responder à primeira, tendo em conta a situação. Depois outra situação é a taxa de rechamada, que é quantas vezes o cliente volta a ligar a propósito daquele assunto. Quer dizer o cliente tem uma reclamação, ele pode voltar a ligar para saber como é que está a decorrer e isso não é...pode não ser mau atendimento do assistente, mas se ligou a propósito da questão que tinha falado por exemplo comigo, já vou ter um valor mais baixo na taxa de rechamada, portanto tenho uma avaliação mais negativa.



Entrevistador – E por exemplo...

E14 – Esses pormenores deviam ser revistos.

Entrevistado - Tu sentes que tens liberdade para dar essa opinião?

E14 – Sim. Nós já demos. Nós falamos com os nossos REs e dissemos isso.

Entrevistador – Sentes que a vossa opinião é tida em conta?

E14 – Sim, sim! Eles compreendem porque também já foram assistentes, sabem o que é que nós estamos a falar. Claro que há coisas que até têm razão e quando nos chamam a atenção “olha tiveste muito tempo a falar com um cliente quando não era necessário, tens de subir a média”, pronto, tudo bem. Eu acho que quando fazemos algo errado, pelo menos comigo quando faço algo errado e me chamam a atenção, tudo bem aceito e vou tentar melhorar, agora nesta situação, acho que é um bocadinho ridículo a forma como avaliam.

Entrevistador – Quando fazes alguma coisa bem, essa....

E14 – Sim, sim. É valorizado. Sim!

Entrevistador – De que maneira?

E14 – Nós, portanto, pelo menos a minha RE entrega sempre as nossas médias. Portanto com o número de chamadas que atendemos, o tempo que tivemos a atender, pausas, tudo. Sempre do dia anterior, portanto imagina na Terça ela entrega a nossa média de Segunda e diz-nos sempre “olha a tua média está muito boa, continua assim, está bom”, reforça sempre. Quando está menos bom também “olha tens que subir mais um bocadinho, exacto, tens as pausas boas, continua assim”, sim, sempre reforçados, seja bem seja mau.

Entrevistador – O que é que mudavas mais?

E14 – No reforço?

Entrevistador – Não, no geral. Voltando à pergunta que eu te tinha feito se mudavas alguma coisa no teu trabalho?

E14 – Eu ou de um modo geral...portanto a avaliação acho que era o principal a ser revisto.

Entrevistador – Para além da avaliação mudavas mais alguma coisa?

E14 – Para além da avaliação? Por exemplo, eu acho que o facto de não haver folgas à Quarta-feira, tudo bem que é o dia que há mais chamadas, mas o facto de não haver folgas à Quarta-feira faz com que assistentes que não estejam a trabalhar lá há muito tempo fiquem a fazer *side by side*. Eu estou há dois meses e eu detesto fazer *side by side* nessas situações, porque, para já baixa-nos a média. Nós atendemos uma hora, quer dizer ficamos ali...ou duas...quando devíamos atender cinco e depois o resto do tempo estamos a ouvir chamadas. Acho que era importante haver ou mais cadeiras ou haver folgas à Quarta.

Entrevistador – Mas não há cadeiras para toda a gente?

E14 – À Quarta não.

Entrevistador – Porquê?

E14 – Porque não há folgas à Quarta.

Entrevistador – Então está toda a gente no Call Center?

E14 – Está toda a gente no Call Center.

Entrevistador – E não há local para toda a gente trabalhar?

E14 – Para toda a gente trabalhar não.

Entrevistador – Mas como é que são as instalações?

E14 – As instalações são bastante agradáveis, agora até mudamos de cadeiras. Não tenho razões de queixa das instalações. O que às vezes tentamos fazer é que como, portanto, o pessoal ao lado que faz parte do GOR, também faz parte da E\_R\_H e da EMPRESA\_CLIENTE, mas está a fazer GOR que é análise de reclamações, como é o pessoal que tem folga à Quinta-feira nós passamos para lá. Pronto, acho que não há problema quanto a isso. Mas chegam a haver horas em que realmente existem muitas pessoas a fazer *side by side*, porque não há cadeiras para todos.

Entrevistador – A nível de progressão na carreira, tu vês algum tipo de progressão na carreira ali?

E14 – Se calhar não, porque não é aquilo que eu desejo fazer a nível de futuro, porque não está directamente ligado com a minha área de formação, mas...mas não sei quem sabe. Pelo menos agora não vejo, porque não é aquilo que eu quero fazer a nível de futuro.

Entrevistador – Estávamos a falar a nível de instalações, e a nível de equipamentos, tens os necessários para o desenvolvimento da função? Sentes que tens tudo o que precisas?

E14 – Sim, sim. Tenho o computador, tenho os headsets, até nos deram cadernos e canetas e tudo. Sim, o café...tem água lá. Não, é impecável. Sim! Em termos de instalações e materiais que nos disponibilizam, portanto, os computadores também são...pronto, o ecrã é bastante ergonómico vá, as cadeiras também, o espaço em si de trabalho também. Disponibilizam-nos sempre informação assim que se altera alguma coisa ou algumas passwords que precisamos, isso temos sempre. Sim, não tenho razão de queixa nesse sentido.

Entrevistador – Ia perguntar qualquer coisa e esqueci-me...

E14 – Sobre o equipamento?

Entrevistador – Não. O que é que eu ia perguntar...Bem não interessa. Não era esta a questão, mas outra questão. Por exemplo, tu tiraste o curso de Psicologia, à partida se calhar quando estavas a tirar o curso não imaginavas que ias acabar por trabalhar num Call Center?

E14 – Não imaginava, mas tinha noção que isto estava um bocadinho complicado e que se não conseguisse logo arranjar trabalho na área também não ia ficar, portanto, presa em casa sem fazer nada. Mas não, não imaginava à partida que ia ficar a trabalhar num Call Center.

Entrevistador – E sentes por exemplo, quando te perguntam que curso é que tens, “ah psicologia”, “e o que é que estás a fazer?”, “ah estou a trabalhar num Call Center”, sentes que te é dado um estatuto diferente?

E14 – Um estatuto diferente como assim? Mais baixo do que eu estava à espera? Depende da pessoa que perguntar.

Entrevistador – Dá-me um exemplo.

E14 – Por exemplo, se for um amigo ou um familiar não de todo, porque acho que me conhecem e eu também sei o que eles sabem...o que eles pensam de mim, não é? E sabem se calhar o que eu lutei para acabar o curso e para conseguir arranjar trabalho, portanto de todo. Ainda por cima não estou só a trabalhar num Call Center, não é, fui convidada para dar formação e não referi no início que estou também a começar a fazer voluntariado numa CPCJ, só mesmo quando posso, nada obrigatório. Portanto, não arranjei o trabalho no Call Center e fiquei parada, não é? Quando falo com outras pessoas, não sei às vezes depende das pessoas, se não conheço muito bem, se é um amigo do amigo, portanto para mim é um conhecido, se calhar à partida posso sentir isso. Mas isso também vai depender da reacção da pessoa.

Entrevistador – Normalmente como é que é a reacção da pessoa?

E14 – Boa. Sim, boa. Porque acho que toda a gente sabe que isto está muito mau. Não é? Ainda por cima Psicologia não é um curso que tenha assim muito trabalho. Aliás, muito pelo contrário, é dos cursos que tem menos trabalho neste momento.

Entrevistador – X, eu acho que já te coloquei todas as questões que tinha para colocar, queres acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E14 – Relativamente a este trabalho acho que o que posso acrescentar é que apesar de não ser aquilo que eu pretendo fazer a nível futuro, acho que é um trabalho que apesar de tudo me vai dar alguma experiência, nem que não seja por ter contacto com um ambiente de trabalho mesmo. Portanto, na prática como é ter um trabalho, receber um ordenado, com colegas com diferentes personalidades, diferentes feitios, saber lidar com a chefia, que acho que também é muito importante.

Entrevistador – Tens algum prazo para ti mesma de até quando é que ficas aqui?

E14 – Não. Não. Neste momento não. Não porquê? Porque este trabalho da Junta, aliás este trabalho já me tinham feito a proposta há mais tempo, só que entretanto como tinha estado envolvida noutros processos de selecção que acabei por não ficar, e porque quando me fizeram a proposta disseram “eu preciso de uma pessoa durante cerca de um ano e meio dois anos”, portanto a fazer este trabalho na Junta. E é um trabalho a part-time, que funciona...aquilo eu tenho que ir lá dois dias por semana, dois dias inteiros, mas eu posso gerir esses dias como eu quiser, posso ir duas manhãs e duas tardes. Portanto, eu faço a

gestão dos dias e das horas que devo ou que posso ir. E tendo esse trabalho, quer dizer...para mim faz todo o sentido continuar pelo menos com este no Call Center, porque cada um deles...ia receber o mesmo, claro que não é igual, porque estou a trabalhar cinco horas e estou a ganhar quatrocentos e poucos euros, ia receber o mesmo do trabalho da Junta, em termos de comparação não é igual, não é? Por que o outro são só dois dias, mas se dá para conciliar os dois, porque não?

Entrevistador – Claro.

E14 – Portanto, até agora não tenho limite definido. Para já não!

Entrevistador – Mais alguma coisa a acrescentar?

E14 – Não, acho que não.

Entrevistador – Posso desligar?

E14 – Sim.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 15

(Introdução)

Entrevistador – X, é assim que se diz, é X?

Entrevistado15 – Sim.

Entrevistador – Antes de mais, queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico, a partir faculdade. Porquê que foi para o curso? Como é que correu?

E15 – Entrei em 2000/2001. Escolhi o curso de Engenharia do Ambiente porque gostava de Biologia, até a minha primeira opção foi Biologia, só que não tinha média para entrar e acabei por ir para Engenharia do Ambiente. Também era uma área que me interessava e gosto de...gosto do ambiente. Foi um bocado assim. E depois eu por acaso até...até se adequou às minhas...

Entrevistador – Expectativas?

E15 – Exacto. Do curso. Porque fui para lá sem ter muita noção daquilo que apanhar, mas até gostei do curso. Pronto, depois fui seguindo. No primeiro ano foi um ano ausente, ou seja, fiz as disciplinas todas sem frequentar a faculdade, depois é que comecei a frequentar no segundo ano.

Entrevistador – Onde é que tirou o curso?

E15 – Na Nova. No monte da Caparica. E depois fiz o...entretanto fui apanhado pelo Bolonha, que eu quando entrei era licenciatura de cinco anos, depois fui apanhado pelo Bolonha. Atrasei-me um ano por causa das equivalências. Neste momento estou a fazer, portanto, a tese, já fiz as disciplinas todas.

Entrevistador – E enquanto estudava também trabalhava?

E15 – Sim, trabalhei sempre.

Entrevistador – Trabalhava em quê?

E15 – No primeiro ano trabalhei na SIC, trabalhava full-time, sempre fiz...não frequentei a faculdade.

Entrevistador – O que é que fazia?

E15 – Era assistente de produção. Depois optei por deixar esse trabalho, porque era incompatível com a faculdade e comecei nos Call Centers.

Entrevistador – Começou nos Call Centers. Por quantos é que já passou?

E15 – Por três, por três. Mas assim em Outsourcing foram só dois.

Entrevistador – O outro era em que regime?

E15 – O outro era a recibos verdes.

Entrevistador – Na E\_R\_H trabalha há seis meses?

E15 – Neste...na EMPRESA\_CLIENTE, porque trabalhei quatro anos na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE.

Entrevistador – Por aqui pela E\_R\_H?

E15 – Sim. Ah mentira já estive em mais outro Call Center, agora é que eu me estou a lembrar, pela E\_R\_H\_CONCORRENTE.

Entrevistador – O que é que o X faz neste momento neste Call Center?

E15 – Faço análise de reclamações de...neste momento é de todos os tipos de clientes particulares, todo o tipo de reclamações.

Entrevistador – Desde que começou, desde há seis meses até agora, desempenha sempre a mesma função ou entretanto alterou-se?

E15 – Não, desempenhei sempre a mesma função.

Entrevistador – A nível profissional X quais é que são as suas expectativas para o futuro?

E15 – Portanto, eu agora quero acabar a tese. Em principio entrego este mês de Maio ou no princípio de Junho. E depois vou para o estrangeiro, portanto não tenho assim ainda nada...a nível profissional não tenho nada delimitado, porque eu vou estudar para fora, vou estudar Inglês. Depois quando voltar vou pensar nisso.

Entrevistador – E trabalhar? Vai continuar a trabalhar lá?

E15 – Não. É assim eu vou ter visto, o meu visto vai-me permitir trabalhar, depois logo vejo se trabalho ou não, ainda não tenho...se arranjar trabalho e for...e der para conciliar com os estudos.

Entrevistador – E depois é para ficar por lá ou é para voltar?

E15 – É com viagem de regresso. Tenho a viagem de regresso, mas depois com possibilidade de voltar.

Entrevistador – Mas mais para a frente a nível...

E15 – Pronto, as minhas perspectivas, aquilo que eu gostava de fazer...trabalhar na minha área, que é Engenharia Sanitária a nível de projectos de ETARes e Saneamento Básico. Portanto, lá fora em princípio.

Entrevistador – E onde é que fica este emprego no Call Center?

E15 – Este Call Center é aqui na Avenida Almirante Reis.

Entrevistador – Sim, mas onde é que fica no sentido...

E15 – Ah não isto é só mesmo que tenho o meu tipo de vida e preciso de dinheiro para, pronto, para as minhas despesas.

Entrevistador – Mas já tem uma data estabelecida de quando é que vai embora?

E15 – Não, por acaso tenho...estou neste momento sem saber quando é que vou sair deste trabalho, porque não quiseram renovar comigo, soube disto na semana passada, não quiseram renovar agora este último. O meu contrato é renovado quinzenalmente ou mensalmente e indicaram-me que não iam renovar por causa da produtividade. Entretanto, o meu chefe não estava de acordo com essa...pronto com essa opção da empresa em não renovar comigo e eles agora vão-me dar resposta dia vinte e nove. Se continuou ou não.

Entrevistador – Quem é que decide se o X fica ou se sai?

E15 – É a E\_R\_H.

Entrevistador – E com base em quê?

E15 – Penso que é nos relatórios lá dos programas que a gente utiliza, Siebel ou qualquer coisa assim.

Entrevistador – E que apresentam dados de produtividade?

E15 – Sim, exactamente. Têm lá os índices de produtividade e através daí eles devem ter tomado essa opção.

Entrevistador – Essa produtividade é baseada em quê?

E15 – Número de reclamações encaminhadas e fechadas. Portanto, as reclamações quando chegam a nós, podemos nós concluir a análise da reclamação ou pode haver a necessidade de encaminhar essa reclamação para outros departamentos para esclarecimento de alguma questão e pronto e é isso. Eu penso que a produtividade, eles baseiam-se tanto nos pedidos que nós fechamos, como nos que encaminhamos também, mas eu não sei bem o que é que pesa mais.

Entrevistador – Tem noção de como é que é avaliado?

E15 – É assim eu tenho noção que por esta situação me aconteceu, eu tenho noção que eles querem é só quantidade. Porque eu tenho conhecimento de outros colegas meus que fecham...que podem apresentar até índices a nível de quantidade melhores que os meus, mas não respeitam todo o procedimento, o que lhes permite aumentar esse índice. Eu...nunca me tinha acontecido isto...já trabalho na E\_R\_H há tantos anos, nunca me preocupei muito com a quantidade, porque sei que a qualidade...pelo menos eu sei que aquilo que fiz está bem feito, portanto por ai não me vão apanhar. Pronto fui apanhado um bocado despercebido, despercebido não, desprevenido por esta atitude da E\_R\_H, mas penso que é pela quantidade, pelo menos foi o que me demonstraram.

Entrevistador – Quais é que são para si os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos ou os aspectos positivos de uma empresa de recursos humanos?

E15 – O aspecto positivo é o facto de podermos...é a flexibilidade de começar a trabalhar amanhã e para a semana já não quero trabalhar mais e podemos ir embora, acho que é essa flexibilidade de podermos entrar...pronto, rescindir o contrato e em pouco tempo já podermos fazer outra coisa qualquer. Portanto, não termos aquele...termos que indemnizar a empresa, etc.

Entrevistador – E o aspecto negativo?

E15 – Um aspecto negativo é toda a ligação entre o empregado e a empresa em si. É dificultada ao máximo.

Entrevistador – Pode dar-me um exemplo?

E15 – É por exemplo a nível de...por exemplo, um erro de pagamentos de ordenado, eu já tive situações que se resolveram, não foi no mês seguinte, mas passado dois meses até se resolveu, mas conheço pessoa que estão há mais de seis meses com problemas sistemáticos iguais e que vem aqui e que daqui encaminham para ali e para ali, chefe e já encaminhei. Ou seja há sempre ali uma nuvem, não há uma pessoa responsável, ou seja não é como numa empresa. Por exemplo, quando eu estava na SIC, se eu tivesse algum problema eu sabia e falava pessoalmente com essa pessoa e conhecíamos-nos, sabíamos quem é que eram as pessoas e aqui não. Esse é um problema destas empresas, porque trabalham com tantas empresas, em tantas áreas diferentes e com tantos empregados, que acaba por...

Entrevistador – Há muitos intermediários?

E15 – Há muitos intermediários e o problema acaba por não sei...a mensagem se calhar como tem de passar por tanta gente até chegar ao responsável perde-se aí pelo meio. Acaba por, não sei, por não se perceber a mensagem do...a mensagem que tem que chegar não chega, chega outra coisa qualquer, que acaba depois por dificultar a resolução dos problemas.

Entrevistador – O que é que é para o X Qualidade de Vida no Trabalho?

E15 – Qualidade de Vida no Trabalho? É um bom ambiente de trabalho, é...principalmente é um bom ambiente de trabalho e é motivação, haver motivação para trabalhar. Que...e essa situação decorre de vários aspectos, portanto, se houver um bom ambiente de trabalho uma pessoa vai bem disposta para o trabalho e...e pronto, é uma qualidade de trabalho...qualidade...qual é que era...

Entrevistador – O que é que é Qualidade de Vida no Trabalho?

E15 – Qualidade de Vida no Trabalho exacto. É isso, é uma boa remuneração também e...e mais? São tantas coisas, agora estar a dizer. É...é uma boa relação com o chefe também, sentir-se responsável, portanto, para não haver aqueles problemas com os superiores, não sei acho que é isso basicamente.

Entrevistador – Como é que avalia segundo esses factores a sua Qualidade de Vida no Trabalho?



E15 – A minha qualidade de vida no trabalho? Neste momento não é muito boa. Primeiro porque não tenho muito bom ambiente no meu trabalho.

Entrevistador – Porquê?

E15 – Quer dizer, com os meus colegas até tenho um bom ambiente, mas depois a nível com meu chefe pessoal até tenho também, com o meu RE como nós chamamos. Mas depois com outros REs ou com os superiores a seguir a nós, a seguir aos assistentes acho que não... não gosto da forma como eles trabalham. Não me identifico.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E15 – A maneira como eles falam com os assistentes, portanto, eles até podem ser muito competentes naquilo que fazem, mas não têm... não sabem gerir pessoas, não sabem o que é que é... isto é a minha opinião pessoal claro, não tenho nenhum curso de Psicologia, nem nada disso para estar a avaliar isso...

Entrevistador – Não, mas o que eu quero é mesmo a sua percepção.

E15 – Exacto. Mas é o que eu acho. E mais? Depois desta situação que disse há pouco de não quererem renovar comigo também eu não vou para lá chateado por causa disso, mas influencia um bocado a minha maneira de estar no trabalho. E... pronto, basicamente acho que são esses os motivos.

Entrevistador – Falou-me também da remuneração, acha que não recebe de acordo com aquilo que faz?

E15 – Sim, isso claro que não recebo. Porque antes de haver estas empresas de outsourcing, nós recebíamos muito mais, recebíamos... por exemplo, eu lembro-me que quando entrei na E\_R\_H\_CONCORRENTE que ainda entraram pela E\_R\_H\_CONCORRENTE directamente, porque não havia E\_R\_H, nem essas coisas e... e eles recebiam o dobro do que eu recebia. Portanto, desde que apareceram estas empresas o nosso ordenado cada vez é mais baixo, mas pronto é uma realidade que é assim. Acho que até ali nós temos uma responsabilidade muito grande, nós analisamos ao fim ao cabo, nós analisamos a reclamação do cliente, parecendo que não é uma maneira de fidelizar o cliente. Ou seja, se nós dermos ali um feedback mal ao cliente é mau para a imagem da empresa. Penso que deveríamos receber mais, é uma responsabilidade que temos. Mas se formos a comprar com Call Centers em que fazem o atendimento ao cliente em que atendem, portanto, a responsabilidade não é tão grande como a nossa, embora também seja uma cara da empresa. Em relação à... por exemplo, eu comparo com outros... outras empresas... outros Call Centers de... sem ser da EMPRESA\_CLIENTE, recebem menos. Comparativamente até está adequado mas acho que todos deviam ser mais altos.

Entrevistador – Acha que tem um estatuto diferente por trabalhar para uma empresa de recursos humanos? Por exemplo quando...

E15 – Sim, estou a perceber. Em relação a outras pessoas que trabalham directamente por conta própria. Epah nem sequer penso nisso.

Entrevistador – Por exemplo, quando lhe perguntam onde é que trabalha o que é que responde?

E15 – Ah digo na EMPRESA\_CLIENTE. Não digo na E\_R\_H.

Entrevistador – Mais algum factor que seja importante para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E15 – A qualidade de vida no trabalho? Eu não sei se estou a perceber bem a pergunta. O facto de viver perto do trabalho?

Entrevistador – Não, no trabalho. Quando pensa se gosta se não gosta, se tem qualidade de vida no trabalho, se quer continuar naquele trabalho, pensa em que factores? Já me falou no salário, no ambiente...

E15 – Se gosto do que estou a fazer.

Entrevistador – E gosta do que está a fazer?

E15 – Não, não é aquilo que eu desejo fazer a vida toda. O que eu gosto é mesmo...sei lá, gostava...por exemplo, na SIC até gostava de estar a trabalhar.

Entrevistador – Porque que saiu?

E15 – Porque era incompatível com a faculdade.

Entrevistador – Ah sim.

E15 – E aquilo é giro enquanto somos novos, depois...sei lá não estou a ver eu com uma família a trabalhar ali. É um bocado desgastante.

Entrevistador – O que é que fazia?

E15 – Era assistente de produção. Fazia de tudo, tinha que me deslocar pelo país inteiro, filmar exteriores durante vários dias, não andava em Lisboa. E via, via pelos meus colegas mais velhos, câmaras e realizadores que aquilo não...é bom, até recebe-se bem, mas a qualidade de vida baixa. Eles não tinham tempo para a família praticamente, é sempre a trabalhar.

Entrevistador – E tem algum curso para ter ido para lá trabalhar?

E15 – Não.

Entrevistador – Não? Lembra-se...diga...

E15 – Relativamente a essa qualidade de vida no trabalho acrescento então esse que é gostar do que estamos a fazer.

Entrevistador – Por exemplo, acha que reconhecem o seu trabalho?

E15 – Não. Nem me conhecem. Acho que reconhecem. Não reconhecem.

Entrevistado – Porquê?

E15 – Porque o reconhecimento inclui conhecer, não é? Reconhecimento. Ou seja, esta pessoa fez um bom trabalho, mas não me conhecem.

Entrevistador – Mas por exemplo faz um bom trabalho, vão...

E15 – Ter um feedback? Se tenho um feedback?

Entrevistador – Sim.

E15 – Não havia, não havia isso.

Entrevistador – Quando faz um mau trabalho?

E15 – Quando faço um mau trabalho nesta empresa onde estou agora já tive feedback dos dois.

Entrevistador – Como é que é dado esse feedback?

E15 – Se calhar foi bem, foi! Aceitei e reagi. Não mas foi dado de uma forma, lá está o meu RE, por acaso tive sorte. O meu RE sabe falar, sabe falar com as pessoas. Embora tenha um tipo de relação... nós temos mais ou menos a mesma idade e então damos-nos bem, não sei como é que ele é realmente com as outras pessoas, se sentem o mesmo que eu ou não. Estou à vontade com ele.

Entrevistador – Sente falta de quando faz um bom trabalho de lhe ser dado esse feedback?

E15 – Não.

Entrevistador – O X já disse que não é isto que quer fazer da sua vida, mas alguma vez sentiu que havia perspectivas de carreira lá dentro?

E15 – Nesta empresa não. Mas na outra que tive quatro anos...

Entrevistador – Na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE?

E15 – Na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE. Cheguei a estar efectivo, era responsável de equipa. Mas nunca fui...desempenhava as funções, mas sempre indicaram “ah isto agora está difícil, não estamos a subir ninguém de escalão”, portanto isto foi-se arrastando até que fui para o Algarve e deixei esse trabalho. E ou seja, nunca cheguei a subir, mas durante para aí um ano até pensei que pudesse ser uma boa opção, manter-me ali, gostava do ambiente de trabalho, não gostava daquilo que estava a fazer, mas sabia que havia possibilidade de com uma licenciatura e mestrado, poderia subir para outras coisas dentro da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE.

Entrevistador – Acha que por ter...se calhar a maioria das pessoas que lá trabalha não tem uma licenciatura...

E15 – Hoje em dia já não é bem assim.

Entrevistador – Pois, por isso é que eu também estou a fazer este estudo. Mas a maioria não tem uma licenciatura? Grande parte já deve ter, mas a maioria tem?

E15 – Não...não sei. Mas tenho ideia...se fosse cinquenta, cinquenta não me admirava nada.

Entrevistador – Eu ia-lhe perguntar se achava que lá dentro era tratado de maneira diferente por ter mais habilitações.

E15 – Não. Nem queria.

Entrevistador – Eu tinha ideia que se calhar a maior população de um Call Center são pessoas que estão a estudar.

E15 – Também. Hoje em dia há muito as pessoas que fazem, têm um trabalho, e depois ainda fazem mais umas horas a seguir ao trabalho, pós-laboral. No meu horário há muita gente, porque também é um horário pós-laboral, faço dezanove, vinte e quatro. Tenho muitos colegas que trabalham, têm outros trabalhos, licenciados também. E que fazem depois ali mais uns extras.

Entrevistador – O X acha que tem liberdade para decidir como é que realiza o seu trabalho? Tem autonomia no seu trabalho?

E15 – Tenho. Dentro do...tenho uma autonomia de cento e cinquenta euros, mas posso até cento e cinquenta euros nas decisões que deva tomar, posso, desde que justifique, posso analisar à minha maneira. Por acaso nesse sentido dão-nos...por isso é que acho que até temos uma certa responsabilidade.

Entrevistador – E apoio? Quando precisa de apoio? Seja lá de quem for, dos colegas, dos superiores.

E15 – Já...é assim, os nossos superiores têm muito trabalho, dizem eles, e recusavam-se muitas vezes a dar apoio. Nós temos um manual, que é quando temos dúvidas temos de recorrer ao manual é verdade. Mas muitas vezes no início, já estou lá há seis meses já não tenho muitas dúvidas, mas na altura tinha quando entrei e não encontrava no manual, não conhecia bem o manual e questionava varias vezes os meus REs, os REs que trabalhavam connosco relativamente à questão que tinha e eles encaminhavam logo para o manual e respondiam mal, acho que ali onde eu estou a agora a nível de apoio...eu percebo por um lado, mas acho que deviam ser menos arrogantes.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E15 – Por exemplo, é essa a situação, nós temos uma questão e respondem mal encarados e com uma linguagem agressiva, não todos, mas alguns, que devemos ir ao manual e se já fomos e vamos ao manual e depois voltamos lá, parece que estão-nos a fazer um favor.

Entrevistador – De que maneira é que o X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho? Quer positiva quer negativamente.

E15 – Influencia muito.

Entrevistador – De que maneira? Dê-me um exemplo.

E15 – Na qualidade e na quantidade. Se eu for para lá...nunca fui trabalhar doente, mas já fui, sei lá, depois de uma noitada e...e a produtividade não é igual. Estou bem de saúde, mas pronto é como se não estivesse.

Entrevistador – E positivamente como é que influencia por exemplo o seu bem-estar? Está muito bem-disposto...

E15 – Estou a perceber mal a pergunta, se...

Entrevistador – Vai para lá muito bem disposto por razões pessoais...

E15 – Exacto, exacto.

Entrevistador – De que maneira é que isso influencia o seu desempenho no trabalho?

E15 – Influencia positivamente. Eu já tive situações, por exemplo, nesta altura da tese tenho momentos em que, portanto ando com...imponho-me regras, horários e não sei quê, que é para cumprir, que para conseguir ir cumprindo os objectivos que me auto-proponho. Há alturas que aquilo corre tudo como eu estava à espera, então eu fico bué contente e já venho aí para o trabalho...chego ali a horas e...eu chego sempre a horas, mas para além de chegar a horas, gosto de produzir bué, chego ao trabalho e aquilo pronto e continuo a produzir. Se calhar há dias, que eu não consigo produzir muito na tese e isso influencia-me logo aqui, eu sinto isso.

Entrevistador – E o contrário, por exemplo o trabalho correr muito bem ou muito mal como é que isso passa para a sua vida pessoal?

E15 – Não passa!

Entrevistador – Não passa?

E15 – A nível de produtividade não. Passou-me agora esta situação de não me renovarem o contrato, não tem a ver com...tem a ver com o trabalho, mas não com o trabalho em si...

Entrevistador – Sim, mas tem a ver com...

E15 – Exacto. Isso ai influencia-me no sentido que não fico admirado, porque lá está nós somos...pronto não há aquela, somos um número, não é? Portanto a qualquer momento...isto é trabalho temporário também, as regras são estas, a gente já sabe com que é que conta. Não fico admirado, mas influencia-me porque vou ter que estar à procura de outra coisa, que eu preciso do dinheiro. Então se vou procurar vou perder formação, então tenho que pensar nisso, influencia-me logo no tempo disponível que tenho para fazer outras coisas. Na chatice que isso implica.

Entrevistador – Continua nisto só mesmo por causa do dinheiro?

E15 – Sim.

Entrevistador – Não há mais nada que o faça continuar?

E15 – Não.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho? Trabalho, quando falo em trabalho o trabalho em si, na organização.

E15 – Mudava, mudava!

Entrevistador – O quê?

E15 – Mudava a forma como aquilo está...eu gostava mais da forma como estava organizada a outra empresa onde eu trabalhei na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE. Trabalhava pela E\_R\_H também, mas trabalhava na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE com pessoas da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE. Claro que os assistentes eram todos da E\_R\_H, E\_R\_H e outras empresas, mas depois os nossos supervisores já eram de um...não eram EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE mas eram efectivos como são aqui só que não, como é que eu hei-de dizer, não era E\_R\_H...por exemplo, ali é a E\_R\_H que gere aquilo tudo e depois têm os coordenadores da EMPRESA\_CLIENTE ali ao lado, parece que são...que somos coisas diferentes. E isso dá muito...sei lá acho que se trabalhamos todos para o mesmo, devíamos nos dar, sei lá as pessoas conhecerem-se, falarem-se e ali não há nada disso. Na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE havia, na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE falava com os coordenadores, os assistentes, toda a gente se conhecia e aí logo era outro ambiente de trabalho, as pessoas iam mais relaxadas para o trabalho, e logo se tão melhor no trabalho produzem mais, o ambiente de trabalho é melhor, há mais motivação. Aqui é tudo muito estranho, é tudo muito distante. Chegam ali sentam-se. Isso eu mudava, mudava para um ambiente mais familiar, onde a coordenação não fosse um mistério e onde as pessoas se conhecessem melhor, onde se fosse preciso houvesse um feedback directo da coordenação para a E\_R\_H, da E\_R\_H para a coordenação e nós não sentimos isso porque eles resumem-se a falar com os REs e mesmo REs dizem...eu às vezes vejo comentários de REs que mesmo a comunicação entre eles aquilo não sei, que tipo de comunicação é que é, se é só por e-mail, eles estão ali ao lado uns dos outros, não percebo muito bem, parece assim tudo muito estranho, estranhos uns aos outros, para além de que eles próprios muitos nem percebem o que é que estão a fazer. Isso é outra coisa, a forma como é feito o recrutamento e a promoção das pessoas.

Entrevistador – Como é que é feita a promoção das pessoas?

E15 – Não sei como é feita, mas é mal feita. Porque por exemplo ainda agora houve REs, eu estou lá há pouco tempo, não estou a dizer que eu seria bom RE...as pessoas que foram promovidas, se calhar até convidaram outras pessoas mais competentes que recusaram, não me admirava, mas acho que...não sei em quê que eles se baseiam para as promoções, mas penso que não acertaram. Ao menos as pessoas que estão lá, não sabem muitas coisas que eu acho que para ser RE se deveria saber, ou seja seriam requisitos obrigatórios, falo relativamente a procedimentos. E mais uma vez a maneira...pronto, gerir as pessoas, saber estar, falar com as pessoas e gestão de conflitos, etc.

Entrevistador – Não há formação nesse sentido?

E15 – Acho que não. E acho que eles deviam ter essa formação. Mesmo que não tenham antes, pelos agora que são tenham. Nós lá na EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE havia isso, tínhamos coachings, gestão de conflitos e formação de formação, como é que devíamos incentivar as pessoas e aqui não há nada disso.

Entrevistador – E nem há formação para os assistentes?

E15 – Isso há.

Entrevistador – Com que frequência?

E15 – Isso é outra coisa que eu acho mal, porque há, mas fora do horário das pessoas. Para mim o meu horário de formação é das seis às sete, eu trabalho a partir das sete, não vou!

Entrevistador – E é opcional?

E15 – Sim! Quer dizer acho que sim, pelo menos é o que eles dizem. Eles pagam essa hora, mas acho que deviam de pôr no horário das pessoas.

Entrevistador – Ainda por cima se há pessoas que trabalham durante o dia e depois vão para lá à noite. Mais alguma coisa que mudava?

E15 – Agora assim de repente. Eu mudava muitas coisas, mas agora assim de repente não me estou a lembrar de nenhuma.

Entrevistador – A nível do salário, que foi o que também me falou para...

E15 – Sim, isso também mudava. É assim eu não sei se mudava. Eu não sei quanto é que a EMPRESA-CLIENTE paga, mas deve pagar o dobro para ai do que nós recebemos.

Entrevistador – Mas a EMPRESA\_CLIENTE tem assistentes seus?

E15 – Não, ali não. Mas a EMPRESA\_CLIENTE paga à E\_R\_H, portanto, não sei quanto é que a EMPRESA\_CLIENTE...a EMPRESA\_CLIENTE não paga por assistente paga...

Entrevistador – O serviço.

E15 – Não sei, não sei, mas...quer dizer eu não posso dizer um número, não tenho dados para poder dizer um número. Não sei quanto é que a EMPRESA\_CLIENTE paga por pedido, mas sei lá acho que se eu recebesse...eu recebo agora ali por um horário de cinco horas quinhentos euros, se for todos os dias, se não faltar, se não chegar atrasado e sem fazer as horas de formação, por cinco horas.

Entrevistador – E por exemplo acha que devia haver prémios...

E15 – Nós temos prémios.

Entrevistador – Prémios de quê?

E15 – Por acaso até nem são maus. Quer dizer agora até já mudaram. São prémios de equipa, se a equipa atingir um certo número de pedidos realizados, realizados não, fechados, portanto o primeiro objectivo são vinte e cinco euros, o segundo são cinquenta...

Entrevistador – Mas vocês trabalham em equipa ou individualmente?

E15 – Individualmente.

Entrevistador – Então porquê que o prémio é de equipa?

E15 – Porque eles fazem o somatório de tudo, dos pedidos realizados. Eu isso acho bem ser de equipa, porque ali uma grande discrepância de pedidos fechados entre as pessoas. Ou seja, se o prémio fosse individual seriam sempre as mesmas pessoas a recebê-los. E depois aquilo tem influencia no tipo de reclamações que cada pessoa faz, que como deves calcular há todo o tipo de reclamações, desde um carregamento que não entrou até a pessoa que foi mal atendida na loja até internets, facturas, sistema que avariou e todas essas reclamações levam tempos diferentes a fazer e há pessoas que fazem mais aquelas mais rápidas, pessoas que fazem mais aquelas que demoram mais tempo e então acaba por cada pessoa fazer um tipo de reclamações, ou cada grupo de pessoas fazer um tipo de reclamações. Por exemplo, casas t dão... a pessoa que faz isso faz quinhentas reclamações num mês, eu que faço facturação de Internet faço duzentas, cento e tal, duzentas. Por exemplo, depois há outras pessoas que fazem só PPS, que são cartões recarregáveis, também são rápidas. Depois há outros que só fazem coisas ultra complicadas. Ou seja, nunca seria um prémio justo, porque há aquelas pessoas que fazem, que tão mais habilitadas, pronto que já estão sistematizados e fazem aquilo muito rápido.

Entrevistador – Essa divisão de tarefas é feita com base em alguma coisa?

E15 – Não. Existem... existem... portanto, a divisão de tarefas a nível de casa t e de clientes em contencioso e facturas de incumprimento contratual que existem pessoas directamente direccionadas para isso, de resto é ao calhas. Mas pronto acaba por ser sempre assim, cada pessoa vai-se especializando num tipo de pedidos e depois acaba por fazer aquilo, porque é o que acaba por fazer mais vezes e sempre que houver aquelas reclamações fazem aquelas reclamações, mas... mas não está... não está estipulado “olha tu só fazes aquela”, isso só acontece para aqueles três casos que é Casas t e fixos e contenciosos, que é facturas de incumprimento contratual e assistências técnicas também.

Entrevistador – Eu acho que já te fiz todas as perguntas, mais ou menos. Quer acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E15 – Não.

Entrevistador – Não? Posso desligar?

E15 – Sim.

(Conclusão)



## Transcrição da Entrevista 16

(Introdução)

Entrevistador – Antes mais X queria que me falasse do seu percurso académico a partir da faculdade.

Entrevistado16 – Percurso académico?

Entrevistador – O que é que tirou? Porquê? Como é que correu?

E16 – Bom, tirei uma licenciatura em Contabilidade porque seria o seguimento de toso o meu percurso escolar. Desde cedo enveredei pela vertente profissional, com os cursos ministrados pelo Centro de Emprego em colaboração também com o Sindicato dos Trabalhadores dos Escritórios, os cursos também que eram remunerados por Fundos da CEE. E desde cedo, desde o sétimo ano de escolaridade até ao décimo segundo ano optei por essa vertente profissional tirando dois cursos. O primeiro de Técnico Administrativo que me deu equivalência ao nono ano de escolaridade e depois o seguimento do curso de Contabilidade e Gestão que me deu equivalência ao décimo segundo. Ambos os cursos tinham uma vertente teórica e prática, a prática era feita no estágio na empresa, passei pela Mercauto, no último curso e pela Rodoviária de Lisboa, no primeiro. Ou seja, o primeiro curso deu-me uma panorâmica do expediente geral do escritório e uma oportunidade para passar por quase todas as secções da empresa e tomar conhecimento do expediente geral de cada secção. O último curso era mais virado para a contabilidade e estagiei na Contabilidade da Mercauto ali em Sete Rios. Entretanto fui trabalhando, aqui e ali, tudo à base de trabalhos temporários e entretanto tinha sempre ideia continuar os estudos, fazer a licenciatura, havia sempre qualquer coisa que me impedia e quando tinha neste caso vinte e sete anos separei-me, foi uma altura de reflexão na minha vida, comecei a olhar para trás, para a frente e tive depois um pouco por incentivo dos meus pais, incentivaram-me a continuar e foi nessa altura que eu fui para a faculdade, um pouco assustado porque de facto já não estudava há algum tempo, mas acabou por ser uma experiência muito positiva. Voltava a repetir embora... embora neste momento não esteja a trabalhar no que seria suposto trabalhar, na contabilidade. Tive de facto uma má experiência, ou seja, ao tentar inscrever-me na Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas vi que não tinha estofos para aguentar a longa caminhada que... que é suposto esperar de alguém que tente entrar na... se inscrever na Câmara. Ou seja, tanto eu como os meus colegas já tínhamos conhecimento do que é que era... do quão difícil e complicado era conseguir passar nos exames de admissão. Nunca pensei foi que não tivesse estofos para conseguir aguentar e a verdade foi essa, admito que não tive estofos nem a perseverança suficiente para continuar a guerra que é tentar entrar na Câmara, porque a exigência é grande mas a questão não é... não é questão de exigência. Sempre gostei muito de Contabilidade, inclusive das explicações de Contabilidade e a minha média final na cadeira de Contabilidade foi catorze e tirar um catorze no próprio curso de Contabilidade é um bocado complicado, mas como tinha gosto pela matéria, era fácil para mim. Fiz dois exames apenas, no segundo foi a gota de água, não aceitei, como no primeiro também não aceitei. Aquilo é uma máfia desgraçada mesmo e é tudo muito à base do recolher de receitas, aquilo há ali uma vertente económica e comercial que está acima de tudo. Ou seja, a verdade dos exames fica... fica falseada e não há hipótese de tentar provar que... não eles é que erraram as respostas ou depois... e foi muito complicado, foi muito complicado no primeiro exame e no segundo recorrer aos meus professores, aos técnicos oficiais de contas a revisores de contas, uma série de pessoas conceituadas e todos eles me diziam “Oh X tens muita razão, o que é que queres

que eu te faça? Tinhas teste para passar...olha continua!”), continua a mandar postais, ou seja continua a ir até conseguires, tenta estudar pelos exames deles, tenta forçar no fundo as respostas. Tudo bem tu aprendeste com o débito é sempre do lado esquerdo, epah mas se eles te dizem...se eles nos exames disserem que é ao contrário assume que é assim. Mas não, a minha maneira de estar na vida não...aquilo foi mais forte que eu, ainda tive a ajuda de uma pessoa que na altura recorri pagando os serviços dele para me verificar o exame, uma pessoa muito conhecida no meio académico e até mesmo no meio social em relação às questões da Contabilidade, a pessoa estava na altura a trabalhar sobre um livro sobre Contabilidade Pública e eu falei com ele e expliquei-lhe a situação e inclusive pus as questões neste termo “O Dr. leve o preço que levar, mas ajude-me a ganhar esta guerra, porque isto é completamente injusto, eu tenho teste para passar, eu quero passar, eu quero que a verdade venha ao de cima, não há outra hipótese!”), o senhor ainda me deu esperanças, ainda tentou avançar com um processo, mas depois havia aqui um conflito de interesses. O senhor precisava deles para patrocinarem o livro e foi sincero comigo e todas aquelas esperanças iniciais que eu tinha foram assim de um momento para o outro por água abaixo. Fiquei muito frustrado mesmo, andei uma...foi das piores fases na vida, andei a Xanax de manhã à noite, não conseguia, era mais forte que eu, o meu sistema nervoso foi de tal maneira afectado que...e nessa altura eu decide não me vou matar mais com isto. Eu vou mandar a contabilidade às urtigas e vou...e vou optar por outra situação.

Entrevistador – E durante todo esse processo já andava a trabalhar ou...

E16 – Não, não andava. Não andava nem...e sentia-me frustrado para chegar a uma entrevista e dizer que tinha reprovado na...no teste ou nos testes.

Entrevistador – Mas isso quando era uma entrevista para a sua área?

E16 – Exactamente, exactamente, exactamente! Portanto, não queria passar por essa frustração e humilhação, porque só de facto quem está por dentro e tem conhecimento do que é...vamos lá ver, eu não digo que nas...pelo que me apercebo, as outras Ordens, nas outras Câmaras, acredito que também haja situações complicadas, cada um fala por si, e neste caso o que eu posso constatar é que de facto aquilo é uma máfia e ninguém tem mão neles, naquele grupo de pessoas que estão lá desde sempre, ali à mercê dos interesses políticos até. Uma vertente comercial que está claramente à vista, eu reclamei, paguei para reclamar, sempre fiz os exames...me foi exigido o valor, não é? Só para dar um exemplo, cada exame que eu fazia era duzentos euros, paguei outros duzentos de reclamar, paguei inscrição outros duzentos. Enfim, gastei muito dinheiro ali, a questão não é o dinheiro, mas de facto ressalta que há ali interesse comercial, eu vejo os meus colegas já irem lá duas vezes por ano, a investirem naquilo e a continuarem frustrados, porque não conseguem simplesmente entrar e vão continuando as vidas e nas áreas deles, embora fiquem limitados logicamente, eu não, não, não consegui superar isso e pronto resolvi investir mais numa outra área que desde cedo me interessou, toco guitarra, sempre dei aulas e investi mais nessa vertente. Ou seja, quando de facto recorri à E\_R\_H para arranjar um part-time já foi com esse espírito e neste momento pelo menos faço parte do que gosto realmente fazer, dou aulas numa escola, que é um estúdio, tem a vertente do ensino, estou muito feliz, porque é o que eu mais gosto de fazer. De facto é complicado viver só da música, por isso mesmo, tenho o part-time que me vai ajudando.

Entrevistador – Há quanto tempo é que faz o part-time?

E16 – O part-time faço desde sempre. Houve uma altura que até ganhei mais dinheiro do que agora, mas...

Entrevistador – Na mesma empresa?

E16 – Não, não. Não, não, não! Na mesma empresa, ou seja, na mesma escola há cerca de dois anos e qualquer coisa. E no fundo é assim, um pouco as voltas que a minha vida deu a partir do momento em que...

Entrevistador – Teve que fugir um pouco à sua formação.

E16 – Sim, sim. Claro que é para mim uma frustração, é para os meus pais também uma frustração, uma vez que foram eles que me incentivaram a...e que me apoiaram nessa altura da minha vida.

Entrevistador – Acha que ainda vai retomar?

E16 – Não! Não, não. Garantidamente! Não, porque repare uma coisa neste momento com a minha idade já...e com a minha vivência já é muito complicado eu ver-me fechado num escritório. Isto porque? Eu ganhei aversão à Contabilidade.

Entrevistador – Mas por exemplo, acha que o facto de ter uma licenciatura ajuda-o noutras coisas?

E16 – Sem dúvida, sem dúvida! Voltava a repetir a experiência!

Entrevistador – Em quê por exemplo?

E16 – Neste caso para mim em termos de conhecer outras áreas da Contabilidade que desconhecia e que só estudando e aprofundando é que se vai chegar à conclusão que realmente os horizontes da Contabilidade são muito vastos e havia matérias muito interessantes e que hoje me ajudam a entender outras coisas de outra forma. Portanto, abriu-me muito mais a visão. E de uma maneira geral, de uma maneira geral, mesmo que um curso seja muito específico de uma determinada área, eu acho que é sempre positivo, mesmo pela questão do enriquecimento e das novas experiências que se adquirem a pessoa fazer uma licenciatura, ou seja, estudar um pouco mais. Voltava, voltava a repetir, voltava. Se calhar não na área da Contabilidade, ou seja isto é complicado de dizer se voltasse atrás e soubesse o que sei hoje isto é um bocado ridículo estar a dizer isto, não sabia o que me esperava, sabia que realmente tinha uma guerra complicada pela frente, não tive estofo, mas sabendo o que sei hoje se calhar tentava uma outra área. Outra área, talvez mais relacionado com as questões humanas possivelmente.

Entrevistador – Agora puxando um bocadinho para o seu trabalho aqui na E\_R\_H, desde que o X começou há um ano e quatro meses, até agora, o X tem sempre desempenhado as mesmas funções?

E16 – Na E\_R\_H?

Entrevistador – Sim. O que é que faz?

E16 – Atendimento, atendimento. E claro que há uma evolução gradual, não sei se tem conhecimento, há várias linhas de atendimento, não me deram logo as linhas todas, neste momento tenho todas as linhas. Não é o trabalho que me faz feliz não é, mas é um trabalho que se leva bem, que eu consigo levar bem.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas a nível profissional para o futuro?

E16 – Para o futuro? Ir vivendo um dia de cada vez.

Entrevistador – Mas não tem uma perspectiva de emprego? Por exemplo, eu já percebi que o X gosta muito do trabalho que tem na área da música.

E16 – Sem dúvida!

Entrevistador – Se chegassem ao seu pé e dissessem um full-time na música, o X desistia deste trabalho no Call Center?

E16 – Sim, sim, sim, sim!

Entrevistador – Para si X quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E16 – Os aspectos positivos?

Entrevistador – Sim.

E16 – Se quer que lhe diga não são nenhuns. Porque se dependesse de mim...se dependesse de mim, peço desculpa dizer isto, todas estas empresas acabavam.

Entrevistador – A mim não tem que me pedir desculpa.

E16 – Não sei qual é o vínculo que tem com a E\_R\_H, mas verdade seja dita, o aparecimento das empresas de trabalho temporário veio de uma maneira geral condicionar muito o mercado de trabalho, no sentido que a entidade patronal tem ao seu dispôr ferramentas que permitem de facto proteger-se mais a ela do que proteger os trabalhadores, ou seja, nota-se cada vez mais uma precariedade de trabalho e a questão das empresas de trabalho temporário de facto condiciona muito essa questão. Acho que de facto há um abuso, há um abuso no recorrer ao trabalho temporário, as leis também assim o permitem, os governos também assim o permitem. Mas claro estamos a falar de interesses económicos muito grandes, que não vale a pena aprofundar.

Entrevistador – Mais alguma desvantagem?

E16 – Mais desvantagens? Não, é só isso. Eu pessoalmente e como qualquer trabalhador é pela estabilidade do emprego.

Entrevistador – Este trabalho dá-lhe estabilidade?

E16 – Estabilidade? Não! De maneira nenhuma, de maneira nenhuma, de maneira nenhuma.

Entrevistador – Explique-me porquê?

E16 – Porquê? A maneira como estão feitos os contratos, a razão da contratação, a...uma série de factores.

Entrevistador – O seu contrato é de quanto tempo?

E16 – Porque repare uma coisa Carolina, sempre que eu assinava contratos por agências de trabalho temporário, como sabe tem que ficar devidamente explicito o porquê da empresa recorrer ao trabalho temporário e curiosamente havia sempre um acréscimo, acho que até está...que é um artigo qualquer que diz mesmo há um acréscimo temporário de trabalho ou de actividade. Isso corresponde à verdade na maioria dos casos? Sabe que não, a gente sabe que não. Se for preciso um trabalhador está uma vida inteira nessas condições. E porque não ter um vínculo com a própria empresa?

Entrevistador – Mas é possível trabalhar uma vida inteira numa empresa destas?

E16 – Que remédio, que remédio!

Entrevistador – Mas a impressão que eu tenho é que ao fim de três anos a pessoa tem que ficar efectiva.

E16 – Sim e os malabarismos depois que se dão à questão. O que não falta são casos desses. Depois é despedida, para depois ser readmitida. E se for preciso...e se for uma empresa, se for um grupo de empresas é feito um contrato com...enfim. Ou seja, a criação destas empresas veio permitir de facto maior estabilidade, não para o trabalhador, mas sim ara o empregador, isso é um facto não há hipótese. Ou seja, no fundo vai-se reflectir na precariedade do trabalho.

Entrevistador – O que é que se entende por precariedade de trabalho?

E16 – Precariedade do trabalho não é preciso muito para definir. Basta ler...basta ligar as notícias logo à noite e ver a quantidade de pessoas que vão para o desemprego todos os dias, isso é precariedade no trabalho, as empresas que fecham, o recurso à subcontratação.

Entrevistador – Perguntei-lhe há pouco, acho que não me chegou a responder, o seu contrato é de quanto tempo estando há um ano e quatro meses na empresa?

E16 – Eu sei que ele vai terminar em Julho.

Entrevistador – Com perspectiva de renovar?

E16 – Não faço ideia, não faço ideia.

Entrevistador – Mas então ainda é um contrato longo, se vai terminar em Julho, porque às vezes há contratos mensais.

E16 – Sim, é feito aqueles adiantamentos. Têm sido feitos os adiantamentos.

Entrevistador – Qual é a relação que o X tem com a sua entidade patronal?

E16 – Com a E\_R\_H?

Entrevistador – Sim.

E16 – De distância autentica.

Entrevistador – Como assim?

E16 – Não, a relação que eu tenho é distante, completamente distante.

Entrevistador – Por exemplo, é comum os responsáveis da empresa irem lá ao Call Center ver como é que estão as coisas?

E16 – Não, que eu veja não.

Entrevistador – Há pessoas lá que fazem o intercâmbio entre vocês e...

E16 – Exactamente, exactamente.

Entrevistador – E o que é que acha disso?

E16 – Bom, é a obrigação deles. É o mínimo para que as coisas possam funcionar.

Entrevistador – Mas achava que seria melhor se vocês tivessem uma relação mais estreita com a entidade patronal?

E16 – Não sei. Não... não sei acho que um trabalhador gosta de se sentir próximo da sua entidade patronal, sem dúvida, não é? Gosta de se sentir apoiado e sentir feedback.

Entrevistador – Por exemplo costuma ter feedback do seu trabalho?

E16 – Não. E responder a essa questão o facto é que eu vou terminar o meu contrato em Julho e não tenho perspectivas neste momento. Ou seja, como eu, todos os meus colegas a resposta é dada sempre em casos no pior dos casos, que será por exemplo a não renovação, é sempre dada à última da hora, são surpreendidos por uma carta registada e portanto esse é o feedback e a relação que se tem com a entidade patronal, ou seja, falta de apoio, falta de feedback e portanto é uma relação distante e completamente formal e fria. É como ver colegas meus, ou colegas minhas neste caso, a chorarem às vezes baba e ranho porque foram surpreendidas com uma carta que comunica-lhes a não renovação do contrato.

Entrevistador – Essa carta aparece quanto tempo antes?

E16 – Dentro dos prazos limite legais.

Entrevistador – O que é que o X entende... para si o que é Qualidade de Vida no Trabalho?

E16 – Qualidade de vida no trabalho para já implica uma coisa que seria lógica, não é, é a pessoa gostar do que faz. A qualidade começa por aí, se a pessoa não gostar minimamente não haverá qualidade no trabalho, a qualidade de vida no trabalho não pode existir, isso

começando por aí. Depois as próprias relações laborais que se estabelecem entre colegas, neste caso essa questão é fácil de...é uma questão fácil, porque todos nós no Call Center temos mais ou menos a mesma média de idades, é tudo pessoal jovem e de facto as relações são simples até mesmo com os nossos responsáveis, sendo mais novos ou mais velhos do que nós, criam de facto empatia e há um ambiente...um ambiente favorável nesse aspecto. Um ambiente que todos se sentem envolvidos uns com os outros. Não há aquela revelação de hierarquia de chefias, ninguém vê as coisas assim.

Entrevistador – Competição existe?

E16 – Competição tem que existir, até porque os objectivos do Call Center incutem-nos diariamente, não nesse termo, mas sim na qualidade do trabalho apresentado. Ou seja, e a qualidade do trabalho apresentado, se nós quisermos seguir à risca teremos de ser competitivos logicamente, competitivos uns com os outros. Isto porquê? Porque há avaliações, havendo avaliações há termos de comparação, se eu for...ele pode ser melhor que eu, eu posso ser melhor que ele, vice-versa. Há de facto, tem de haver e há competitividade logicamente, mas não é aquela competitividade em que se pensa “bom, eu agora vou usar todas as artimanhas para lhe passar à frente”, não, não é nesse sentido. Todos trabalhamos num sentido que será a qualidade e os objectivos do Call Center e o... a questão da competitividade está inserida nesse âmbito e não competitividade entre nós, se bem que depois acaba por haver mas nas avaliações.

Entrevistador – Vocês são avaliados?

E16 – Somos, somos. Diariamente praticamente.

Entrevistador – Após essa avaliação...

E16 – Nós...

Entrevistador – Diga.

E16 – É curioso porque nós todos os dias somos avaliados, até pela nossa atitude no Call Center se for preciso.

Entrevistador – Quem é que vos avalia?

E16 - Quem é que nos avalia? Quem de direito, por exemplo. Pode ser por exemplo um responsável, pode ser por exemplo alguém da própria EMPRESA\_CLIENTE, que faça uma visita surpresa ao Call Center. Portanto, nós estamos em constante avaliação, é uma função que exigem...é bastante exigente, exigem muito de nós.

Entrevistador – E é-vos dado feedback dessa avaliação?

E16 – É, é, é!

Entrevistador – Acha que isso é bom ou é mau?

E16 – Ora, é bom! Bem, mas aqui a avaliação, há vários tipos de avaliação, digamos que há uma avaliação interna, que é quase constante, há os chamados IQSs, que é os inquéritos de

satisfação ao cliente. Neste momento esses inquéritos de satisfação ao cliente, e uma vez que a pessoa responsável por gerir o Call Center está incumbido de mostrar resultados e de dar uma nova viragem aos objectivos do Call Center, delineou um programa de objectivos que está em marcha e que passa muito realmente pelos IQSs, pelos inquéritos de satisfação ao cliente. Portanto, passar mesmo para o cliente que de facto o serviço de apoio ao cliente EMPRESA\_CLIENTE é um serviço de qualidade por excelência e esse IQSs estão a determinar muito a questão da continuação ou não da renovação dos contratos. Curiosamente, curiosamente, o primeiro trimestre, agora saiu uma lista com os resultados e quem está nessa lista de uma maneira positiva conseguiu superar essa prova, ou seja, ao ser avaliado pelos clientes conseguimos estar num nível satisfatório, ou seja, mesmo assim têm patamares, ou seja, não é nestes parâmetros que eu vou dizer, mas é aproximadamente entre bom e muito bom, satisfaz, mas é umas percentagens que representam a qualidade da avaliação e curiosamente eu não estou nessa lista. Fiquei curioso, dirigi-me a um responsável e perguntei-lhe se eventualmente eu não estaria naquela lista pela razão da minha avaliação ser assim tão má que nem fosse merecedor de estar lá ou se pura e simplesmente eu não tinha sido avaliado. E a resposta foi que eu teria sido avaliado, mas não... os IQCs portanto não foram satisfatórios. Fiquei surpreendido, ao mesmo tempo triste, foi uma mistura de sentimentos e eu próprio disse a essa pessoa se na próxima avaliação, que é por trimestres, o meu nome não constar eu próprio me despeço, porque é assim eu tenho objectivos pessoalmente, acho que qualquer pessoa deve ter objectivos, tenho objectivos e de facto sinto o que valho, tenho noção da minha realidade e sinto que como esta há outras situações em que me sinto injustiçado talvez. Ou seja...peço desculpa eu quando começo a falar...

Entrevistador – Não, não... e isso para mim é óptimo.

E16 – Quando quiser interromper esteja à vontade Carolina, se vir que eu me estou a desviar do pretendido.

Entrevistador – Não, não está nada.

E16 – Ou seja, quero eu com isto dizer que eu próprio prescindindo do meu contrato se de facto... porque não é... também está em causa um aspecto financeiro, porque a avaliação por si só também não fazia sentido se não houvesse um incentivo e de facto para mim é frustrante verificar que passado este tempo todo nem senti uma única vez o meu trabalho ser reconhecido. Ou seja, há uma série de situações, eu vou-lhe dar um exemplo Carolina, assim como é feito no McDonalds, se calhar já foi alguma vez ao McDonalds e viu aquelas avaliações que eles têm, o empregado do mês e tal, têm lá as fotografias, eles todos sorridentes. Ou seja, esse tipo de avaliação também acontece na EMPRESA\_CLIENTE, neste caso na E\_R\_H, ou seja, é eleito um assistente que por esta razão ou por outra mereceu estar devidamente fotografado no site, no site isto é na intranet e no nosso manual e de facto nunca fui merecedor de me tirarem uma fotografia, nunca fui merecedor do reconhecimento do trabalho e do esforço que eu tenho feito. Não deixa de ser curioso, não deixa de ser curioso e só revelo isto porque esta conversa como me diz é off the record e não deixa de ser curioso porquê? Porque curiosamente há uns tempos atrás me foi feito um convite para Responsável, ou seja, uma pessoa que nunca foi merecedora de estar no manual, nem sequer entrei para os IQSs, estranho de facto como é que me fizeram o convite para Responsável.

Entrevistador – Não houve justificação desse convite?

E16 – Houve, houve.



Entrevistador – Qual foi?

E16 – Houve. É assim, quem me fez o convite, lançou-me o convite dizendo que não seria certo, mas que eu estaria mais outra pessoa nas intenções, portanto, para um novo responsável e essa pessoa falou-me do que é que exige as qualidades e o que é que é exigido à função de Responsável não era surpresa nenhuma para mim, não era surpresa nenhuma para mim, como todos nós sabemos as responsabilidades de um RE, o que é que ganha, o que é que faz, as responsabilidades acrescidas que tem, aqui entre nós não compensa o que ganham a mais. E nessa lógica, eu disse eu aprecio muito o facto de receber esse convite, é prova que de facto o meu esforço tem sido recompensado, agradeço, mas vou declinar o convite, porque neste momento a minha vida não está proporcionada para de facto ter que assumir essa responsabilidade, envolveria logo a perda dos fins-de-semana e um horário full-time. E portanto, declinei o convite, agradecendo e vendo como uma prova do meu trabalho e do... Desculpe.

Entrevistador – Não quer atender?

E16 – Não, não! E de facto foi curioso esse convite. Ou seja, isto à conclusão onde eu pretendo chegar com este exemplo é que assim como há ali, há de uma maneira geral em todas as organizações, quer sejam pequenas, médias ou grandes, um complô de interesses e uma máfia que hoje em dia já é visível e já quase que nem se tenta ocultar porque tudo é feito à descarada, tudo é feito à descarada. E só quem não está atento é que não se apercebe.

Entrevistador – Voltando um bocadinho...

E16 – A Carolina deve pensar epah este indivíduo tem a mania da perseguição.

Entrevistador – Não, eu não penso nada.

E16 – Mas eu estou a abrir...eu só estou a abrir o meu coração.

Entrevistador – É isso que me interessa. Voltando novamente à qualidade de vida no trabalho há mais algum factor que o X utilize quando avalia a sua qualidade de vida no trabalho? Já falámos do ambiente, já falámos...

E16 - Qualidade de Vida no Trabalho, vamos lá ver há muitos factores. Qualidade de vida no trabalho implica também que a entidade empregadora, isto de uma maneira geral, dê ao trabalhador os instrumentos necessários e as condições adequadas e mínimas para que realmente o trabalhador consiga executar as suas funções de uma forma satisfatória, não é?

Entrevistador – E isso acontece no seu trabalho?

E16 – Não. A cem por cento não.

Entrevistador – Porquê?

E16 – Não, porque o próprio sistema informático está completamente obsoleto. Se por um lado...se por um lado, exigem tanto de nós, a nossa função é tão exigente, por outro lado esquecem-se desses pormenores que nós podem permitir alcançar esses objectivos de uma forma mais rápida e com mais qualidade. Por exemplo, é raro o dia em que eu não tenho que

desligar os programas todos. Não sei se tem ideia Carolina, nós trabalhamos com muitos programas ao mesmo tempo. As máquinas, eu quando digo as máquinas, os computadores já devia ter havido um upgrade aos computadores, é raro o dia que eu não tenha que...que eu fique com o computador bloqueado assim como os meus colegas, isso reflecte-se depois nos objectivos, não são cumpridos. Vou dar um exemplo, uma chamada por exemplo podendo durar quatro minutos, passa a durar oito por exemplo. Ou seja, há aqui depois uma série de contra-sensos, se por um lado todos os dias nós somos bombardeados com os objectivos “atenção ao tempo das chamadas e tal”, por outro lado, estes factores são descurados. Mas claro os nossos responsáveis sabem da situação, reportam a situação logicamente, mas também se sentem limitados.

Entrevistador – Como é que avalia a sua qualidade de vida no trabalho?

E16 – De uma maneira geral positiva, de maneira geral positiva.

Entrevistador – Tendo em conta todos esses factores?

E16 – Sim.

Entrevistador – Mais algum factor X que se lembre?

E16 – Não, assim de repente não.

Entrevistador – O X estava-me a dizer há pouco que recebeu um convite para Responsável de Equipa, o X vê nestas empresas uma perspectiva de carreira? Mesmo que não lhe interesse, isso acontece?

E16 – Foi, tanto é que me fizeram um convite e eu não aceitei, não voltaria a aceitar. Agora é proporcionado de facto uma carreira, é proporcionado. E só de facto quem se quiser esforçar e quem quiser investir numa carreira, está ao alcance. Agora estarei eu a pagar por ter declinado o convite? Terá sido isso encarado como uma forma de ou terá sido isso encarado...ou terá havido uma interpretação errada? Uma pergunta que pode ficar no ar não é? Em relação a tudo o que eu indiquei das avaliações.

Entrevistador – Acha que não é reconhecido o seu trabalho?

E16 – É assim, se por um lado foi e eu fiquei muito orgulhoso quando me fizeram o convite, quem é que não gosta a trabalhar onde quer que seja ver o seu trabalho reconhecido quando lhe fazem um convite para passar de escalão ou de evoluir as suas responsabilidades, não é? Se por um lado senti esse reconhecimento, por outro para a sensação de ter havido uma má interpretação se calhar quando eu declinei o convite.

Entrevistador – Acha que essas coisas...vingança é uma palavra muito forte...represálias também se calhar é muito forte, mas acha que essas situações acontecem?

E16 – Acho que sim, acho que sim, acho que sim Carolina, acho que sim. Acho que sim e são sentidas na pele por muitas pessoas hoje em dia. Tenho conhecimento de facto...quem não tem hoje em dia...quem é que não tem um amigo ou uma amiga que neste momento lhe estão a fazer a vida negra no local de trabalho como uma forma de pressão, para se despedir ou para o que quer que seja. É uma realidade infelizmente, é uma realidade.

Entrevistador – E acha que isso acontece mais em empresas de recursos humanos ou é geral?

E16 – É geral, é geral, é geral.

Entrevistador – O X no início da nossa conversa falou em apoio. O X acha que tem apoio no desenvolvimento das suas funções?

E16 – No desenvolvimento das funções.

Entrevistador – Falando em apoio falo em apoio dos colegas, dos superiores, de equipamentos.

E16 – Sim, sem dúvida! Dos equipamentos não essa questão já falámos. Mas o apoio sim, até porque o nosso trabalho Carolina requer de nós uma formação e um apoio constante, ainda hoje tivemos uma formação. É rara a semana que não existe uma formação, de facto há apoio, há os objectivos, as folhas que são entregues diariamente com os objectivos, tudo é contado ao segundo desde as pausas inclusive.

Entrevistador – Mas apoio no sentido do X não conseguir realizar qualquer coisa, dar resposta a alguma coisa.

E16 – É assim, eu neste momento tenho uma grande autonomia no meu...nas minhas funções, autonomia no sentido que não tenho que necessariamente ter que estar a chatear quem quer que seja para me explicar como é que as coisas funcionam. Portanto, já com o tempo que estou lá no A\_T\_E, já desempenho perfeitamente as funções sem ter que estar...quanto a isso não...

Entrevistador – Em que medida é que o X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho, quer positiva quer negativamente?

E16 – Ah isso naquele tipo de trabalho Carolina essa vertente é importantíssima. Porque basta, eu costumo dizer na brincadeira e é verdade, nós a assumirmos aquele trabalho temos ser um pouco como os palhaços, ou seja fazer rir quando estamos tristes por dentro. E de facto tem de ser assim, porque a qualidade e a simpatia têm de primar acima de tudo e os problemas pessoais têm de ficar lá fora.

Entrevistador – Dê-me um exemplo.

E16 – Vou dar um exemplo Carolina. Houve uma altura aí que eu andava cheio de enxaquecas, até que descobri que andava com a tensão altíssima e reflecti isso.

Entrevistador – De que maneira?

E16 – De que maneira? No próprio tacto com o cliente eu sentia. Era um esforço muito grande que eu fazia e sentia de facto que condicionava e muito.

Entrevistador – E o nível de bem-estar? Por exemplo se o X por razões pessoais for muito bem disposto para o seu trabalho acha que isso passa para o seu desempenho?

E16 – Passa sem duvida.

Entrevistador – De que maneira?

E16 – Sem dúvida, sem dúvida. Para já começo logo por sentir mais solto, mais...mais dado, mais dado. Ao invés de por exemplo ir com uma dor de cabeça por exemplo, sinto-me mais...mais limitado, portanto, não tão dado. Ou seja, tento de facto prestar o meu trabalho com qualidade, agora haverá pormenores que depois poderão falhar como por exemplo, a simpatia, o tom de voz até. Portanto, condicionados pelo mau estar anterior quer físicos quer psicológicos. Por norma o emocional é mais fácil de lidar logicamente, agora quando é o físico de facto é complicado.

Entrevistador – E o contrário, o seu trabalho correr muito bem ou correr muito mal de que maneira é que isso passa para a sua vida pessoal?

E16 – Eu vou-lhe dar um exemplo Carolina, embora não seja o meu tipo de trabalho favorito, mas já tive o reconhecimento pessoal fruto do bom trabalho que prestei. Vou-lhe dar um exemplo, eu ajudei um cliente, esse cliente confiou em mim, assim como esse...eu assumo muito compromissos com os clientes...peço para anotar o meu nome e peço aos clientes para me contactarem caso a situação não fique resolvida e assumo um compromisso com o cliente. O que é que acontece, consegui ajudar o cliente, levou tempo, mas consegui, também não depende só de nós, nós temos uma determinada área de intervenção e como sabe Carolina a EMPRESA\_CLIENTE é tão grande, há departamentos para...que depois se dedicam a, portanto a dar seguimento aos diversos pedidos e nós estamos sempre limitados às nossas competências...de facto foi um processo longo, mas no fim foi resolvido e esse cliente, o Senhor Manuel quando falava comigo dizia quando é que o X vem aqui a cima a Leiria conhecer aqui isto?, eu dizia-lhe olhe um dia destes, um dia destes. Também falava com a pessoa que seria o braço direito desse Senhor Manuel, uma espécie de secretário. E até que, já com esta questão resolvida porque há que também ter m pouco a noção das coisa, não é, esperei que de facto o processo ficasse resolvido para então aceder ao convite do Senhor Manuel, que era ir lá a cima a Leiria conhece-lo pessoalmente, a ele e ao outro senhor, o Senhor Abílio. E eu até pensava que aquilo era uma agência de viagens qualquer coisa assim perecida. Um dia agarrei na mota, um fim-de-semana e combinei então com o Senhor Manuel e fui lá conhecê-los pessoalmente e acabei por conhecer um sítio fantástico. Um ia à procura de uma terra chamada bungalows, quando bungalow é umas casas prefabricadas por assim dizer que estão inseridas num complexo turístico, uma coisa giríssima mesmo, ali para os lados de Leiria, entre a Marinha Grande e uma outra povoação. E conheci o Senhor Manuel pessoalmente, lá o Senhor Abílio, ficamos amigos...naquele dia queria mesmo que eu almoçasse com eles, mas disse que não, eu até ia com o sentido de comer um peixe e tal, queriam que eu dormisse lá e tal e eu disse “não, vim sem qualquer compromisso, Senhor Manuel, vim só mesmo conhecê-los, tem aqui um local fantástico e fica aqui um...fica aqui a vontade de vir aqui passar um fim-de-semana. E são essas pequenas coisas que depois nos fazem felizes por dentro. Ou seja, embora o trabalho seja o que é, mas já deu para obter dali uma experiência muito agradável.

Entrevistador – E o contrario? O seu trabalho ter corrido mal, como é que isso passa...

E16 – Pode acontecer e não é fácil Carolina. Embora sejamos uma linha de apoio, os clientes que ligam, não são propriamente os clientes que nos vão dar os parabéns pelo bom serviço que...não é propriamente esse tipo de clientes que nós ajudamos. O cliente que liga, é um

cliente que por norma está aborrecido com uma situação incómoda que se passou com ele e que quer ver o seu assunto resolvido. É como tudo, os clientes podem e são catalogados de acordo com o tipo de cliente se é um cliente bem disposto, se é mal-educado, se é grosseiro, enfim, se é impaciente, todas essas questões são abordadas na formação. E de facto às vezes é complicado, é complicado gerir determinadas situações.

Entrevistador – E isso vai para casa?

E16 – Não! Não vai. Ia, ia.

Entrevistador – No início?

E16 – Ia no início, como é natural. Mas não, depois com o tempo a pessoa aprende a lidar com as situações e já lá era o tempo que eu levava a peito o que me dizia...mas não, depois é tudo uma questão de psicologia. E curiosamente Carolina, curiosamente o tipo de cliente que mais me agrada é o cliente que entra em linha completamente furo da vida, porque está com um problema gravíssimo e ninguém o ajuda e esse tipo é para mim um objectivo. O Senhor Manuel, que eu fui conhecer pessoalmente era esse tipo de cliente é curioso, não é? O Senhor Manuel a partir do momento que falou comigo nunca mais quis falar com nenhum assistente e foi um cliente que entrou em linha completamente histérico. Há aqui depois muita psicologia também, logicamente, eu acredito e sinto que em relação ao estereotipo de assistente, eu fujo um bocadinho desse estereotipo, ou seja, o que é inculido, os valores...os valores têm que ser sempre os mesmos, mas a maneira de estar e a maneira de se dizer as coisas aos clientes é quase de uma forma mecânica, quem dá as formações faz dos assistentes máquinas autênticas, com discursos todos muito iguais uns aos outros e sem espaço de manobra para o trato pessoal, a questão pessoal. E eu jogo muito com o trato pessoal, portanto não deixando de parte as questões técnicas da função em si, mas tento sempre aliar o lado pessoal e o meio e doseando aqui a questão humana, vai acontecer o que aconteceu com o Senhor Manuel, uma pessoa que se sentia completamente que a EMPRESA\_CLIENTE tinha feito ali um complô contra ele, encontrou uma pessoa que ele pode confiar e que o ajudou. E esse tipo de clientes para mim é um desafio, é um desafio.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho X?

E16 – No meu trabalho?

Entrevistador – No seu trabalho, na organização...

E16 – Bom, isso é complicado. É assim Carolina, eu sinto, tenho noção das minhas capacidades, do que sei, até onde posso ir, agora vou deixar que os outros me avaliem. É claro que poderei e aí daquele que não reconheça que não tenha a visão de reconhecer que pode realmente melhorar em certos aspectos. Porque ninguém é um super-homem, ou seja, ninguém é cem por cento eficaz. E neste caso o ser-se cem por cento eficaz no nosso trabalho, envolve ter o mesmo tipo de relacionamento com o cliente, saber gerir a conversa, do início do dia até ao final do dia. Ou seja, haverá situações que nem sempre as coisas correm bem, reconheço. E de calhar até por culpa minha, portanto, assumo, assumo perfeitamente.

Entrevistador – Mas naquilo que...não no seu trabalho em específico, mas por exemplo, falámos que para si para avaliar qualidade de vida no trabalho era importante gostar do trabalho, o ambiente...

E16 – As condições físicas.

Entrevistador – Exacto. Desses factores todos mudava alguma coisa no seu trabalho?

E16 – No meu trabalho, é claro que mudava. É claro que mudava. Mudava muita coisa. Mudava a própria relação, lá está retomando àquela conversa que nós tivemos sobre a relação entre a entidade patronal e o...mudava, mudava.

Entrevistador – Mudava de que maneira?

E16 – Por exemplo, para não ser surpreendido com uma carta de não renovação no contrato quando poderia ter dado indícios disso. Eu por exemplo neste momento, assim como muitos colegas meus, não temos a certeza de haver uma renovação e acho que isto não é aceitável.

Entrevistador – Acha que devia haver uma maior proximidade?

E16 - Sim, sim.

Entrevistador – X eu já fiz...

E16 – Já agora...já agora...

Entrevistador – Diga.

E16 – Carolina se me permite vou-lhe dar um outro exemplo.

Entrevistador – Sim.

E16 – Se calhar às vezes as coisas não funcionam bem e devem ser rectificadas, quando nós nos inscrevemos uma das condições que são dadas é que a EMPRESA\_CLIENTE faz um carregamento de vinte e cinco euros todos os meses. O que é que acontece? A EMPRESA\_CLIENTE hoje por exemplo carrega o telemóvel, vamos supor que estamos no dia um, para o mês que vem já não é no dia um, se for preciso é no dia dois e depois para o outro mês que vem não é no dia dois é se for preciso no dia quatro e depois no mês que vem se for preciso é no dia sete. O que é que acontece...e eu digo isto e é verdade... e isto é off record mesmo, que a EMPRESA\_CLIENTE queira enganar os seus clientes tudo bem, mas não nos enganem a nós que trabalhamos para eles. Ou seja quero eu com isto dizer o quê Carolina? Que com esta estratégia, se for preciso não digo...eu nunca fiz as contas, mas se for preciso um dia faço...se for preciso ao fim de um ano ou de dois anos ganham um mês. Isto não é jogar limpo, portanto é o que eu digo que enganem os clientes tudo bem, agora não enganem quem trabalha para eles. Isto também se reflecte na qualidade de vida. Enfim é um pequeno pormenor que não fica bem.

Entrevistador – Eu já fiz todas as questões que tinha para si X, quer acrescentar mais alguma coisa, fazer alguma questão?

E16 – Eu não. A Carolina é que pode precisar de mais alguma coisa.

Entrevistador – Se acha que ficou alguma coisa por dizer do seu trabalho, da qualidade de vida no trabalho.

E16 – Eu não a quero massar mais também.

Entrevistador – Não, não me esta a massar, isto para mim é uma ajuda, não me massa nada.

E16 – Eu comprometi-me porque já passei por isso não no nível em que está, no mestrado, mas não tive apoio nenhum, tive foi a sorte de ter um orientador que me ajudou e depois na hora final a coisa correu bem e nunca vou esquecer, como qualquer meu colega, estávamos nervosíssimos para apresentar o trabalho. Houve quem optasse por fazer a dois, eu fiz um trabalho engraçado, era relacionado com o outsourcing, a temática, eu não quis explorar mais um trabalho de outsourcing, ou seja, o que é que é o outsourcing, as potencialidades ou não. Eu quis ir mais além, então a temática era, não sei se eu consigo pôr de pé, mas era até que ponto o outsourcing seria uma ferramenta que iria produzir de facto competitividade na empresa, uma coisa assim parecida, outsourcing como factor de competitividade, portanto ficaria a pergunta no ar, qualquer coisa assim parecida, e tentei dar resposta a essa questão. E lembro-me, nunca mais vou esquecer como eu os meus colegas estavam lá todos nervosos na apresentação, não é fácil não é, apresentar um trabalho para um júri e então umas duas horas antes tomei um Xanax. Mal sabia eu que ia tomar muitos mais depois com a experiência da inscrição na câmara... tomei um Xanax, ou seja, fiquei com aquela pedrada digamos assim, senti-me de facto muito relaxado, muito calmo, apresentei o trabalho sem me sentir nervoso e tive uma boa nota, tive um dezasseis, tive um dezasseis. Mas nunca mais vou esquecer e ainda hoje sinto aquela sensação de estar, não era adormecido, mas estar relaxado, relaxado. Portanto olhe oh Carolina uma sugestão, se tiver nervosa, não digo um Xanax, mas meio Xanax, comigo resultou. E desde já lhe desejo muitas felicidades, que o trabalho possa dar resposta e possa de alguma forma contribuir para algo de novo.

Entrevistador – Pois, eu espero que sim.

E16 – Para algo de novo. Que não seja só um trabalho, porque o gozo está quando se descobre algo novo, não é? Porque tudo o resto está feito.

Entrevistador – Pois, o objectivo é esse e o trabalho temporário está muito pouco estudado.

E16 – Seja sempre visionária. Sabe o que é que quer dizer?

Entrevistador – Sei.

E16 – Há-de conhecer o conceito de visão de trás para a frente.

Entrevistador – Mais ou menos. X queria lhe agradecer imenso.

E16 – Não tem nada que agradecer.

Entrevistador – Ainda por cima teve que esperar meia hora lá em baixo. Deixe-me só desligar já isto.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 17

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico, a partir da faculdade.

Entrevistado17 – Ora bem, eu entrei para a faculdade a primeira vez em 2000, com dezoito anos, na Universidade de Aveiro, curso de Design. Entretanto, no segundo ano desisti e pedi transferência para Coimbra, para o Instituto Superior Miguel Torga, tirei o curso superior de Serviço Social de cinco anos, não tinha reforma ainda. Tirei o ano de especialização tirei em aconselhamento, ou seja, virado para a Psicologia. O último ano fiz estágio, três meses em Portugal com a Associação Existências que trabalha com homossexuais e prostitutas e seis meses no Brasil a trabalhar com a Associação de Profissionais do Sexo da Paraíba. O meu relatório de estágio foi sobre a prostituição, sobre as duas faces da prostituição, foi mais um trabalho de Sociologia do que propriamente de Serviço Social.

Entrevistador – E enquanto estudava também estava a trabalhar já?

E17 – Sim.

Entrevistador – Em que X?

E17 – Na altura, já comecei a trabalhar antes de começar na Universidade, mas na altura trabalhei, pronto, tudo trabalhos precários, trabalhei...comecei a trabalhar num café do teatro académico Gil Vicente de Coimbra, depois daí passei para a Macro, foi o único emprego em que tive um contrato, um contrato de facto, porque trabalhei em part-time. Depois disso aí, trabalhei num restaurante, não tinha contrato, não tinha horas estipuladas, tanto podia trabalhar oito horas, como cheguei a trabalhar doze horas seguidas. Após isso trabalhei num restaurante, trabalhei num discoteca e depois entretanto fui para o Brasil e quando voltei completei o curso, portanto.

Entrevistador – E neste momento está só a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE ou também está a trabalhar na sua área?

E17 – Não, os na EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – E onde é que fica o Serviço Social nisso tudo?

E17 – Anda perdido algures. Não, está muito complicado, está muito complicado. Uma das razões pelas quais eu vim para Lisboa foi porque, Coimbra...eu não sou de Coimbra sou dos Açores, na altura optei por não voltar para os Açores. Coimbra já não tina nada a oferecer, a nível de Serviço Social não havia nada. E acabei por vir para Lisboa na esperança que sendo um meio maior tivesse mais a oferecer, mas não.

Entrevistador – Mas continua à procura?

E17 – Vou procurando. Às vezes vou procurando, às vezes. Depois entra aquela fase em que uma pessoa desanima e fica sem paciência e torna-se também um bocado complicado, uma



peessoa está a trabalhar e depois está a enviar currículos e ter que fazer entrevistas, ou seja tem que faltar ao trabalho porque está sujeito ao horário da instituição que pode vir a trabalhar, não é, ou está-se a candidatar. É um bocado complicado às vezes, porque ou faz-se uma coisa ou faz-se outra, não é? Por isso de facto. Depois as vagas que se vai vendo é tudo para fora, zonas pequenas, no Norte, no Interior, que ainda torna mais complicado a deslocação para fazer uma entrevista e mesmo gostando da minha área não me vejo muito... acho que não tenho perfil para trabalhar em instituições do Estado, Juntas de Freguesia, não é bem aquilo que eu quero fazer.

Entrevistador – O que é que queria mesmo fazer?

E17 – Gostava de trabalhar na área onde estagiei, trabalhar num Instituição não-governamental, trabalhar com públicos, com alvos que fosse mais problemáticos, por exemplo prostitutas, sem-abrigo e fazer intervenção de rua por exemplo, coisas diferentes, não aquelas de estar sentada atrás de uma secretária como geralmente é o que acontece em Juntas de Freguesia e em Câmaras, Centros de Saúde por exemplo, não me vejo muito virada para aí.

Entrevistador – Há quanto tempo é que a X está a trabalhar em regime de Outsourcing?

E17 – Há um ano e seis meses sensivelmente.

Entrevistador – Sempre na mesma empresa?

E17 – Sim.

Entrevistador – Desde que começou até agora desempenha sempre as mesmas funções?

E17 – Não, actualmente desempenho a função de supervisora A, função esta que vou sair dentro em breve, porque pedi alteração de horário, porque eu trabalho no horário de treze, vinte e duas e pedi para passar para as nove, dezoito, porque eu quero tirar mestrado.

Entrevistador – E vai tirá-lo à noite?

E17 – Horário pós-laboral.

Entrevistador – E deixa de ser supervisora?

E17 – Exactamente. Porque já existe uma supervisora neste hora, não é necessário mais nenhuma.

Entrevistador – Ou seja, baixa de estatuto entre aspas?

E17 – Sim. Mas não é problema.

Entrevistador – E o salário continua o mesmo?

E17 – Não. Baixa. Mas o que eu ganho agora, relativamente ao que ganharia como supervisora, são mais setenta e cinco euros. Portanto, também não é por ai.

Entrevistador – Não justifica?

E17 – Não. Não é por aí.

Entrevistador – E como é que foi essa subida de posto?

E17 – Pah por acaso foi bastante rápida relativamente ao que é costume. O que aconteceu foi que por diversas razões...é sempre necessário duas supervisoras, uma da manhã, nove – dezoito e outra das treze às vinte e duas. Entretanto o que aconteceu foi por problemas de saúde a supervisora da noite, ela teve que começar a entrar mais cedo e a sair mais cedo, antes disso houve um episódio no horário de jantar dela, nas minhas férias houve uma discussão entre dois colaboradores em que pediram que começasse quando viesse de férias...fosse responsável, ou seja, naquela hora de refeição responsável pelos meus colegas. Ou seja, qualquer problema chamá-los à atenção, etc. Entretanto devido à alteração de horário da supervisora, comecei a desempenhar essas funções a partir...funções estar responsável por supervisionar, mas não como supervisora. A partir daí, não sei não tenho bem a certeza, não sei se a partir das dezanove horas, entretanto a supervisora de dia passou para outro departamento, outra área e a nossa supervisora da noite optou por passar a ser do dia. Então falaram comigo e puderam-me a hipótese de passar a ser supervisora da noite.

Entrevistador – Porquê que acha que essa subida aconteceu?

E17 – Não sei.

Entrevistador – Acha que o facto de ter uma licenciatura...

E17 – Não. Não sei se terá sido por aí. Não sei se terá sido por aí.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas X para o futuro a nível profissional?

E17 – Não sei, não sei, muito vago. Estou na esperança de conseguir entretanto encontrar alguma coisa, quero encontrar! Não penso ficar...um dos meus maiores receios é esse, estagnar e deixar andar, até que chegue uma altura em que...chegue uma idade em que já não consiga lutar por mais nada, a não ser trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE. E isso eu não quero. Portanto, o facto de continuar a apostar na minha formação...o ano passado, ou seja comecei em Setembro de 2008 e acabei em Dezembro de 2008, tirei o Curso de Formação de Formadores, estou agora a tirar um Curso de Espanhol de nível iniciantes, mas A1. E agora vem o mestrado, vou apostar no mestrado.

Entrevistador – Vai tirar um mestrado em quê?

E17 – Ainda não sei. Estou indecisa entre Relações Internacionais, ainda estou a pesquisar, ainda não sei quais são ofertas para este ano. Mas por acaso Relações Internacionais era um mestrado que...

Entrevistador – Com o objectivo de depois fazer o quê?

E17 – Não sei. Por enquanto eu também vejo o mestrado um pouco como qualquer coisa de mais tirar por prazer. Para mim o mestrado é mais uma coisa por prazer, à área na qual eu tiraria o mestrado é mais naquilo que me apetece. Para mim o mestrado é mais aquilo que me

apetece não é por questões ah será melhor para esta área, assim, assado, não! É mais uma questão de prazer, é uma temática que me interessa, na área da psicologia também interessava-me bastante, mas infelizmente só posso tirar um mestrado. Não sei, tenho de ponderar um pouco.

Entrevistador – Para si X quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E17 – Sinceramente não vejo nenhuma. Pronto, a entrada é muito mais fácil isso é verdade. Não há tantos entraves relativamente ao pessoal que se contrata. Os requisitos desde que satisfaçam naquele momento, não é? Mas de resto acho que não traz assim muitos benefícios.

Entrevistador – E os negativos?

E17 – Praticamente tudo. Um trabalho muito precário. Ao fim ao cabo se nós formos a ponderar, a não ser que a empresa que contrata esteja disposta a ceder, nós praticamente não temos muitos direitos, nem temos muito que reivindicar. Agora que desempenho o cargo de supervisora tenho uma certa consciência como estou mais em contacto com a coordenação, muitas vezes são eles que nos cedem, porque querem ceder, não porque nós tenhamos direito a tal uma vez que somos outsourcing, eles podem jogar a belo prazer. As saídas também são muito mais fáceis, a qualquer momento podemos sair não é? Ou seja, não há garantias e acho que é esse o grande problema é que não há garantias. E uma pessoa que ainda está a estudar, pronto não é muito problemático, não afecta muito, mas para uma pessoa que há tirou um curso e quer já criar algo na sua vida não é...tem que confiar muito na fé, de facto tem que ter muita fé. Por apostar qualquer coisa, porque não há nada de palpável, qualquer dia pode acabar e olha vais-te embora. Podem ser despedidos assim...facilidade.

Entrevistador – Isso é frequente acontecer?

E17 – Eu já vi muita gente entrar e já vi muita gente a sair. Portanto, é frequente, é uma realidade muito frequente.

Entrevistador – Porquê que acha que isso acontece?

E17 – Porque lá está, como já está implícita uma certa facilidade, por isso é que agora as empresas recorrem ao outsourcing, é porque há uma grande facilidade para haver aquela rotatividade da classe trabalhadora. Que para eles é benéfica e eles acabam...nós como sabemos que estamos numa situação precária, a qualquer momento podemos ir embora, também acabamos por nos sujeitar àquilo que eles têm para nos oferecer, salários baixos, horários de trabalho pronto que não são muito bons não é? Às vezes ter que trabalhar em fins-de-semana. Pah felizmente a EMPRESA\_CLIENTE não há esse problema, mas eu vejo...o meu namorado também trabalha para uma empresa de outsourcing, trabalha para a EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE e aquilo não há...os feriados não são certos, são rotativos, há pessoas que têm que trabalhar fins-de-semana, nós não nos acontece isso, mas noutras áreas acontece e é um pouco chato.

Entrevistador – Qual é que é a relação que a X tem com a sua entidade patronal?

E17 – Boa. Isso relativamente à EMPRESA\_CLIENTE?

Entrevistador – Não, à E\_R\_H.

E17 – Sim. É boa, não tenho razões...nunca tive qualquer problema.

Entrevistador – Costuma ter muito contacto com eles? É comum eles irem à...

E17 – À excepção do R, que é ----- e agora tenho mais contacto com ele uma vez que desempenho o cargo de supervisora, se é necessário entregar os recibos de rendimento, folhas de horas, qualquer dúvida dos colaboradores, que tenha a ver com a E\_R\_H, eu entro em contacto com o R.

Entrevistador – Ele faz a ponte?

E17 – Exacto. Directamente com a E\_R\_H, não. Lá está, é a primeira vez que eu estou na instalações da E\_R\_H, nunca tive necessidade de contactar para a E\_R\_H, faço sempre a ligação através do R e mesmo assim isso acontece mais agora com mais frequência porque...devido às circunstâncias de ser supervisora. Senão nem por isso.

Entrevistador – O que é para a X qualidade de vida no trabalho?

E17 – O que é que é para mim qualidade de vida no trabalho? Um bom rendimento, de acordo com as funções desempenhadas. Basicamente é um bom rendimento, exacto, porque com um bom rendimento uma pessoa também pode sentir-se valorizada, não é, pela entidade patronal. E acho que acima de tudo isso é necessário, ter ali uma demonstração da entidade patronal que preocupa-se pelos trabalhadores, que tem consciência da importância dos trabalhadores para o desenvolvimento da empresa, haver aquela sensação de pertença, às vezes só basta isso para uma pessoa já ter uma qualidade de trabalho, já vai com vontade. Acima de tudo qualidade para mim é aquela vontade que nós temos, acordamos de manhã, ah vou trabalhar bom!

Entrevistador – Como é que é no seu caso?

E17 – Aí que chatice! Mais um dia! Nunca mais chega ao fim-de-semana! É um bocado chato e isso também desmotiva porque basicamente eu às vezes sinto que o meu objectivo da semana é atravessar a correr, entra Segunda, chega à Sexta, quer dizer passo cinco dias à espera de dois e às vezes vou fazer horas extra. Portanto, é um pouco...às vezes fico um bocado triste com isso de não sentir aquela alegria, aquela vontade de ir trabalhar, dizer assim eu gosto daquilo que faço, eu todos os dias vou fazer. Não é que eu desgoste completamente, porque eu até chega uma altura que lógico gosto dos meus colegas, sinto-me bem lá, já estou lá há bastante tempo, não é, foi o máximo de tempo que já tive num emprego, mas não...se fosse uma coisa que eu pudesse escolher não era aquilo que eu estava a fazer como é lógico.

Entrevistador – Se tivesse que avaliar a sua qualidade de vida no trabalho como é que avaliava?

E17 – Não muito boa. Lá está, a tal questão...acho que já respondi, o facto de não me sentir realizada a nível profissional, a nível pessoal acaba por ter influência nessa qualidade de vida no trabalho. Não me sinto...lá está, não me sinto...não é aquilo que eu quero, não me sinto satisfeita, se eu não me sinto satisfeita encontro defeitos em mil e uma coisas e torna-se mais complicado o dia-a-dia.

Entrevistador – De que maneira é que a X acha que a sua saúde e o seu bem-estar influenciam o seu desempenho?

E17 – É lógico que tem influência! Se uma pessoa não se encontra bem fisicamente ou emocionalmente ou psicologicamente também não vai ter cabeça para desempenhar as suas funções a cem por cento.

Entrevistador – Isso já lhe aconteceu? Quer positiva quer negativamente.

E17 – Sim, sim. Sim já. E acontece, acontece. Isto porque eu já tive uma trombose e isso acabou por desembocar numa perturbação de pânico que às vezes estou no trabalho que aquilo é complicado. Por exemplo Segunda-feira fui obrigada a faltar porque tive um ataque de pânico no Domingo à noite, lógico que não estava em condições de ir trabalhar na Segunda. Lá está, sendo supervisora é chato porque supostamente devia estar a supervisionar e a dar apoio aos meus colegas da noite, ainda por cima é uma hora em já não há quase ninguém que eles possam pedir auxílio, faltei por exemplo, não é, foi mau! E por isso nesse aspecto...

Entrevistador – E positivamente?

E17 – Se uma pessoa está bem disposta as coisas fazem-se muito melhor.

Entrevistador – Sente isso no seu trabalho?

E17 – Não é muito comum sentir-me bem disposta devido à... aos problemas que tenho, basicamente à perturbação de pânico, é sempre uma constante que chateia-me um pouco, mas nos dias que uma pessoa está bem disposta o trabalho faz-se bem. A relação com os clientes é muito melhor, com os colegas é muito melhor. Consigo desempenhar melhor as funções e mais, com um maior nível de produtividade sem dúvida.

Entrevistador – E o contrário? Como é que o seu bem-estar ou o seu mau estar no trabalho passa para a vida pessoal? Positiva e negativamente.

E17 – É lógico se eu despendo nove horas do meu dia, isso sem contar com as deslocações, nove horas do meu dia dentro daquela empresa, vou ter qualquer coisa para levar para casa não é? Nem que seja boa ou má, nem que seja uma historia engraçada de uma coisa que o colega do lado fez ou uma coisa caricata com o cliente. Lá está as chatices por norma nós temos tendência a vincar muito mais as chatices do que as coisas boas, não é? Somos um bocadinho pessimistas por natureza e é lógico que quando chego a casa se me aconteceu alguma coisa chata eu vou sentir uma necessidade muito maior de falar, de desabafar e chamar nomes e acaba às vezes por chatear, porque às vezes chego a casa mesmo chateada, transtornada com alguma coisa e às vezes é complicado uma pessoa abstrair-se disso e separar as águas, uma coisa é trabalho, outra coisa é casa, não é bem assim. Mais facilmente, aliás, mais facilmente não, acontece mesmo, eu sou capaz de levar as coisas de trabalho para casa e fico a perturbar-me em casa do que qualquer coisa em casa que corra mal, à excepção da questão de saúde não é? Qualquer coisa que aconteça em casa isso não levo para o trabalho, não há mesmo qualquer possibilidade.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho?

E17 – Mudava tantas coisas.

Entrevistador – Diga-me uma.

E17 – A coordenação por exemplo.

Entrevistador – Como assim?

E17 – Digamos que as pessoas que desempenham alguns papéis acima de nós não são as pessoas mais indicadas. Porque infelizmente são pessoas que não passaram, são coordenadoras na área na qual não trabalharam, não tiveram na operação, portanto sabem a teoria, é muito bonita, mas não sabem a prática, que é um bocadinho mais complicada. E quando aqueles que trabalham na operação tentam falar e explicar que as coisas não são assim tão lineares, que não são números, que esse é o grande problema hoje em dia das empresas, estão preocupadas com os números, só querem ver números. Quando tentamos explicar que não são só números, que nós estamos a lidar com pessoas, que nós somos pessoas, os nossos clientes são pessoas, têm necessidades diversas. E que nós dependemos muito da formação dos nossos clientes para conseguir atingir estes números, não nós querem ouvir. E eles próprios nos dificultam um bocadinho o trabalho quando estão constantemente a alterar os procedimentos e comunicam-nos de forma verbal ou quando são encostados à parede e têm que nos dar uma resposta qualquer. Pronto, torna-se complicado para nós, nós conseguimos atingir qualquer objectivo, mesmo a nível pessoal, porque estamos um pouco ali nas aranhas e somos um bocadinho revoltados e isso, lá está, influencia o trabalho e não dá tantos frutos como poderia dar se tivéssemos num ambiente bom.

Entrevistador – Então a X acha que vocês não têm algum poder de influência sobre os superiores ou alguma liberdade para manifestar aquilo que acham?

E17 – Depende da pessoa em causa, mas algumas não... não é que não haja liberdade para manifestar, ela até há, não é, porque até nos questionam, a questão é que não nos ouvem. Posso estar aqui a falar horas, só que a minha justificação não lhes chega, eles não compreendem. E como para mim é básico, não é, como eu trabalho na operação além de supervisora também continuo a desempenhar as funções de operadora, o que se torna um bocadinho complicado, mas para mim é uma coisa tão básica, não é, tão visível, que eu não consigo sequer arranjar justificações que essa pessoa compreenda não é? Ela simplesmente... como ela não sabe o que é que é trabalhar naquela área, não é, ela já trabalhou na operação, mas foi noutra área completamente diferente da nossa, portanto, ela não pode comparar. Torna-se difícil, é um diálogo muito complicado mesmo, muito complicado, às vezes é mais um monólogo que outra coisa.

Entrevistador – Mais alguma coisa que mudava?

E17 – O rendimento. Acho que o rendimento devia ser um pouco superior dado o trabalho que nós desempenhamos. Um trabalho importante, nós trabalhamos com um aplicação que é complicada, são poucas as áreas que trabalham, nós somos praticamente a área que faz... que inicia... é a base daquela empresa, nós é que temos o primeiro contacto com o cliente e não somos minimamente valorizados, lá está. Só o facto de sermos outsourcing eu já acho que é...

Entrevistador – Sente que tem um estatuto diferente?

E17 – Completamente, temos um estatuto completamente diferente.

Entrevistador – De que maneira?

E17 – Por exemplo nós vemos, falando a nível da EMPRESA\_CLIENTE, não é, nós vemos várias actividades que existem. Por exemplo, agora existe uma actividade que é para as pessoas descontraírem nas suas horas de almoço, terem yoga, têm cursos de arranjo floral, mas só colaboradores EMPRESA\_CLIENTE. Ou por exemplo quando houve a EMPRESA\_CLIENTE patrocinou a árvore de Natal, houve uma tenda e convites só para colaboradores C, ou seja, há nitidamente ali uma separação dos colaboradores EMPRESA\_CLIENTE, dos colaboradores com empresas com parcerias com a EMPRESA\_CLIENTE. Nós não temos direito... ainda há pouco tempo, agora está a decorrer uma espécie de concurso para tentar angariar o máximo possível de pessoas que adiram ao número da EMPRESA\_CLIENTE phone e quem conseguir atingir maiores números recebe diversos prémios. Os colaboradores EMPRESA\_CLIENTE recebem viagens, recebem televisores full HD todos xpto, recebem telemóveis topo de gaba e não sei quê. Os colaboradores de empresas parceiras da EMPRESA\_CLIENTE recebem bilhetes de cinema, descontos de telemóveis, assim uma gama... pronto, é logo ali escarrapachado, fazem questão de... fazem mesmo questão não são nada subtis nessa diferenciação.

Entrevistador – E socialmente? Se lhe perguntarem onde é que trabalha e se disser que trabalha na EMPRESA\_CLIENTE, mas trabalha através de uma empresa de recursos humanos...

E17 – Ah eu não tenho problemas.

Entrevistador – Não há... não sente...

E17 – Não nunca senti, porque as pessoas que geralmente lido algumas são outsourcing também, não é, e outras ainda estudam. Basicamente têm todas trabalhos precários também. Ou então têm noção da precariedade dos empregos hoje em dia, portanto não... socialmente que eu me tenha apercebido ou que eu me tenha dado conta, ou que eu me tenha afectado não. Nunca senti qualquer diferenciação.

Entrevistador – A curto prazo o que é que está a pensar fazer para sair deste emprego?

E17 – Continuar a enviar currículos, não é, já enviei uns quantos agora há pouco tempo. Vamos ver.

Entrevistador – Tem um prazo para si mesma de até quando é que se mantém a trabalhar nestas condições?

E17 – Até conseguir arranjar outra coisa, não tenho assim um prazo estipulado. Mas não gostava de chegar aos trinta ainda a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, não é? Vamos ver, vamos ver o que é que acontece, estou confiante no futuro, pode ser que...

Entrevistador – X já lhe fiz todas as questões que tinha para si quer acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão?

E17 – Não. Acho que não.

Entrevistador – Não? Posso desligar o gravador?

E17 – Pode.

(Conclusão)



Transcrição da Entrevista 18

(Introdução)

Entrevistador – X antes mais queria que me falasse um pouco do seu percurso académico. Qual foi o curso que tirou? Porquê?

Entrevistado18 – Bem, tirei Ciência Política. É uma área que eu gosto, interesse pessoal, nada a ver com saídas profissionais na altura quando eu pensei o curso, portanto, fui para o curso porque gostava daquilo. Basicamente foi por isso que fui para lá, hoje em dia já não sei se tirava, tirava uma coisa talvez mais específica.

Entrevistador – Gostou do curso?

E18 – Gostei. O curso agora foi reestruturado há pouco tempo, mas foi reestruturado para melhor, nós já pedíamos isso há bastante tempo. Gostei do curso, gostei das pessoas, mas pronto está ali uma certa parte lectiva que eu ponho um pouco em causa, mas que agora também foi reestruturado não sei muito bem como é que está, mas penso que foi para melhor. Gostei.

Entrevistador – X enquanto estudava também já estava a trabalhar?

E18 – Na E\_R\_H, por acaso.

Entrevistador – O que é que fazia?

E18 – Fazia, mas não era em outsourcing era...

Entrevistador – Trabalho temporário?

E18 – Trabalho temporário, sim. Mas como eu precisava de pagar a faculdade e basicamente trabalhava num Call Center, portanto, na linha de Apoio Técnico da Sapo.

Entrevistador – Quando é que vem trabalhar para esta empresa?

E18 – Há seis meses, há volta de seis meses.

Entrevistador – E desde que X começou a trabalhar aqui há seis meses até agora está sempre a desenvolver as mesmas funções ou alteraram-se?

E18 – Não. Tive quando acabei a faculdade basicamente quis tirar férias, portanto, estive a trabalhar durante esse período na E\_R\_H, depois entretanto surgiu-me uma proposta, surgiu-me uma proposta de uma empresa, a empresa estava no início e fizeram-me uma proposta pessoas que eu já conhecia, se eu queria entrar, eu não sabia muito bem para o que é que eu ia, principalmente para uma empresa nova e pronto de repente dei comigo a gerir uma empresa, a gerir pessoas, gerir trabalhos, gerir financeiramente, gerir uma pequena empresa. E pronto até que sai de lá. Saí de lá porque no fundo ainda não havia estrutura necessária na empresa, ou seja, eu fazia basicamente tudo. Desde a facturação a gestão de fundo de maneiio a gestão de pessoal, folhas de horas, base de dados, gestão de fornecedores, gestão de clientes e basicamente trabalhava cerca de doze horas por dia, o que para mim não dava, não era o

que eu queria. Depois uma pessoa chega ali pontos que fica a pensar bem será que isto vai em frente, depois finalmente resolvi sair.

Entrevistador – Foi aí que entrou na E\_R\_H?

E18 – Sim. Sai e depois basicamente andei outra vez à procura de emprego e basicamente sim. Depois a partir daí encontrei mas foi por acaso. Isto E\_R\_H não foi nada do que eu estava à espera foi por acaso e apenas temporário de forma a que eu arranjasse outra coisa.

Entrevistador – Continua à procura de emprego na sua área?

E18 – Continuo. Com menos....sim, continuo, mas com muito menos...

Entrevistador – Intensidade?

E18 – Intensidade, exacto.

Entrevistador – E está complicado ou nem por isso?

E18 – Bastante! Bastante! Ainda por cima com o meu curso. Basicamente não tenho nenhum curso que as pessoas peçam, portanto, é um curso geral Ciência Política ninguém pede um licenciado em Ciência Política, por acaso, houve uma Câmara que pediu e foi a única vez que vi. Portanto desde que estudo, desde mesmo dos tempos em que andava a estudar até agora foi a única vez em que eu vi alguém pedir directamente um licenciado em Ciência Política. Porque basicamente nós quando não se pede licenciados em Ciência Política tentamos inserir noutras áreas, como eu na minha era que estudei, portanto, eu na Ciência Política estudei o ramo das Relações Internacionais, portanto tento mais ou menos meter-me por aí e depois nas Ciências Sociais em tudo. Portanto, basicamente tem sido bastante complicado devido a essa situação. E depois uma pessoa tenta sempre procurar portanto quem pede licenciados, mas sem licenciatura definida, portanto é por aí e esse campo que eu, os meus colegas e muita gente portanto está a tentar explorar.

Entrevistador – X quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional?

E18 – Sair da E\_R\_H. Só espero que isto não saia daqui. Não, mas como tenho andado agora outra vez à procura de emprego gostaria como nunca arranjei nada assim que gostasse mesmo, eu estou assim na expectativa para saber o que é que eu gostaria de fazer. Tive a trabalhar em algumas empresas internacionais, a Amnistia Internacional.

Entrevistador – Só uma questão, há quanto tempo é que acabou o curso?

E18 – Acabei há dois anos, dois anos e...dois anos e qualquer coisa. Portanto, como já tive a trabalhar em algumas ONGs, gostei do trabalho, a questão tem a ver com a remuneração ou não é existente ou é bastante abaixo do que uma pessoa espera. Portanto, basicamente tenho andado...em relação às expectativas ainda a procurar e a ver se encontro. Depois tive aquela ano, ano e qualquer coisa na empresa e que também me comecei a dedicar mais à procura da parte de gestão, mesmo de gestão, só que não tenho tido sorte por aí, pode ver o meu currículo, licenciatura também não encaixa, portanto, ainda estou mesmo à procura de emprego a sério.

Entrevistador – Na sua opinião X quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E18 – Nenhum! Sei lá. Não faço ideia. Ah talvez ao trabalharmos numa empresa de recursos humanos se acontecer alguma coisa no trabalho onde estejamos, podemos recorrer a essa mesma empresa que já nos conhece, pode nos colocar noutra sítio. Mas basicamente para além disso não é nada. Não é a remuneração, não é nada, não é expectativa futura também não existe, portanto, basicamente é assim um bocadinho precário. Não se me estava a perguntar o positivo e o negativo?

Entrevistador – Ia perguntar agora o negativo.

E18 – Pronto, o negativo acho que já respondi pelo positivo. Não existem perspectivas basicamente, não há.

Entrevistador – Qual é a relação que o X tem com a sua entidade patronal? A.

E18 – Nenhuma. Basicamente nós não temos relação. Portanto, no meu local de trabalho tudo o que é tratado é tratado lá. Portanto, a E\_R\_H a única coisa que nos faz é paga, mal! E sem ser o pagamento e sem ser os todos os meses que nós recebemos mal e recebemos incorrectamente, que isto é incrível, não sei quem trata aqui da parte de gestão da folha de horas, mas não sei isto parece-me uma balbúrdia. Mas com a E\_R\_H não é rigorosamente nenhuma, portanto, basicamente desde que eu estou a trabalhar só vim à A devido a uma situação de formação que nos disseram que nos pagavam e não nos pagaram. Portanto, mas não existe relação, a maioria das coisas são todas tratadas a nível do local de trabalho.

Entrevistador – O que é que é para o X Qualidade de Vida no Trabalho?

E18 – Qualidade de Vida no Trabalho? Bem, pode ser muita coisa. Relação interpessoal, ou seja, pessoas colegas, pessoas patrões ou responsáveis ou que é que quer que seja. Pode ser... qualidade de vida também é pessoal, ou seja, a qualidade de trabalho também é pessoal, se eu gosto do que faço, faço melhor, com mais competência e com mais gosto, portanto faço de uma forma natural, portanto, acho que a qualidade de trabalho tem muito a ver com isso. Portanto desde que uma pessoa goste, uma pessoa levanta-se predisposta a ir trabalhar.

Entrevistador – O X gosta do que faz?

E18 – Se eu gosto do que faço? Já estou a gostar mais. Como eu lhe disse não é exactamente aquilo que eu gosto, mas estou a gostar mais. Não é das coisas mais chatas que fiz, mas sim estou a gostar mas não é por aí que eu quero seguir. Mas como só são cinco horas não é nada que me ocupe muito a cabeça. Portanto, depois a qualidade também do trabalho tem a ver com isso, qualidade de vida no trabalho tem a ver com isso e o tipo de trabalho como eu tive a experiência da empresa, que é uma experiência que foi boa, em termos pessoais em termos profissionais, desenvolvimento pessoal e profissional, mas em termos de qualidade de vida no trabalho eu trabalhava doze horas. Portanto, eu gostava de ter um trabalho em que, basicamente não existe, ou é Estado ou não existe, em que uma pessoa possa sair do emprego, possa fechar a porta e seguir a sua vida. Portanto, eu... basicamente é isso. Depois sem contar com a parte de remuneração, que é natural. Portanto qualidade de vida tem a ver com isso. Basicamente com o gosto do que uma pessoa faz ou está a fazer e basicamente é isso.

Entrevistador – Estava-me a falar das relações entre as pessoas. Como é que descreve as suas relações de trabalho?

E18 – No local onde estou agora?

Entrevistador – Sim.

E18 – O ambiente é suave, o ambiente é suave.

Entrevistador – O que é um ambiente suave?

E18 – Basicamente existe aquela parte profissional do que temos que fazer e existe por exemplo nós entre as pessoas...as pessoas que fazem o mesmo que eu e os meus responsáveis directos, não subindo muito na hierarquia, nós damo-nos todos da mesma forma. Portanto, depois eles têm as responsabilidades deles e nós as nossas, portanto uma delegação de responsabilidades. Mas em termos de relação pessoal, damo-nos todos bem, tanto com os colegas como com os Responsáveis de Equipa. Depois com os outros, trabalhamos ainda com um nível da hierarquia, trabalho na EMPRESA\_CLIENTE, portanto com os outros também existe um certo à vontade, mas já é diferente, porque também só vamos lá, para chegarmos lá, para falarmos com essas...basicamente não precisamos, mas falarmos lá é algum problema assim mais complicado, mas mesmo assim a nível de trato e de relação é boa. Não tenho...nunca desenvolvi esse problema, já tive problemas com relações pessoais, mas a ver com o próprio trabalho, mas onde eu estou é bom, trabalha-se bem.

Entrevistador – Se tivesse que avaliar como é que avaliaria a sua qualidade de vida no trabalho?

E18 – Quando isso tem a ver um pouco com a parte do gostar do que se faz, neste momento é suficiente. Porque não é o que eu desejo. Não é má, mas é suficiente.

Entrevistador – A nível de perspectiva de carreira, o X vê lá dentro alguma perspectiva de carreira?

E18 – Onde eu estou?

Entrevistador – Sim.

E18 – Para já é muito complicado, principalmente estando a trabalhar para uma empresa de trabalho temporário ou outsourcing, neste caso, neste departamento E\_R\_H. Não existe, não quero, não estou a pensar nisso.

Entrevistador – Porquê que não existe? O que é que se vê para me dizer que não existe?

E18 – Basicamente nós trabalhamos com uma empresa e essa empresa subaluga os seus serviços, é outsourcing portanto é a própria definição de outsourcing, e neste caso a única forma de eu subir lá, portanto é subindo também na E\_R\_H. Portanto, como não estou a ver isso acontecer, não é a definição de outsourcing não é essa. A definição de outsourcing é prestação de serviços, não é? Basicamente não vai...a carreira só pode chegar ali a um

patamar que não é um patamar que eu quero. Basicamente não vejo nenhuma perspectiva dentro de um serviço de outsourcing, sendo a E\_R\_H também.

Entrevistador – Há mais algum factor que o X ache importante para avaliar a qualidade de vida no trabalho?

E18 – Para além do que eu falei? Falei da remuneração, falei do gosto, falei das relações interpessoais. Sim, o próprio período de trabalho, portanto, se eu tiver um trabalho das nove às seis, se às seis eu me conseguir ir embora, isso também depois tem a ver com o tipo de trabalho, mas hoje em dia, o que eu vejo é que existem muito mais trabalhos com... como é que se diz? Que são avaliados de acordo com o que uma pessoa tem que fazer, agora está-me a faltar a palavra. Ou seja, o trabalho é avaliado com a competência de uma pessoa, por exemplo eu no outro trabalho basicamente não tinha horário, só me ia embora quando tinha as coisas mais ou menos encaminhadas para o dia seguinte e isso de certa forma fez-me ganhar muito mais, fez-me desenvolver também outras técnicas de trabalho, mas o horário fixo é uma coisa que eu acho que deve ser implementado, porque o horário fixo dá poder à pessoa de poder ter a sua vida pessoal. Desde que essas duas partes... desde que o trabalho permita isso, isso também tem a ver com a própria pessoa, também faz parte da qualidade de trabalho.

Entrevistador – Falou-me na remuneração, o que é que acha da remuneração? Acha que aquilo que recebe não está de acordo com aquilo que faz?

E18 – Não, acho que não. Voltamos outra vez ao conceito do outsourcing que é a empresa dá mil, o outsourcing depois paga quinhentos para ficar com os outros quinhentos. Portanto, por aí uma empresa que está disposta, estou a falar de qualquer empresa, estou a falar da empresa mãe digamos assim, uma empresa que está disposta a pagar bem, mas depois tem a ver com a desresponsabilização social, é por isso que o outsourcing existe, porque uma empresa de outsourcing... as próprias... outsourcing e trabalho temporário as próprias pessoas sabem que a qualquer momento podem se ir embora. Portanto, mas uma empresa que está disposta a pagar bem por ter esse tipo de serviços por uma empresa de outsourcing se pode pagar o mesmo preço para uma pessoa, portanto, pagando aquele preço unitário e se esse preço for bom o suficiente que eu presumo que é, senão as empresas de outsourcing não existiam, portanto acho que por aí elas podiam ganhar muito mais a nível humano, a nível pessoal, a nível de qualidade de trabalho, de qualidade de vida no trabalho. Portanto, a nível de remuneração acho que fica aquém por esta perspectiva, depois fica aquém pela perspectiva de qualidade de vida que eu quero ter. Gostava de ganhar mais e acho que podíamos ganhar mais. Existem uns prémios, mas existem as tais questões de prémios que tentam incentivar as pessoas, para que as pessoas produzam mais, para que depois possam levar o prémio no final do mês, portanto esse prémio também é um prémio que... eu sei que esse prémio por exemplo é retirado do que a E\_R\_H ganha, da empresa que é paga para poder portanto fazer o outsourcing, mas esse prémio sei que pode ser pago, pode... pode não ser pago o prémio todos os meses digamos assim, mas se dividirmos esse premio podemos sempre aumentar um x por cento no salário de cada pessoa que lá está. Portanto, sei lá, acho que a nossa remuneração... aliás para quem pensa que vai trabalhar num Call Center não pense... uma pessoa pensa que ao trabalhar num Call Center pode ganhar muito, basicamente é isso.

Entrevistador – X em que medida é que o X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E18 – Na saúde?

Entrevistador – Sim. Saúde e bem-estar como é que influenciam o desempenho? Positiva e negativamente.

E18 – Saúde é directo, não é? Se eu tenho algum problema que me incapacita de fazer alguma coisa, pronto, por aí tenho logo dificuldades no... agora o bem-estar como eu lhe disse, se eu estiver de bem com o trabalho eu vou produzir mais.

Entrevistador – Já lhe aconteceu alguma vez? Consegue dar-me um exemplo concreto?

E18 – De que?

Entrevistador – De um dia em que chegou lá muito bem disposto...

E18 – Já, já, já! Na empresa onde eu estava basicamente havia os seus altos e baixos, sabia já... depois uma pessoa com o tempo aprende a gerir também esta situação. Mas pronto depois... mas já me aconteceu por razões pessoais que me deixam contentes, alguma razão pessoal, chegar lá bem disposto e conseguir transmitir isso e conseguir transmitir isso para o meu trabalho. Porque apesar de serem coisas chatas que eu tenho que fazer, parte de gestão de pessoal é muito complicado, mas sim já me aconteceu essa situação.

Entrevistador – E o contrario? Acontece influenciar negativamente?

E18 – Acontece responder mal às pessoas. Basicamente quando uma pessoa está assim responde mal, é uma situação que uma pessoa tem que gerir consigo própria, portanto, quando... tanto de responder mal às pessoas, como já me aconteceu por eu estar chateado com alguma situação, uma pessoa chaga ao pé de mim não tenho paciência. Como a própria situação do trabalho não estar a correr bem, se o trabalho não corre bem tem sempre a tendência a piorar então isso é uma luta interna que as pessoas têm sempre que lutar, têm sempre que melhorar. Mostra como a pessoa tem que se motivar, auto-motivar para melhorar, porque se o trabalho começa a correr mal, a pessoa é... faz lembrar a depressão, depressão no trabalho, tem a ver com isso, o trabalho começa a correr mal e a pessoa depois não consegue sair desse rol e acaba por piorar, por piorar a sua relação no trabalho, portanto, tende sempre a piorar. E já me aconteceu, eu na outra empresa saí... não saí devido às relações mas saí devido realmente à grande, à excessiva carga que eu tinha de trabalho e portanto quando eu vi que já não estava a prestar para nada saí.

Entrevistador – Aqui acha que tem excesso de trabalho?

E18 – Aqui no trabalho que eu faço agora?

Entrevistador – Sim. Sem pensar no seu salário, se acha que tem uma grande carga de trabalho?

E18 – Aqui basicamente é por objectivos, não é? Não sei se conhece como é que funciona. Mas basicamente é gestão de reclamações, nós temos é de fazer um x número de reclamações por dia. Isso agora depende. Nós agora sentimos muito o 1696 ser pago, existe menos reclamações. Ao existirem menos reclamações, as reclamações que lá estão muitas delas, nós queremos sempre pegar naquelas reclamações que são mais fáceis de resolver. Portanto, se

existe grande carga de trabalho, acho que não, existem objectivos que são factíveis digamos assim, mas não considero que... existe é um desfazamento entre o que nos dizem e o que é. Porque dizem-nos para fazer, acho que ninguém pensa nisto, mas dizem-nos para fazer x número de reclamações, mas ao mesmo tempo podemos ter sete minutos por hora de intervalo. Se nós tivermos esses sete minutos de hora por intervalo, o número de reclamações que em média eles nos pedem, que é feita pelo número de horas que uma pessoa trabalha, não bate certo. Ou seja, esses sete vezes cinco dá trinta, portanto... trinta e cinco... portanto, se retirarmos a esses trinta e cinco minutos para a nossa hora de trabalho, a média que eles contaram para podermos fazer o trabalho, não conta com menos esses trinta e cinco minutos. Portanto, por aí, há aí um desfazamento assim um bocadinho... por aí sim, por aí há carga de trabalho, porque eu tenho direito ao meu tempo de intervalo, já lutei contra isto e não...

Entrevistador – Já lutou contra isso?

E18 – Já lutei contra isso não, já avisei... toda a gente sabe, pronto.

Entrevistador – E então?

E18 – E então não se pode fazer nada. Não há alterações.

Entrevistador – Sente pior exemplo que tem algum poder de... que tem alguma liberdade para dizer aquilo que acha, para dar sugestões?

E18 – A quem?

Entrevistador – Seja lá a quem for.

E18 – Tenho a minha liberdade, não digo é tudo o que penso.

Entrevistador – Mas por exemplo se o X der uma sugestão a um superior seu “olhe eu acho... porque ando a fazer isto há seis meses e eu acho que isto devia ser feito desta forma”...

E18 – Eu posso fazer isso, mas eles dão-me sempre como resposta que não são eles que decidem. É sempre mais acima. Mas posso sempre. E como já disse o trato que nós temos com as pessoas que lá estão, com os nossos responsáveis, que... com quem... nossos supervisores digamos assim, é um trato bastante tu cá tu lá digamos assim. Portanto, nós tanto podemos estar a falar de trabalho como de outras coisas, por aí, muitas vezes desabafamos. Portanto, por aí de certa forma é bom e as pessoas vão sabendo. Mas sim tenho liberdade de apresentar essas sugestões como já apresentei algumas, sugestões que logo se vêem se são viáveis ou não. Mas sim tenho essa liberdade.

Entrevistador – Voltando à questão da saúde e bem-estar. Como é que um dia mau ou um dia bom no trabalho passam para a sua vida pessoal?

E18 – Este... a EMPRESA\_CLIENTE... o que estou a fazer agora não acontece isso. Basicamente fecho a porta quando saio do trabalho, fecho a porta e vou para a minha vida, porque no dia a seguir venho e tento resolver as situações. Mas pode passar, portanto, pode passar.

Entrevistador – Quer positiva quer negativamente?

E18 – Quer positiva quer negativamente! Isto porque temos sempre objectivos, se nós não cumprirmos os objectivos, apesar de fecharmos a porta já sabemos que existe uma média. Ou seja, existindo uma média, somos avaliados pela média e diariamente, ou seja, eu sei que se não conseguir atingir os objectivos num dia no dia a seguir vou ter que compensar, portanto sei disso, sei que no dia a seguir vou ter que ir com aquela predisposição para ter que compensar o do dia anterior. Se me correr bem, no dia a seguir vou mais relaxado, faço as coisas mais relaxadamente, com certeza mais pausadamente e depois isso tem a ver com a própria gestão de trabalho que uma pessoa faz. Porquê? Porque eu neste momento tenho as coisas mais ou menos organizadas lá do meu trabalho, sei que hoje vou chegar lá vou pegar em coisas que já estou à espera de resposta, sei que por aí consigo já por algumas respostas que me possam dar hoje, já consigo mais ou menos atingir os meus objectivos, então vou mais descansado também. Portanto, influencia a minha vida pessoal, acaba por influenciar, depois também tem a ver com o tipo de trabalho, tem a ver como a pessoa leva o trabalho. Porque se for um trabalho...se tivesse a trabalhar num banco, não é? Em que...eu já estou a trabalhar numa grande empresa, porque a EMPRESA\_CLIENTE...a trabalhar num banco em que tivesse maiores responsabilidades, quanto mais responsabilidades mais é fácil de extravasar para a vida pessoal os problemas e...enquanto que menores responsabilidades, menos afectam, como por exemplo uma senhora que limpa as escadas, limpa as escadas e vai-se embora, aquele trabalho não a afecta muito, afecta porque talvez não seja aquilo...mas quanto menor responsabilidade menos afecta a vida pessoal.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho?

E18 – Muita coisa.

Entrevistador – Diga-me algumas.

E18 – Algumas? Olhe aquela questão dos intervalos, portanto, efectivava mais ou menos essa situação, porque supostamente é o que está no nosso contrato, supostamente é o que é mas não é. Isso e depois há algumas coisas que eu mudava mas tem a ver com procedimentos internos, não tem exactamente a ver com a relação com a E\_R\_H. Alterava uma ou outra coisa que tem a ver com a optimização dos processos, mais ou menos. Mas sim alterava uma ou outra coisa, mas existem ali coisas que já é um novelo tão grande que não se pode.

Entrevistador – E a nível dos factores que falámos que tinham implicação na sua qualidade de vida no trabalho, o que é que mudava?

E18 – Não sei. Como lhe digo agora com este trabalho não me preocupo muito. Mas mudava, sei lá, não sei, o ambiente de trabalho lá é bom, não posso negar isso.

Entrevistador – Por exemplo, sente que tem um estatuto diferente por trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E18 – Aquilo basicamente o trabalho faz-se num local em que...este departamento especifico do local onde nós trabalhamos está mesmo dividido, portanto aqui é a E\_R\_H, aqui é a E\_R\_H\_CONCORRENTE. Ou seja, o estatuto lá é exactamente o mesmo para todos, portanto não existe, não existe essa...



Entrevistador – E socialmente? Se alguém lhe perguntar onde é que trabalha?

E18 – Eu digo EMPRESA\_CLIENTE não digo E\_R\_H. Até porque é o que eu digo, ligação com a E\_R\_H não tenho nenhuma, tenho a minha folha de salário, para além disso não há a mínima ligação, eu não venho à E\_R\_H, a E\_R\_H apenas me paga, portanto não há a mínima ligação. Apenas me paga e depois quando a malta recebe mal...

Entrevistador – O que é que acontece nessas situações? Quando recebe mal fala com quem?

E18 – Não, nunca chegamos a falar com a E\_R\_H. Falamos sempre com o Responsável de Equipa e o Responsável de Equipa trata dessas situações depois com a pessoa responsável da E\_R\_H. Mas também nunca entramos em contacto com a E\_R\_H.

Entrevistador – Eu acho que já fiz todas as questões que tinha para si X. Quer acrescentar alguma coisa? Fazer alguma questão? Ficou alguma coisa por dizer acerca da sua qualidade de vida no trabalho?

E18 – Não. Acho que não. Acho que os ideais são aqueles.

Entrevistador – Para si mesmo tem algum prazo de até quando é que vai trabalhar por este regime?

E18 – Não. Não, não tenho, porque tenho andado à procura de emprego, menos intensivamente, mas gostava de sair o mais de pressa possível. Estou à espera de respostas neste momento de outros lugares. Portanto se forem positivas...

Entrevistador – O seu contrato é de quanto tempo?

E18 – É renovável mensalmente.

Entrevistador – Isso é bom ou é mau para si?

E18 – É mau. Se fosse um contrato longo ou de efectividade seria melhor. Renovado mensalmente quer dizer que de um mês para o outro podem não me renovar o contrato, sem me darem explicações portanto.

Entrevistador – Mas também o X se pode ir embora sem dar explicações?

E18 – Sim. É mais provável que eles precisem menos do que eu. Portanto, porque eu sou facilmente substituível.

Entrevistador – Sente isso no seu trabalho? Que se não for o X alguém o faz? Alguém virá fazê-lo?

E18 – Agora foram despedidas para aí umas dez pessoas. Receberam a carta em casa de rescisão de contrato, portanto sim.

Entrevistador – Como é que vocês lidam todos com isso? De alguém chegar e dizer “recebi uma carta não estava nada à espera”.

E18 – Aí está a tal relação. Portanto, a E\_R\_H, EMPRESA\_CLIENTE, nós é um bocadinho estranha por essa situação. Porquê? Porque internamente as pessoas neste caso que receberam a carta não sabiam e ninguém lá dentro ninguém sabia...ninguém com quem nós falamos. Portanto, foi assim uma situação constrangedora, principalmente porque não sabiam, chegaram a casa um dia, saíram do trabalho, chegaram a casa e tinham lá a carta.

Entrevistador – E são vos dadas, pronto, sabe se a essas pessoas que são despedidas é dada alguma explicação?

E18 – Sei que algumas sim. Sim, acabaram por dar, pelos menos as pessoas que eu conhecia, sim.

Entrevistador – Quais são as justificações?

E18 – Várias. Não tem o perfil adequado, a nível de qualidade de trabalho também deram, a nível de quantidade, portanto dos tais objectivos, que não atingia os objectivos, também deram, portanto.

Entrevistador – O X é avaliado?

E18 – Sim.

Entrevistador – Sabe como é que é avaliado?

E18 – Se eu sei? Sei?

Entrevistador – Como é que é?

E18 – Existe uma componente qualitativa e quantitativa. Seja como for nós temos uma folha onde nós colocamos o que nós fazemos, basicamente é por aí. Existe o sistema onde nós trabalhamos que presumo que eles possam tirar relatórios também daí. Portanto existe também a nossa própria folha que está num local em que o nosso responsável pode ir lá e pode sempre ir ver o que é que nós fizemos portanto.

Entrevistador –É-lhe dado feedback do como está a correr o seu trabalho?

E18 – Sim, já me disseram “X faz mais ou então és despedido”, já me disseram isso.

Entrevistador – E quando o feedback é bom também é dado?

E18 – Aí é dado em termos...não feedback pessoal mas em termos de grupo. Porquê? Porque existem objectivos de grupo. Basicamente o que a EMPRESA\_CLIENTE faz é meter as empresas de trabalho temporário, acho que a E\_R\_H\_CONCORRENTE, a E\_R\_H e a EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE...o que faz é dá prémios. Portanto, prémio de produtividade em relação a quem faz mais, primeiro prémio, segundo prémio e terceiro prémio. Pronto, sabemos que nesses casos quando ganhamos o primeiro prémio é uma grande festa, tidos nós vamos ter...todos mesmo todos da empresa, vamos ter portanto o valor acrescentado no próprio salário, no próximo salário esse prémio. E pessoalmente? Pessoalmente não, portanto cada pessoa tem consciência do que faz, portanto pessoalmente não...se eles avaliarem se tiver tudo bem comigo não me dizem nada e continua o seu

trabalho. Em termos de incentivos existe...é o único incentivo é global, geral, pronto não existe assim um pessoal. E isso é uma boa ideia.

Entrevistador – Era isso que eu lhe ia perguntar, acha isso bom ou mau?

E18 – É bom. O aval é bom, é sinal que o grupo está a trabalhar bem. Agora a nível pessoal talvez se desse um ou outro incentivo. Aliás eles dão, eles dão, até estou aqui a dizer, mas dão. Existe sempre p prémio de melhor operador, de melhor isto e melhor aquilo, não sei, eles dão.

Entrevistador – Sente que há mais reconhecimento quando o prémio é individual?

E18 – Sim, claro, claro, claro. Nós trabalhamos num sistema de intranet e o que acontece é que eles fazem uma coisa gira, fazem mesmo sessões de entregas de prémios, com pequenos lembretes.

Entrevistador – Quem é que faz isso é a EMPRESA\_CLIENTE ou a E\_R\_H?

E18 – É a própria EMPRESA\_CLIENTE que faz, se o operador for da E\_R\_H fica a E\_R\_H responsável se for da EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE fica a EMPRESA\_CLIENTE\_CONCORRENTE responsável por ai adiante. Portanto, sim fazem isso, é um bom sistema. Só que basicamente aquilo tem muito a ver com, como é que se diz...está-me a faltar a palavra...não, tem a ver com o tempo de casa que temos, com a experiência, pronto é isso, tem a ver com a experiência...quem tem mais experiência realiza melhor o trabalho e mais, portanto, eles dão sempre um período de três meses e é necessário mesmo estes três meses, estamos a falar de análise, estamos a falar que não sabemos todos os procedimentos da EMPRESA\_CLIENTE, tem uma necessidade de tempo para que se saiba. Por exemplo, neste caso eu que estou na parte de gestão de reclamações nunca passei pelo 1696, toda a minha vida, sempre só reclamei para o 1696, então eu tive que aprender tudo na C num espaço de uma semana, não foi uma semana foi quatro dias, depois foi logo começar a trabalhar, então por aí dificulta muito mais o trabalho. Porquê? Porque eles agora já têm uma política diferente e eu concordo, é ir buscar pessoal ao 1696 que já está a trabalhar na EMPRESA\_CLIENTE, já sabe tudo sobre a EMPRESA\_CLIENTE e metê-los a analisar, faz mais sentido desse ponto de vista, perde-se menos tempo com informações da própria EMPRESA\_CLIENTE, ou seja faz-se informação dos procedimentos do nosso departamento, portanto basicamente é isso.

Entrevistador – Mais alguma coisa X?

E18 – Não

Entrevistador – Posso desligar?

E18 – Pode.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 19

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico a partir da faculdade. Qual foi o curso que tirou?

Entrevistado19 – Pronto, eu tirei a licenciatura em Psicologia Clínica no ISPA, quando acabei a faculdade não...tentei fazer um estágio profissional, mas já naquela vertente através do Centro de Emprego, reconhecido mesmo como Estágio Profissional e Remunerado, entretanto percebi que essa experiência para as empresa, ou para muitas das empresas é considerado uma forma de explorar as pessoas que lá estão, porque...estava lá enquanto psicóloga para prestar o meu trabalho, mas o serviço ou para poder desempenhar a minha função enquanto psicóloga e eles precisavam de uma secretária. E vim-me embora, optei por fazer um processo psicanalítico pessoal e deixei um bocado a psicologia de parte. Entretanto também tinha projectos a nível pessoal que queria realizar, comprei casa e comecei a trabalhar na E\_R\_H passado um ano de ter acabado a licenciatura e estou lá desde então.

Entrevistador – Está a trabalhar lá há quatro anos?

E19 – Sim, há quase, vai fazer quatro anos. Trabalhei primeiro no Apoio ao Cliente, 1696 e agora passei há um ano e tal para a parte de fazer contactos. Primeiro trabalhava na linha de apoio, recebia as chamadas dos clientes que contactavam a EMPRESA\_CLIENTE, agora faço contactos na área de fidelização de clientes, no sentido de tentar reter os clientes na EMPRESA\_CLIENTE C e outras campanhas do género.

Entrevistador – Quais é que são as expectativas para o futuro a nível profissional X?

E19 – Neste momento não tenho assim grandes expectativas, até porque vão-me mandar embora agora a oito de Agosto porque termina aqueles três anos e as três renovações permitidas por lei, a menos que a empresa se engane e que me volte a renovar o contrato. Portanto, a partir daí não tenho ainda nada definido. Não acredito que vá trabalhar na minha área de licenciatura, penso voltar a investir mas com o estágio talvez no Miguel Bombarda, mas isso vai implicar outra vez um trabalho temporário, um part-time que me permita depois ter um tempo livre...pagar as minhas contas e ter um tempo livre para investir na minha área de formação.

Entrevistador – A longo prazo não pensa trabalhar na sua área de formação?

E19 – Acho difícil.

Entrevistador – Porquê?

E19 – Porque acho que não há saídas. Ou se tem cunhas ou então. Principalmente na clínica acho que na área da saúde é muito complicado, até porque os psicólogos que lá trabalham muitos deles ou fizeram o estágio da carreira ou foram...tiveram equivalência. As pessoas com quem eu tenho falado acho que eles vêem as pessoas que não fizeram esse percurso como não sendo...ou não lhe reconhecem competências para exercer aquela função de psicólogo clínico naquelas instituições. Acho que...e acredito claro que é uma aprendizagem que faria todo o sentido passar pelas várias áreas da clínica, passar pelos vários estágios do

ciclo de vida do sujeito, mas neste momento o Estado não cria oportunidades para abrirem novas vagas, é ridículo que o... agora as pessoas de 2000 ou do concurso de 2002 ainda não tenham terminado, não se sabe se vai haver mais concursos ou não. E depois os concursos, a escolha é curricular, onde quem não tem experiência, quem não tem currículo, à partida também vai ficar posto de parte num processo que seria um processo de aprendizagem porque quem sai da universidade não sabe tudo, precisa de continuar a aprender e não há nenhum sítio ou nenhuma instituição ou até mesmo pensar-se em algo como os estágios da carreira quem pudessem integrar as pessoas no mundo do trabalho e depois queixam-se também que há pessoas incompetentes, claro que sim. Há aqueles que têm as cunhas e não sabem o que é que estão a fazer e vão... e abrem consultório ou vão... e não têm consciência ou noção que se calhar é preciso investir num processo pessoal, numa supervisão, nesse tipo de coisas. Não acredito que haja muito lugar ou que ainda haja possibilidade de vir a trabalhar na área, claro que gostava, não me imagino enquanto profissão a ser outra coisa.

Entrevistador – Era isso que eu lhe ia perguntar, então o que é que se vê a fazer?

E19 – Não me vejo a fazer nada. Via-me a ser psicóloga e mesmo sabendo ou vivendo aquilo que já vivi até hoje se tivesse oportunidade de voltar atrás escolher outro curso que me desse outras saídas profissionais, acho que voltaria a escolher a mesma coisa. Porque é aquilo que eu gosto e é aquilo que me faz sentido, mas pronto não havendo hipóteses também não posso... porque tenho contas, tenho compromissos, tenho... preciso de trabalhar nem que seja num Call Center.

Entrevistador – Quais é que são as vantagens de trabalhar numa empresa de Recursos Humanos?

E19 – Eu não vejo vantagem nenhuma. Eu acho que pelo contrário, até é uma desvantagem este tipo de empresas, a exploração que eles fazem de pessoas que têm... acho que a maioria ou tem um curso superior ou são estudantes universitários, um bocado explorar as capacidades dessas pessoas para fazer quase um trabalho que não é... não é qualificável por não ser um trabalho qualificado, mas é... é um bocado usar... é um bocado uma coisa oportunista, porque se as pessoas precisam de trabalhar ou precisam de dinheiro, eles têm de ali mão-de-obra a um baixo custo, ao mais baixo custo possível e eles é que têm vantagens em nos ter a nós, nós não temos grande vantagens em trabalhar com eles.

Entrevistador – Eu ia perguntar-lhe a seguir as desvantagens ou os aspectos negativos, há mais algum?

E19 – Há tantos.

Entrevistador – Lembra-se de mais algum?

E19 – Há uma manipulação enorme das leis e das leis do trabalho, de coisas que não são cumpridas, se algum dia... eu tenho pena que todo este processo da justiça e das inspeções às empresas seja uma coisa que na prática não resulta ou que demora anos porque acho que se eles fizessem inspeções à maior parte destas empresas ou as fechavam ou eles apanhavam multas enormes, porque realmente existem tantas ilegalidades que praticam aos olhos de toda a gente e saem sempre impunes.

Entrevistador – Porquê que acha que isso acontece?

E19 – Também porque nós permitimos não é? Acabamos por aceitar essas condições, porque é a oferta que temos. Não...acaba por ser uma forma mais fácil, um trabalho mais fácil, porque não me imagino se calhar a trabalhar numa loja das nove às seis, em que se eu fizer umas horas aqui ganho...ganho mais em cinco ou ganho quase tanto em cinco como muitas pessoas ganham em oito. Mas ao aceitar-mos isso também somos coniventes com eles, é verdade. Mas temos que...neste momento tenho que me sujeitar a isso e não sei se a partir de Agosto, quando sair daqui, não vá ter que recorrer a uma outra empresa que não E\_R\_H, mas também em regime de outsourcing.

Entrevistador – Qual é a relação que tem com a sua entidade patronal?

E19 – Sinceramente nós não temos muita noção da entidade patronal, da empresa para qual trabalhamos. Acabamos por quase assumir que trabalhamos para a EMPRESA\_CLIENTE e só nos lembramos que trabalhamos para a E\_R\_H quando temos ali a folha do ordenado e temos que resolver problemas porque...porque de resto nós temos que vestir é a camisola da EMPRESA\_CLIENTE, não é da E\_R\_H, por isso quase não há uma relação, esta ali quase uma entidade virtual, porque de resto não há uma relação directa.

Entrevistador – O que é que é para a X qualidade de vida no trabalho?

E19 – Se calhar é...não posso dizer que agora não tenho...a qualidade de vida no trabalho também é poder ser...principalmente ser reconhecido nas nossas capacidades, naquilo que fazemos, sermos pagos de acordo com isso. Agora estava a pensar aqui na minha experiência de 1696, de linha inbound em que nós atendemos as chamadas...eu lembro-me de comparar aquilo muitas vezes a um trabalho escravo, porque...eu não sei se alguma vez lá foi ou se viu, pronto, cada vez foram limitando mais a nossa liberdade, o nosso espaço para respirar, ao ponto de nós termos os nosso headsets e as chamadas atender automaticamente, porque havia pessoas que ou podia estar a conversar com o colega do lado e atendiam ao segundo toque e nós tínhamos que atender ao primeiro. E então decidiram que as chamadas passariam a ser atendidas automaticamente, ou seja nós não podíamos tirar aquilo da cabeça, dos ouvidos, então estávamos ali, temos direito à pausa, à nossa pausa, num espaço em que estão cinquenta pessoas a trabalhar poderíamos fazer pausa três de cada vez, então basicamente eu não fazia pausa, trabalhava cinco horas seguidas parava para ir à casa de banho, porque cada vez que eu queria fazer pausa tinha que ir ver quantas pessoas estavam e não podia ir. Aqui neste regime da fidelização de clientes é diferente porque nós já trabalhamos ao nosso ritmo, podemos controlar...a menos que seja uma campanha em que nos caem as chamadas umas atrás das outras e nós não podemos parar, podemos controlar o nosso ritmo de trabalho e não temos ninguém em cima de nós a nos ir buscar lá fora à pausa e dizer “já excedeste o tempo, tens que ir trabalhar”, acho que é assim uma coisa horrível. E mesmo assim aqui sinto que tenho melhores condições. Também é importante ter um bom ambiente de trabalho, que não existia no outro sitio onde eu estava, a nível de relação. Porque depois há aqui uma questão que é que é a relação entre as pessoas que são responsáveis e os assistentes, porque não há critérios de subida a responsáveis, responsável é aquele que é amigo do outro, que manda lá alguma coisa e que é promovido, depois são pessoas que não sabem exercer a autoridade ou que não têm respeito pelas outras pessoas, não sabem chamar a atenção sem perder a razão e há muitas cenas de quase, não sei, de falta de respeito e de falta de tudo, coisas que são mesmo muito más e que nós não devíamos tolerar e isso aqui não acontece, temos uma boa relação com os nossos coordenadores e até mesmo com os colegas, um aspecto que melhorou

também. Porque na prática eu faço uma coisa que detesto e então agora é um bocadinho mais suportável ou suporta-se um bocadinho melhor, digamos assim.

Entrevistador – Mais algum factor que contribua para a qualidade de vida no trabalho?

E19 – Como em termos de condições, a nível de espaço...

Entrevistador – Como é que descreve as suas condições físicas de trabalho?

E19 – Em termos de... acho que a principal questão é a limpeza, a manutenção. As senhoras que limpam as nossas secretárias com os panos que vêm dentro de um balde com água preta. Os nossos teclados que se virarmos ao contrário, sai de lá tudo, migalhas... há pessoas que iniciam o dia de trabalho a limpar com um toalhete o seu posto de trabalho, o rato, tudo. Há pulgas! Temos lá assim uns coisinhos para matar ratos, nunca ninguém viu lá um rato não sei o que é que aquilo está lá a fazer, mas se lá está é porque eles devem existir. Pronto, de resto a nível de condições, esta é a coisa que mais me faz confusão.

Entrevistador – A nível dos equipamentos, tem aquilo que precisa para o desempenho...

E19 – Sim, sim.

Entrevistador – Como é que avalia, segundo tudo isso, como é que avalia a sua qualidade de vida no trabalho?

E19 – Acho que é... neste momento está ali do limiar entre o ter e o não ter qualidade de vida no trabalho. Eu acho que a fronteira entre uma coisa boa e o mal e é uma coisa muito ténue. Se bem que agora seja mais positivo que negativo, mas não posso dizer que tenho qualidade de vida no trabalho.

Entrevistador – Estava-me a falar há pouco da remuneração, do salário, a X acha que recebe, como é que eu hei-de dizer, tem demasiado trabalho para aquilo que recebe?

E19 – Pois, eu não... uma coisa que eu penso é que se trabalhasse nas limpezas ganharia muito mais. Um empregado de limpeza não ganha dois euros e oitenta e dois à hora, que é aquilo que eu ganho. Acho um bocado... é ridículo aquilo que nós recebemos quando depois nos exigem, ou temos metas de x chamadas por hora ou de x contactos, não sei quantificar, não sei, não faço ideia, depois quanto é que a empresa E\_R\_H e quanto é que a EMPRESA\_CLIENTE paga pelas chamadas atendidas ou pelos contactos feitos, quanto é que vale realmente o nosso trabalho, mas efectivamente é muito pouco. Não sei se... porque depois eles vão buscar pessoas qualificadas para fazer este trabalho, eles não vão buscar a pessoa que não tem o nono ano e que não sabe falar, vão buscar pessoas que tenham... que tenham uma formação académica ou que tenham pelo menos o 12º ano para poder argumentar com os clientes e para... mas acho que efectivamente eles não... pagam menos do que o nosso trabalho vale, acho eu.

Entrevistador – A X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E19 – Claro.

Entrevistador – Quer positiva quer negativamente.

E19 – Sim, claro que sim!

Entrevistador – De que maneira?

E19 – Para já porque supostamente há aquele lema que não podemos deixar que nossos problemas pessoais ou de saúde interfiram no nosso trabalho. Claro que não vou deixar transparecer para os clientes que estou a atender os meus problemas pessoais, tenho que conseguir lidar com isso para que ninguém os perceba. Mas o facto de trabalhar num local ou desempenhar uma função que eu não gosto e ter um trabalho que para mim é frustrante, porque é mal remunerado, porque não é aquilo que eu queria fazer, acaba por me deprimir e levar a níveis de stress e de ansiedade que depois quase que, para já não tenho motivação nenhuma para trabalhar ali nem que fosse uma remuneração, nem essa motivação eu tenho. E depois claro que isso vai influenciar na maneira como eu posso...se eu produzo mais ou menos, se eu tivesse motivada e se eu gostasse muito daquilo se calhar empenhar-me-ia muito mais a tentar convencer os clientes a não deixarem a EMPRESA\_CLIENTE, eu se eles me dizem que não lá terão as razões deles, não vou estar ali a...com espírito de vendedor, tenho os meus princípios e não os vou pôr em causa porque a empresa me pede que eu convença aquele cliente a todo o custo, nem que seja a enganá-lo para ele ficar na EMPRESA\_CLIENTE, que a EMPRESA\_CLIENTE é o melhor. Não, eu vou até onde...aquilo que acho...em que não estou a prejudicar o outro e não estou a prejudicar a empresa de certa forma, porque também não estou ali a dizer aos clientes para eles se irem embora da EMPRESA\_CLIENTE, não é isso, mas não vou enganar um cliente a dizer isto é muito bom para si, para ele dar o dinheiro à empresa e se prejudicar, não vou...entretanto já estou a falar de uma coisa que não tem nada a ver com a pergunta.

Entrevistador – Não há problema nenhum.

E19 – Mas não consigo ultrapassar essa barreira daquilo que para mim faz sentido e daquilo que se calhar seria o objectivo do meu trabalho e eu não o consigo cumprir, porque não vou passar por cima dos meus princípios, digamos assim.

Entrevistador – E o contrário X, como é que o bem-estar ou o mal-estar no trabalho passa para a sua vida pessoal?

E19 – Passa...posso dar um exemplo muito concreto. Nestas ultimas semanas, tive a fazer com o meu responsável de equipa, tivemos a pensar, estruturar um guião para apresentar à EMPRESA\_CLIENTE para uma campanha. E senti-me...senti-me útil, senti que o meu trabalho era reconhecido e valorizado, as minhas capacidades poderiam ser utilizadas para outra coisa que não andar ali a fazer chamadas e claro que isso faz com que se calhar eu chegue a casa mais animada e venha trabalhar com uma outra disposição, porque basicamente era acordar e pensar que tinha que vir trabalhar para aquele sítio e então quase nem tinha vontade de sair da cama e com um esforço todos os dias é obrigar-me a ir...a levantar para ir trabalhar para fazer uma coisa que eu não gosto.

Entrevistador – Sente que o seu trabalho é reconhecido?

E19 – Não! Porque depois há aqui duas coisas, uma coisa é ser reconhecido pela EMPRESA\_CLIENTE, outra coisa é ser reconhecido pela E\_R\_H. Nós tínhamos...aqui na



minha experiência anterior tínhamos feedbacks da EMPRESA\_CLIENTE e dos clientes em relação ao nosso trabalho. E aí tinha o reconhecimento em termos de qualidade, que era dado pela EMPRESA\_CLIENTE, pelos gestores da qualidade da EMPRESA\_CLIENTE que nos faziam escutas e que avaliavam determinados parâmetros das chamadas e também da forma como atendíamos os clientes. Agora aqui não temos esse feedback e acho que depois a própria empresa, a E\_R\_H, não interessa a qualidade, interessa-lhe a quantidade, como eu em quantidade não sou boa, portanto nunca fui reconhecida como...ou nunca senti o meu desempenho reconhecido pela empresa para a qual trabalho.

Entrevistador – Durante estes quatro anos continuou à procura de outros empregos?

E19 – Continuo só a responder a alguns anúncios da minha área. Tenho medo de arriscar, porque é uma ilusão, às vezes é uma coisa um bocado estúpida que é de certa forma este trabalho dá uma certa segurança ou já é uma coisa que eu conheço, que eu sei fazer e tenho um bocado de medo de arriscar sair daqui para ir para outra coisa, ou semelhante ou que não seja trabalho temporário, mas também hoje em dia um contrato a termo incerto, não sei, porque tenho um empréstimo, tenho uma casa, tenho contas para pagar e há um risco e acho que me acomodei também a ir ficando na E\_R\_H e acabei por também ter medo de procurar outras coisas, mas efectivamente vou-me deparar com isso agora, não falta assim tanto tempo quanto isso.

Entrevistador – Porque que acha que não lhe vão renovar o contrato?

E19 – Porque não, quer dizer, eles não me renovam o contrato, deixam-me voltar passados quinze dias, contratando-me...a E\_R\_H tem pelo menos que eu tenha conhecimento são duas empresas, E\_R\_H M. S. e E\_R\_H de trabalho temporário. Eu trabalhei um ano, quando entrei para a E\_R\_H Trabalho temporário e passado um ano fiz um primeiro contrato para a E\_R\_H M.S. que é essa empresa que eu trabalho até hoje e vou na terceira renovação, vou atingir os três anos e pouco de contrato nessa empresa, que em termos legais obrigaria à efectividade, a questão é que me deixam voltar passado duas semanas se eu quiser e contratam-me na outra empresa, mas não me pagando a indemnização a que eu tenho direito por ser um trabalho precário, um subsidio de precariedade e não vou abdicar de receber aquilo que tenho direito. Portanto, eu não vou voltar, nem que tenha que ir trabalhar para outra empresa de trabalho temporário.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho X?

E19 – Mudava era de trabalho.

Entrevistador – No trabalho, na organização...

E19 – Ah isso mudava claro. Claro que sim, se pudesse. Acho que as coisas estão mal organizadas, acho que se podia...que se podia pensar até, acho que era importante, se fazer um estudo e não só na maneira como se atende os clientes na maneira como...dar formação às pessoas que são os responsáveis, mas depois também parte muito daquilo que as pessoas...da formação que elas têm enquanto pessoas.

Entrevistador – Essas pessoas quando sobem de posto não têm formação? Têm a mesma formação que os outros têm?

E19 – Sim, têm. Inclusive todos passam por assistentes e depois vão subindo.

Entrevistador – E os critérios de subida são explícitos?

E19 – Não. Não, portanto nem de subida nem de escalões. Existem vários escalões, existe um base...um base de trezentos que é o meu, depois há o escalão a seguir que é o de trezentos e vinte e cinco, isto para cinco horas de trabalho. O escalão mais baixo recebe duzentos e sessenta de base. Eu entrei, pessoas que entraram ao mesmo tempo que eu entraram com o escalão a seguir, não há um critério claro, não há uma progressão. Eu recebo hoje aquilo que recebia no dia que entrei, nunca subi de escalão. Fui alvo de um aumento porque foram obrigados a isso, conseqüentemente teve que haver agora em Janeiro um aumento do ordenado, mas não há critérios claros, que se reconheça, que x ou y...que houvesse uma avaliação, que as pessoas progredissem ou subissem de escalão porque foram avaliadas e consideraram o trabalho delas positivo e mereciam um aumento ou progressão dentro daquela carreira, se assim se pode chamar. Depois a nível de critérios de subida quanto para uma posição superior não conheço, a não ser pessoas de confiança daquelas que estão no cargo acima, pessoas que são amigas, não é que eu não reconheça capacidades nessas pessoas, mas...

Entrevistador – A X vê perspectivas de carreira para si lá dentro ou alguma vez viu?

E19 – Não, nunca vi. Nunca vi porque...para já porque eu não visto a camisola da empresa, não estou ali a fazer o número de chamadas que eles querem e...nem a...como não é uma coisa que eu goste de fazer não vejo que pudesse sequer passar a responsável, nem me vejo nesse...nesse papel, porque também não me interessa porque se calhar teria que saber mais sobre as coisas, na minha opinião, às vezes perguntamos coisas a um responsável que não sabe ou ele vem-nos perguntar q nós, que é mais ridículo, como já foi o caso de ter pessoas que aprenderam comigo e que hoje são responsáveis. Se calhar há que ter uma ambição ou mostrar que se gosta muito daquilo para poder ascender a uma posição superior, como nunca mostrei que tinha vontade de lá ficar muito tempo...aliás sempre foi uma coisa que seria provisória e foi-se arrastando até me mandarem embora, por isso nunca tive, nem sequer vontade de poder subir de posição na empresa.

Entrevistador – X eu já fiz todas as questões que tinha para si, quer acrescentar alguma coisa, fazer alguma questão? Ficou alguma coisa por dizer acerca da sua qualidade de vida no trabalho?

E19 – Não, acho que até falei demais. Isto também de certa forma encontrar-me aqui no edifício da E\_R\_H, a falar mal da E\_R\_H é assim uma coisa um bocado, mas não acho que não há nada que queira acrescentar.

Entrevistador – Posso desligar o gravador?

E19 – Sim.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 20

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais queria que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico.

Entrevistado20 – Eu sou licenciado em Antropologia, posteriormente tirei o mestrado, realizei também uma tese de mestrado para obter o grau de mestre. Não sei se interessa que eu fale um pouco sobre o teor da tese... bom o teor da tese tem a ver com um estudo de caso sobre os autores que durante o Estado Novo escreveram sobre a história dos Descobrimentos, tentei de alguma forma apurar algumas das características que marcou a historiografia que foi produzida durante o Estado Novo, optei por um estudo de caso de alguns desses historiadores e tentar apurar algumas das características principais dessa mesma historiografia. Ou seja, o objectivo foi aqui tentar em que medida é que essa historiografia estava sempre marcada por uma mesma linha de pensamento e onde digamos que os temas abordados seriam basicamente os mesmos, tudo isto tinha como pano de fundo a ideologia dominante e essa historiografia no fundo tentava de alguma forma legitimar aquela ideia de recuperação de alguns factos que ocorreram no passado que na altura se julgavam como sendo pertinentes para recuperar o prestígio perdido alguns no passado, basicamente é isso.

Entrevistador – Ao longo do seu percurso académico já estava a trabalhar?

E20 – Sim, sempre trabalhei enquanto estudei. Só um período ali no primeiro semestre da parte escolar de mestrado em que estive desempregado.

Entrevistador – E trabalhou sempre neste tipo de empresa?

E20 – Não, trabalhei noutras empresas. Trabalhei doze anos num escritório de uma empresa que vendia material eléctrico e electrodomésticos. Depois devido a uma reestruturação do quadro de pessoal, sai de mútuo acordo, foi nesse espaço de tempo em que eu realmente estive desempregado e entretanto consegui trabalho, digamos que foi a única situação em que consegui trabalho dentro do ramo onde eu me formei, foi trabalhei no centro de investigação que era o Speza, onde fazia não só trabalho de escritório, mas também desenvolvi algum trabalho de investigação e onde tive oportunidade de escrever alguma coisa que foram publicadas em revistas da especialidade. Posteriormente esse Centro de Investigação fechou e foi no seguimento, portanto, dessa segunda situação de desemprego que eu ingressei na E\_R\_H.

Entrevistador – Há quanto tempo é que acabou o curso?

E20 – Ora... a licenciatura ou o mestrado?

Entrevistador – O mestrado.

E20 – Três anos sensivelmente.

Entrevistador – Ou seja, mais ou menos o tempo que está na E\_R\_H?

E20 – Sim. Eu para ser mais preciso, eu penso que acabei o mestrado...portanto, eu defendi a tese há dois anos.

Entrevistador – Ou seja, já estava na E\_R\_H.

E20 – Já estava na A quanto fui defender a tese.

Entrevistador – Desde que o X começou a trabalhar na E\_R\_H, há três anos, até agora desempenha sempre as mesmas funções?

E20 – Não. Não! Comecei como assistente e tive a oportunidade, ao fim de um ano já a caminho dos dois anos, primeiramente integrei a equipa de Qualidade, onde fazia o acompanhamento dos assistentes que começavam a trabalhar em linhas especializadas, facturação e cobrança, controlo de crédito e tudo mais. Depois daí obtive o convite para trabalhar como Responsável de Equipa.

Entrevistador – Que diferença nas funções é que teve então?

E20 – As diferenças ao nível das funções são bastante, porque enquanto assistente a minha missão era atender as chamadas e resolver as questões que me eram apresentadas pelos clientes em linha, resolver na linha, resolver no momento ou informar algo que o cliente me pediu para esclarecer ou então encaminhar alguma situação que carecesse de uma análise mais detalhada a um outro plano. Enquanto Responsável de Equipa as funções são mais alargadas, não deixo de me preocupar em esclarecer os assistentes digamos o mesmo género de trabalho mas noutra óptica, não é. Não deixo de ajudar os assistentes para que eles resolvam a questão dos clientes que têm em linha, portanto, continuo de alguma forma a desempenhar essa função, mas num outro nível, digamos que num plano secundário, porque não sou eu que estou a falar directamente com os cliente, muito embora às vezes nós também falemos com clientes quando eles assim o exigem. Mas tenho outras preocupações, nomeadamente de acompanhamento do trabalho dos assistentes da minha equipa...que integra a minha equipa, quer a nível qualitativo quer a nível quantitativo, tenho que fazer com que eles atingiam determinados objectivos que nos são exigidos. Tenho também preocupações relacionadas com a gestão do local onde nós trabalhamos, com as necessidades relacionadas com o número de pessoas que estão logadas numa determinadas...durante o horário de trabalho, respostas que nos são exigidas por parte da EMPRESA\_CLIENTE para dar no tempo útil... para dar na hora ou numa determinada data, tenho um conjunto de funções que de alguma forma exigem-me mais...eu não diria mais responsabilidade, mas tenho um conjunto de responsabilidades mais abrangentes na medida em que... enquanto que um assistente também tem muita responsabilidade em cima claro.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional X?

E20 – Bom, as minhas expectativas a nível profissional para o futuro neste momento não...não encaro...não ambiciono passar para um outro emprego na medida em que o mercado de trabalho não está famoso a esse respeito. Estou num local onde me agrada trabalhar, tenho uma equipa de colegas que...com quem me relaciono cordialmente com todos. Digamos que neste momento não tenho essa expectativa, não digo que como qualquer pessoa se amanhã me aparecer uma oportunidade de trabalho melhor não digo que não aceito, isso acho que é uma situação natural com qualquer pessoa. Sinceramente não tenho procurado pelo meu...pelos meus próprios meios. Relativamente à minha formação, sem

dúvida que eu gostava de trabalhar numa área relacionada com a minha formação, mas sinceramente por aquilo que já passei e pelas propostas que existem no mercado de trabalho relacionadas com a minha área, não tenho...tenho poucas ou nenhuma expectativas em vir a trabalhar dentro da minha área. Já tive essa oportunidade, essa oportunidade teve um princípio, um meio e um fim e julgo que não vai surgir novamente, até porque as oportunidades escasseiam.

Entrevistador – Quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E20 – É assim, eu não...eu muito sinceramente...a Carolina deve ter uma noção...se calhar tem uma concepção do que é uma empresa de recursos humanos e que é uma outra empresa qualquer. Eu muito sinceramente, eu neste momento eu não faço essa distinção, eu trabalho para a E\_R\_H ponto! Não...

Entrevistador – Mas presta serviços à EMPRESA\_CLIENTE?

E20 – Exactamente. Ou seja, é nesse sentido, ou seja estou a trabalhar para uma empresa, melhor estou a trabalhar para a EMPRESA\_CLIENTE pela E\_R\_H. Não tenho assim nada a apontar de diferente relativamente ao trabalho que desempenho noutra empresa digamos.

Entrevistador – E a organização em si? O trabalho que faz é específico, mas por exemplo os contratos?

E20 – Como? Em que sentido?

Entrevistador – No sentido em que às vezes se pensa que este é um tipo de trabalho precário e que as pessoas têm contratos de curta duração. Em que medida é que isso é vantajoso ou desvantajoso para si?

E20 – É assim, eu acho que a única desvantagem que pode aqui haver é que tendo um contrato...o contrato é um contrato de um ano, não é propriamente um contrato de curto prazo, mas pela experiência que tenho essa situação só pode ser desvantajosa para quem quer que seja, seja um assistente, seja um responsável de equipa, seja quem for que trabalhe, que integre a nossa equipa só é desvantajoso se não cumprir com os objectivos que lhe foram propostos. Pelo menos a experiência que tenho, desde que ali trabalho nunca me apercebi de ninguém que tivesse sido despedido por cumprir com aquilo que lhe pedem.

Entrevistador – Qual é a relação que o X tem com a sua entidade patronal?

E20 – Não tenho nada a apontar. É uma relação óptima.

Entrevistador – Por exemplo é normal os responsáveis da empresa irem ao seu local de trabalho ver o que é que se passa, ver se as coisas estão a correr bem, há feedback?

E20 – Ou seja, que venha daqui alguém à EMPRESA\_CLIENTE? Ocasionalmente tenho lá visto o RF e o JS salvo erro, mas fazem-no apenas quando têm alguma reunião marcada com a EMPRESA\_CLIENTE. E nessa perspectiva aproveitam e também vão dar uma vista de olhos para ver como é que estão as coisas e tudo mais. Acho que é perfeitamente natural. Não

vislumbro nenhum outro motivo para eles lá irem à empresa, têm confiança no trabalho da equipa que lá está a desenvolver as suas funções.

Entrevistador – O que é para o X qualidade de vida no trabalho?

E20 – O que é que é qualidade de vida no trabalho? Isso é um pouco subjectivo. Eu pessoalmente não tenho o melhor emprego do mundo, sem dúvida nenhuma, mas acho que estou numa situação que dá para... minimamente satisfatória. Digamos que se pudesse ter um ordenado melhor, eu tê-lo ia, se possível no sítio onde estou a trabalhar, mas...

Entrevistador – Acha que o salário que recebe está de acordo com aquilo que o X faz?

E20 – Sim. Sim. Está de acordo com aquilo que eu faço, muito embora eu não descurasse um aumento, naturalmente que sim.

Entrevistador – Mais factores que quando o X pensa na sua qualidade de vida no trabalho, falou-me do salário, mais factores que acha que contribuem para a sua qualidade de vida no trabalho?

E20 – O relacionamento com os colegas.

Entrevistador – Como é que me descreve o ambiente no seu local de trabalho?

E20 – Bom, como qualquer equipa de trabalho todos nós temos de vez em quando os nossos desaguisados, situações relacionadas com questões do trabalho, mas de uma forma geral não tenho nada a apontar aos elementos da equipa. Inclusivamente a única situação que me surgiu de ir trabalhar para outra empresa... antes de sair tive... tomei a iniciativa de falar com quem de direito no sentido de lhe dizer “tenho esta proposta assim assado, gosto de aqui trabalhar, se vocês realmente gostarem do meu trabalho e tiverem interessados que eu continue, se chegarem à frente com uma proposta idêntica eu fico, se não chegarem amigos como dantes”, tinha dado o pré-aviso no tempo útil necessário e o que é um facto é que chegaram-se à frente com... digamos que equiparam à proposta que eu tinha e eu ao invés de entrar numa coisa nova que poderia até não ser bem sucedido ali estava... as coisas estavam-me a correr bem, gostava das pessoa com quem trabalhava e de facto a minha situação salarial foi alterada e eu ali me mantive. Privilegie, digamos, a estabilidade que eu ali já tinha assegurado e na altura ainda era assistente.

Entrevistador – Acha que o seu trabalho é reconhecido?

E20 – Sem dúvida que sim. Se não, ao fim de três anos eu não tinha passado de assistente para responsável de equipa.

Entrevistador – Para além de uma subida de posto, de um aumento salarial, que outros factores é que o fazem sentir que é reconhecido?

E20 – Pela relação que as pessoas mantêm comigo e também acima de tudo pelo elevado número de solicitações de que eu sou alvo.

Entrevistador – Tem por exemplo ainda aspiração de uma progressão ainda maior na carreira dentro da empresa em que está?

E20 – Sim.

Entrevistador – Em que sentido?

E20 – Sinceramente não vislumbro qual a posição em que eu possa subir, mas sem dúvida que sim, a E\_R\_H é uma empresa muito grande com vários clientes e quem sabe se eu no futuro não possa vir a desempenhar outras funções, seja a nível da EMPRESA\_CLIENTE seja a nível de outro cliente da E\_R\_H.

Entrevistador – Mais algum factor X que contribua para a sua qualidade de vida no trabalho?

E20 – Assim que me ocorra de momento penso que já disse tudo o que contribui para a qualidade de vida no meu trabalho.

Entrevistador – O mais importante.

E20 – Sim.

Entrevistador – Em que medida X é que acha que a sua saúde e o seu bem-estar influenciam o seu desempenho?

E20 – A minha saúde e o meu bem-estar? Bom, na medida em que como se trata de um trabalho que exige muita concentração e disponibilidade, se calhar quando o nosso estado de saúde não é o melhor, inevitavelmente tornamo-nos menos disponível e se calhar até somos menos esclarecedores relativamente às questões que nos apresentam. Isto na perspectiva do meu estado de saúde. Agora se formos falar em que medida é que o trabalho pode ou não contribuir para a degeneração do nosso estado de saúde, sem dúvida que é um ramo onde o stress acaba por ser parte integrante na nossa vida diária, sem dúvida.

Entrevistador – Dê-me um exemplo de uma situação que o X estivesse doente ou por razões pessoais o seu bem-estar não fosse o melhor. Como é que isso passou para o seu trabalho em si ou para a disponibilidade como o X falou?

E20 – Um exemplo? Os exemplos são vários. Posso indicar apenas, basta referir que se calhar quando temos uma noite mal dormida ou quando andamos constipados ou com uma ponta de febre, se calhar não percebemos tão bem as questões que nos são apresentadas ou até mesmo não conseguimos interpretar da mesma forma os dados que estão à frente dos nossos olhos.

Entrevistador – E positivamente? Isso acontece? O X chegar lá muito bem-disposto e isso influenciar também positivamente o seu desempenho?

E20 – Sim, sem dúvida.

Entrevistador – Consegue dar-me um exemplo?

E20 – Eu tenho o hábito de brincar muito com as pessoas com quem eu trabalho, seja com assistentes seja com os meus colegas, com os outros responsáveis de equipa e acho que isso contribui de alguma forma para o elevado numero de solicitações de que eu sou objecto por parte dos assistentes.

Entrevistador – Solicitações no sentido de apoiá-los?

E20 – Sim.

Entrevistador – E o contrário, como é que o bem-estar ou um dia que correu muito bem no trabalho ou muito mal, como é que isso passa para a sua vida pessoal?

E20 – Eu tento de alguma forma...eu tento separar as coisas, tento separar as coisas porque quando saímos do trabalho passamos para uma outra vida e é como digo, da mesma forma que tenho que deixar os problemas de casa em casa quando entro no trabalho, também procuro deixar os problemas do trabalho no trabalho quando vou para casa. Agora é natural que isso se reflecta, de uma forma ou de outra não é? Os problemas de casa reflectem-se no trabalho, os problemas do trabalho reflectem-se em casa. Sei lá, se calhar o exemplo mais flagrante que me pode ocorrer é um dia onde as coisas possam ter corrido menos bem no trabalho, ter tratado de questões mais complicadas, relacionadas com clientes insatisfeitos que chego a casa um pouco mais impaciente ou que eventualmente possa ter alguma dificuldade em dormir, o que é raro mas pode acontecer, será esse um exemplo.

Entrevistador – E positivamente?

E20 – Positivamente? Positivamente é quando nós saímos do trabalho, onde um dia particularmente difícil e todas as questões que nos são apresentadas com maior ou menor grau de dificuldade são todas resolvidas naquele dia, então é uma sensação de dever cumprido. E isso acho que é reconfortante.

Entrevistador – Alguma vez sentiu ou sente que tem um estatuto diferente por trabalhar para uma empresa de recursos humanos?

E20 – Não. Não sinto esse estatuto diferente.

Entrevistador – Acha que isso também se deve ao seu posto que não é de um simples assistente?

E20 – Provavelmente.

Entrevistador – Quando era assistente recorda-se se sentia que tinha um estatuto diferente?

E20 – Mas relativamente...

Entrevistador – Socialmente? Não lá dentro.

E20 – É assim, eu nunca o senti directamente. Agora acredito que há uma certa imagem depreciativa de alguém que trabalha numa empresa de outsourcing. Sim, há essa ideia. Assim como também há uma ideia completamente errada de que um assistente que está ali, que trabalha num Call Center é alguém que só se limita a atender chamadas, as pessoas não têm...,ninguém tem só quem lá trabalha mesmo é que tem perfeita noção do elevado grau de responsabilidade que é imposto, as pessoas que cá estão fora não têm a mínima noção do que, da responsabilidade que um assistente tem quando está a atender clientes. E acho...e eu acho esse grau depreciativo vem um pouco daí de não fazer ideia do que é...da complexidade de



trabalho que um assistente possa ter, pelo menos na EMPRESA\_CLIENTE desenvolve. Não me posso referir a outras realidades que não conheço, mas pelo menos na EMPRESA\_CLIENTE a complexidade de trabalho e exigência são grandes.

Entrevistador – Acha que quando subiu de assistente para responsável de equipa, o facto de ter uma licenciatura e um mestrado foram factores que influenciaram?

E20 – Não me parece. Acho que não existe nenhuma relação entre a minha promoção e os meus graus académicos, até porque a minha formação académica, parece-me a mim que não tem grande relevância para as funções que desempenho. Se existe alguma mais-valia entre as funções que desempenho e a minha licenciatura essa mais-valia advém provavelmente do facto de eu ter trabalhado numa licenciatura em que nós temos que, pelo menos tentamos aprender a olhar para as pessoas e interpretar os hábitos e os comportamentos de acordo com as suas origens, sociais e culturais. E pelo menos quando eu ali estou a trabalhar deparo-me com pessoas provenientes dos mais variantes estratos sociais, até mesmo de países diferentes, trabalhamos com muitas pessoas que estão cá a estudar provenientes dos PALOP, de antigas colónias portuguesas, há muitos cabo-verdianos, angolanos e guineenses e talvez essa seja a única mais-valia que advém da minha licenciatura para lidar com pessoas tão diferentes, como aquelas que nós lá trabalhamos.

Entrevistador – Quais são então os critérios de subida num Call Center, numa empresa de Recursos Humanos, para se passar de assistente a Responsável de Equipa?

E20 – Bom, foi como eu há pouco lhe disse, quando me fez a questão da precariedade no trabalho e eu quando lhe disse que nunca vi ali ninguém ser despedido pelo facto de fazer o seu bom trabalho, fazer um trabalho como deve de ser, penso que a minha subida se deveu aos seguintes critérios: em primeiro lugar fui sempre um assistente pontual e assíduo, nunca faltei sem justificação plausível, por outro lado, e isto foi sempre iniciativa minha, por questões monetárias, trabalhei sempre mais horas do que aquelas que me pediam, por outro lado, sempre tive uma postura no trabalho de querer aprender mais do que aquilo que necessitava para esclarecer as questões que precisava para desenvolver o meu trabalho da melhor forma. E penso que foram esses os critérios que levaram à minha subida, terá sido um pouco por aí. E também uma demonstração de evolução ao nível dos conhecimentos que eu dispunha por fazer o trabalho que me era pedido.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho ou na organização onde trabalha?

E20 – Se eu mudava? Acho que não. Acho que a única coisa que eu gostava de mudar era de, mas isso é o próprio quotidiano da empresa EMPRESA\_CLIENTE que assim o exige, gostava apenas também de folgar aos feriados, mas isso não é possível derivado lá à própria lógica de funcionamento de um Call Center. Da mesma forma que há pessoas da EMPRESA\_CLIENTE que têm que lá estar nos feriados, também tem que haver pessoas a apoiar as equipas de assistentes.

Entrevistador – Trabalha de Segunda a Sexta, mas tem os fins-de-semana?

E20 – Sim. As minhas folgas neste momento são fins-de-semana, trabalho de Segunda a Sexta independentemente de haver feriados.

Entrevistador – Portanto, amanhã trabalha?

E20 – Amanhã não trabalho, mas derivado a outra situação, como vou trabalhar no Domingo...mas em circunstâncias normais trabalharia sim.

Entrevistador – Mais alguma coisa que mudava X?

E20 – Não.

Entrevistador – Não mudava mais nada?

E20 – Não, não mudava mais nada. Eu digamos que sou uma pessoa...neste momento estou algo acomodado.

Entrevistador – O que é que se entende por acomodado?

E20 – Acho que é assim, tendo em conta a situação que o país atravessa acho que estou numa situação que muitas pessoas gostavam de ter, quer estejam a trabalhar quer principalmente estando desempregadas. Mas acho a minha situação profissional é razoável, eu diria razoavelmente boa, sim. Não é excelente, mas razoavelmente boa.

Entrevistador – X eu já fiz todas as questões que tinha para si, quer acrescentar alguma coisa, quer fazer alguma questão? Ficou alguma coisa por dizer acerca da sua qualidade de vida no trabalho?

E20 – Acho que não.

Entrevistador – Não?

E20 – Não. Fico a aguardar pela sua tese.

Entrevistador – Posso desligar?

E20 – Sim.

(Conclusão)

Transcrição da Entrevista 21

(Introdução)

Entrevistador – X antes de mais gostava que me falasse um pouco sobre o seu percurso académico.

Entrevistado21 – Fiz a licenciatura em Serviço Social, uma especialmente complicada de arranjar trabalho, uma área que eu pretendo ainda investir não é? Correu tudo bem.

Entrevistador – Acabou há quanto tempo?

E21 – Há um ano.

Entrevistador – E enquanto fez o curso trabalhava também?

E21 – Não!

Entrevistador – Não? Começou a trabalhar quando?

E21 – Há um ano quando acabei a licenciatura.

Entrevistador – Começou a trabalhar logo aqui na E\_R\_H?

E21 – Aqui na E\_R\_H.

Entrevistador – Mas procurou na sua área?

E21 – Sim, procurei, sempre procurei. Mas é uma área muito complicada, vive-se à base de voluntários, enquanto houver muitos voluntários não pagam aos licenciados, que é mesmo assim.

Entrevistador – E porquê vir para aqui? Porquê uma empresa de recursos humanos?

E21 – Primeiro foi para não estar em casa sem fazer nada, porque custa-me um bocadinho estar em casa sem fazer nada. Depois fui ficando, fui ficando e também como não arranjava trabalho na área, mais vale estar a fazer alguma coisa do que não estar a fazer nada.

Entrevistador – Ao longo deste ano tem procurado coisas na sua área?

E21 – Sim. Sim, sempre.

Entrevistador – Mas está difícil?

E21 – Está difícil.

Entrevistador – Nem estágios profissionais?

E21 – Nem estágios profissionais, porque eles querem estágios profissionais mas não querem pagar querem que a gente dê como donativos o que eles têm para pagar, para não terem que pagar.

Entrevistador – Desde que a X começou há um ano até agora está sempre a desempenhar as mesmas funções?

E21 – Não. Tive no 1696 seis meses, entretanto passei para o GOR, departamento de análise de reclamações, neste momento estou há um ano, ainda não fez um ano, faz em Agosto um ano que comecei por processos base, agora estou responsável por determinados processos, e vai crescendo assim.

Entrevistador – Quais é que são as suas expectativas para o futuro a nível profissional?

E21 – Espero arranjar trabalho na minha área e se possível abrir a minha instituição. Gostaria de ter uma instituição em que eu fosse a directora, organizar principalmente crianças e jovens em risco, que é a área que eu mais gosto, vamos lá ver.

Entrevistador – O que é que tem feito para isso?

E21 – Neste momento nada. Acho que primeiro é preciso ir para o terreno ver como é que funcionam as coisas e depois quando tiver um bocadinho de experiência aí sim aventurar-me a um bocadinho mais, é essa a esperança.

Entrevistador – Quais é que são os aspectos positivos de trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E21 – Aspectos positivos? Conhecesse muita gente. É uma experiência diferente, é uma experiência totalmente diferente da minha área, não tem nada a ver.

Entrevistador – Mais algum aspecto positivo?

E21 – Não.

Entrevistador – E negativos?

E21 – É uma empresa de trabalho temporário, isso não dá seguro a uma vida de uma pessoa, principalmente quem está a começar.

Entrevistador – Não tem segurança no trabalho em que está?

E21 – Tendo em conta os contratos e todas essas questões e todos os vários problemas que eu vejo com colegas meus não me agarro muito à segurança. Desempenho o meu trabalho, tento fazer o melhor que consigo mas sei que...

Entrevistador – O seu contrato é de quanto tempo?

E21 – Neste momento é de seis meses.

Entrevistador – E quando começou?

E21 – Era mensal.

Entrevistador – O que é para a X qualidade de vida no trabalho?

E21 – Qualidade de vida no trabalho? Não a confusão que é actualmente que não há lugares, andamos a correr de um lado para o outro, chegar, desloga-te e vai para ali. Acho que qualidade de vida é termos o nosso posto, nós fazermos o nosso trabalho, aquilo neste momento é muita gente, são muitos...muita gente para um local tão pequeno. Faz com que se gere muita confusão, muito barulho, a capacidade de concentração também começa a falhar e ouve-se um burburinho de um lado e do outro e o outro a chamar de lá do fundo e isso quebra um bocadinho o ritmo, tendo em conta que nos estamos em análise.

Entrevistador – Se tivesse que avaliar a sua qualidade de vida no trabalho como é que avaliava?

E21 – Sei lá. Dando uma nota de zero a vinte, talvez desse aí um treze, catorze.

Entrevistador – Quando...por exemplo, agora quando pensou em como é que avaliava a sua qualidade de vida no trabalho, em que factores é que pensou? Quais são os factores que usa...

E21 – Para mim o que me faz quebrar aquilo é o barulho. É muito barulho, muita confusão, as pessoa de um lado para o outro, depois é a correr, depois e outro chama e aquilo quebra. Nós temos de estar ali concentrados, e aquilo de repente...ainda por cima eu entro à tarde, é uma confusão de todo o tamanho.

Entrevistador – Ou seja, as condições físicas que a X acha que não são as melhores?

E21 – Acho que sim.

Entrevistador – Mais algum factor que influencie a qualidade de vida no trabalho?

E21 – Acho que não. Eu precisava era de um espaço maior, mais...porque de resto...o trabalho faz-se, se cada um cumprir com os seus objectivos, aquilo faz-se normal.

Entrevistador – Equipamentos para desenvolver o seu trabalho tem?

E21 – Tenho. Isso ninguém pode dizer que não.

Entrevistador – Qual é que é a relação que a X tem com a sua entidade patronal?

E21 – É boa, neste momento. É muito boa.

Entrevistador – O que é uma relação boa?

E21 – É boa. Pelo menos ainda não fui chamada a atenção de asneiras que tenha feito, como muitos colegas meus e sinto que as pessoas estão a confiar em mim, talvez por ter passado a tempo inteiro, que estão a apostar em mim e a confiar em mim.

Entrevistador – Quando lhe perguntam onde é que trabalha o que é que responde?

E21 – Num Call Center.

Entrevistador – E a empresa? Quando lhe perguntam “mas em que empresa?”

E21 – Digo EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – Não diz E\_R\_H?

E21 – Não, digo EMPRESA\_CLIENTE.

Entrevistador – Acha que tem um estatuto diferente por trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E21 – Perante a sociedade?

Entrevistador – Sim.

E21 – Se tenho, se as pessoas sentem isso...

Entrevistador – Não, se a X sente.

E21 – Não.

Entrevistador – Por exemplo ao longo do seu curso imaginava que se calhar no fim ia trabalhar numa empresa de recursos humanos?

E21 – Não, isso não. Sempre disse Call Center nunca. Mas vim cá parar. Mas não me sinto menos nem mais só porque estou num Call Center, não deixo de ser a pessoa que sou.

Entrevistador – Tem um prazo para si mesma de até quando é que...

E21 – Já tive, agora não.

Entrevistador – Quando é que teve esse prazo?

E21 – Quando entrei para lá disse máximo seis meses.

Entrevistador – Entretanto já passou mais um ano. Estava-me a falar que as condições físicas que não são as melhores para desenvolver o trabalho, por exemplo ao nível do apoio dos colegas, dos superiores, sente que tem apoio quando precisa?

E21 – Sim. É uma equipa muito unida, é uma equipa que toda a gente ajuda toda a gente.

Entrevistador – Dê-me um exemplo prático de uma situação que tenha acontecido.

E21 – Por exemplo, quando eu tenho alguma dúvida basta fazer assim ou acenar com a mão e o meu chefe vem logo ou basta-me virar para o lado “olha sabes como é que é o encaminhamento desta situação?”, não há ninguém que diga não, não há ninguém que diga “agora não posso”, toda a gente ajuda toda a gente.

Entrevistador – Tem perspectivas de carreira no seu trabalho?

E21 – Perspectivas de carreira? Não!

Entrevistador – Porquê?

E21 – Porque lá esta, porque eu tirei Serviço Social e porque não me imagino...se for ficando fico, enquanto não arranjar nada na minha área, tanto que o meu contrato é de seis meses, vieram-me perguntar se eu queria de doze ou de seis meses, eu disse de seis porque eu tenho expectativas de arranjar entretanto alguma coisa na minha área, que é aquilo que eu gosto.

Entrevistador – Acha que o seu salário está de acordo com aquilo que a X faz?

E21 – Neste momento não, tendo em conta...comparando com o 1696, que está com um ordenado superior ao nosso e nós temos mais responsabilidade em termos de saber aquilo que fazemos e aquilo que dizemos. Portanto, estamos a lidar com a população alvo da C e temos que satisfazer os clientes, enquanto que o 1696 reclama, reclama, está escrito, passa para o resto, eles estão com um ordenado muito superior ao nosso. E isso está a gerar assim um bocadinho de conflito.

Entrevistador – Mas a X primeiro trabalhou para o 1696 e depois é que passou...

E21 – Exacto. Mas o ordenado foi agora estes meses para cá, Março, foi alterado.

Entrevistador – Não teve uma redução no seu salário?

E21 – Não, não! Houve foi uma alteração no 1696...dizem que é um projecto piloto, mas que se calhar deviam ter pensado no sentido de responsabilidade da actividade que cada um faz.

Entrevistador – Passou para full-time há quanto tempo?

E21 – Há oito dias.

Entrevistador – Há oito dias. Porquê que passou para full-time? Foi uma opção sua? Foi-lhe sugerido?

E21 – Foi-me sugerido. Por problemas pessoais, o meu chefe virou-se para mim e disse “se quiseres podes ficar aqui a full-time” e eu disse que sim, eu estava com dois part-times e era mais complicado.

Entrevistador – Acha que o seu trabalho e acha que isso foi uma forma de reconhecer o seu trabalho?

E21 – Sim. Acho que sim. Tanto que se nota o sentido de responsabilidade que estão a depositar em mim. Há situações em que só determinadas pessoas fazem, não é qualquer um que faz e agora já eu consigo fazer isso e depois há mais qualquer coisinha para a X fazer diferente.

Entrevistador – Como é que descreveria as suas relações de trabalho?

E21 – São positivas. Dou-me com pessoas de todo o tipo e são pessoas que sabem estar, é um grupo muito unido, é um grupo fácil de trabalhar.

Entrevistador – Acha que é diferente relações de trabalho num trabalho temporário do que numa empresa em que os contratos são de efectividade?

E21 – Não, acho que não. Eu acho que as pessoas não mudam... pelo menos na minha perspectiva, eu não iria mudar por estar efectiva, acho que a pessoa é o que é, tem o que tem, acho que não tem que mudar por aquilo que supostamente o estatuto lhe dá, acho que tem que ser ela própria.

Entrevistador – A X acha que a sua saúde e o seu nível de bem-estar influenciam o seu desempenho?

E21 – Sim, sim! Sem dúvida.

Entrevistador – De que maneira?

E21 – Dando um exemplo prático, eu se não dormir como deve de ser e no outro dia ter que lá estar às oito da manhã, o meu dia não rende o mesmo que eu tenha dormido como deve de ser e ----- aos processos, parece que uma pessoa está bloqueada.

Entrevistador – E positivamente isso acontece?

E21 – Positivamente? Acontece.

Entrevistador – O facto de estar muito bem disposta...

E21 – Sim...

Entrevistador – Como é que isso influencia o seu desempenho?

E21 – Análise mais rápida, análise mais... é chegar lá e só isto, isto e isto, vamos fazer, contactar o cliente, esteja ele bem-disposto, esteja ele mal disposto não consegue me estragar o dia.

Entrevistador – Como é que acha que o seu bem-estar, influenciando o seu desempenho influencia a organização em si?

E21 – É assim, se eu não estiver bem eu não vou produzir aquilo que é esperado para... nós trabalhamos por objectivos e ao final do mês esses objectivos depois são contabilizados. Se um de nós não estiver bem, vai haver uma quebra, e se houver uma quebra depois no final do mês vai haver assim... isto falando em equipa, porque nós trabalhamos graças a Deus em equipa, porque aquilo que nível individual há muita gente que quebra.

Entrevistador – Explique-me isso.

E21 – É do género, nós temos cinco horas, doze processos fechados.



Entrevistador – Em média?

E21 – Em média. Se há pessoas que cinco horas são capazes de fechar três ou quatro processos, e a nossa sorte é realmente trabalhar e equipa que há muita gente que faz muito mais que doze processos.

Entrevistador – Mas acha que isso é justo?

E21 – Não é justo, mas tendo em conta que nós todos aceitamos trabalhar em equipa acho que temos que fazer uns pelos outros. Também há os prémios individuais para os três melhores de cada mês...mas pronto...

Entrevistador – Isso não gera conflitos às vezes?

E21 – Não. Até hoje que eu me tenha apercebido não.

Entrevistador – X e de que maneira é que o seu...se lhe correr muito bem o trabalho, de que maneira é que isso passa para a sua vida pessoal?

E21 – é chegar ao fim e dizer cumpro o meu objectivo! Posso lhe dizer um exemplo prático, hoje não cumpro o meu objectivo, foi um dia para esquecer!

Entrevistador – Porquê?

E21 – Porque estamos em mudanças, porque eu parecia que estava no 1696, tinha voltado ao 1696 com tantas chamadas a caírem-me d clientes e de coisas que nós não podemos tratar logo ali, tem que ir para outros departamentos e os clientes não compreendem.

Entrevistador – Estão em mudanças de instalações?

E21 – De mudanças de organização. Está a acabar uns departamentos, a juntarem-se outros, então aquilo está a gerar assim um bocadinho de conflito, mas pronto, esperemos que sejam só estes diazitos, senão...

Entrevistador – Essa informação que a X acha que aquelas condições físicas não são as melhores, já sugeriu a alguém que essa situação se alterasse?

E21 – Já toda a gente falou disso. Já toda a gente sabe que está a ser um espaço muito reduzido para muita gente e para o trabalho que nos está a cair, mas pronto.

Entrevistador – O que é que vos é dito?

E21 – Supostamente há uns meses atrás foi-nos dito que íamos mudar de instalações, íamos para o Areeiro. Mas nunca mais se falou de nada, também nunca ninguém abre muito o pano. Portanto, estamos à espera, que assim não podemos continuar. Aquilo chega a um ponto da tarde que as pessoas têm que ir para a sala de formação trabalhar, porque não há lugares.

Entrevistador – Há mais pessoas do que lugares?

E21 – Exacto.

Entrevistador – Porquê que essa situação acontece?

E21 – Porque realmente nós precisamos das pessoas, porque temos muitos processos a tratar, só que contratam as pessoas e esquecem-se onde é que eu vou sentar aquela pessoa.

Entrevistador – E as pessoas onde é que trabalham?

E21 – Na sala de formação actualmente. E anda-se num corrupio, depois um sai às quatro e o outro desce e vai para o lugar daquele e quebra sempre o ritmo de trabalho, porque uma pessoa está ali sentada, está ali o dia todo. Agora eu falo por mim, quando chego a meio da manhã e me dizem “X desloga-te vais lá para cima”, só para me deslogar, voltar a logar passa quase meia hora, sentar... e aquilo quebra o ritmo de trabalho, porque depois uma pessoa não está no mesmo lugar, não está concentrada, não está com as mesmas pessoas ao lado e aquilo quebra sempre o ritmo.

Entrevistador – Por exemplo, quando... vocês são avaliados?

E21 – Somos!

Entrevistador – Quando a avaliação é menos boa, são tidas em conta essas situações?

E21 – Não!

Entrevistador – Não? Ou seja quando a avaliação é menos boa a culpa é só...

E21 – Devíamos ter empenhado mais, basicamente.

Entrevistador – Mas às vezes a culpa não é só vossa, a culpa também é dessas situações?

E21 – Sim, mas... a gente às vezes diz mas foi isto e aquilo e eles está dito está dito. Não posso dizer que também embirram muito por aí, gostam que a gente cumpra as médias, é normal, temos objectivos a cumprir mas não são pessoas de “ou fazes isto ou então”, até hoje, claro se for três, quatro meses se calhar sempre com médias relativamente muito baixas. Eles a mim posso dizer que me deram uma tolerância de três meses até eu conseguir entrar no ritmo das aplicações, de mexer naquilo tudo. A partir daí comecei “olha X vê-la as médias”, “olha X se calhar este processo devias ter feito desta maneira”, mas até lá são muito tolerantes, acho que até são tolerantes demais.

Entrevistador – O que é que é ser tolerante de mais?

E21 – Por exemplo há pessoas que estão lá há seis meses com médias de seis processos por dia, é muito pouco, tendo em conta cinco horas seis processos é uma média de um processo ponto qualquer coisa por hora. Não se justifica. Há processos que sim, que se justifica, mas são pessoas que pegam em processos muito básicos que não pegam em nada, não pegam em empresas por exemplo.

Entrevistador – Acha que o facto de ter uma licenciatura faz com que lá dentro seja tratada de outra forma?

E21 – Não. Somos todos iguais.

Entrevistador – Não há diferença de habilitações?

E21 – Não.

Entrevistador – Mudava alguma coisa no seu trabalho?

E21 – Mudava o espaço. Mudava o espaço.

Entrevistador – O que é que fazia ao espaço?

E21 – Aumentava e organizava aquilo de maneira a que as pessoas chegassem e tivessem o sítio delas para trabalhar, não andava ali numa correria de um lado para o outro que isso destabiliza imenso.

Entrevistador – Mais alguma coisa que mudasse? No trabalho, na organização...

E21 – Não. Por enquanto...

Entrevistador – X eu acho que já fiz todas as questões que tinha para si. Quer acrescentar alguma coisa? Fazer alguma questão?

E21 – Não.

Entrevistador – Não? Ficou alguma coisa por dizer da sua qualidade de vida no trabalho?

E21 – Penso que não.

Entrevistador – Posso desligar?

E21 – Pode.

(Conclusão)

Anexo 8  
Cenário

Cenário Carolina.scn

CARACTERÍSTICAS DO LOCAL DE TRABALHO

- Equipamentos
  - aplicações
  - auriculares
  - consola
  - equipamentos
  - ferramentas
  - headsets
  - manual
  - sistema
  - teclado

- Higiene
  - higiene
  - limpar (V)
  - limpeza

- Horário
  - full\_time
  - horário
  - part\_time
  - pós\_laboral

- Local de trabalho
  - espaço
  - infra-estruturas
  - instalações
  - posto

- Refeições
  - almoço
  - refeição
  - sandes

- Ruído
  - barulhar (V)
  - burburinho

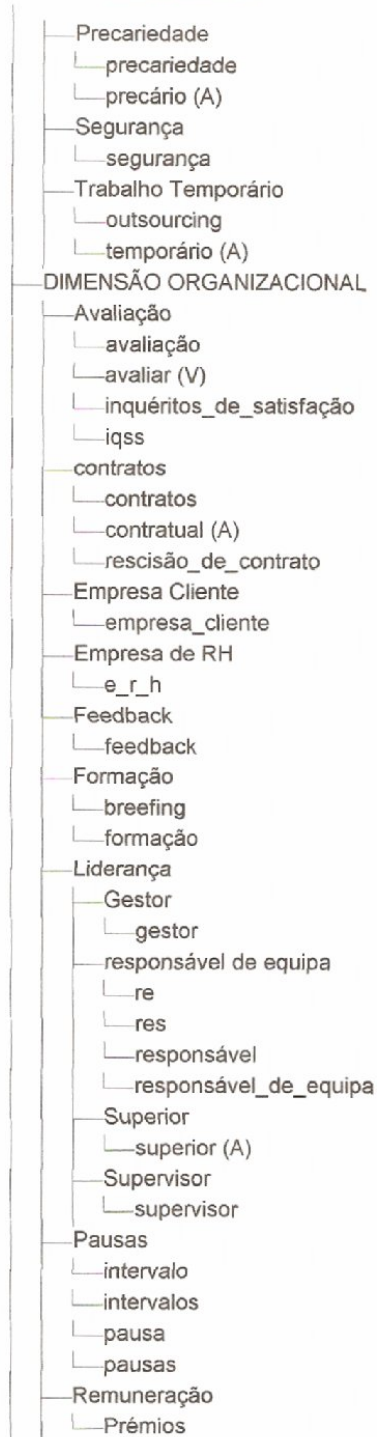
DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

- Carreira
  - Carreira
    - carreira
  - expectativas
    - esperança (\*)
  - futuro
    - futuro (\*)

- Continuidade
  - continuidade

- Estabilidade
  - estabilidade
  - estável (A)

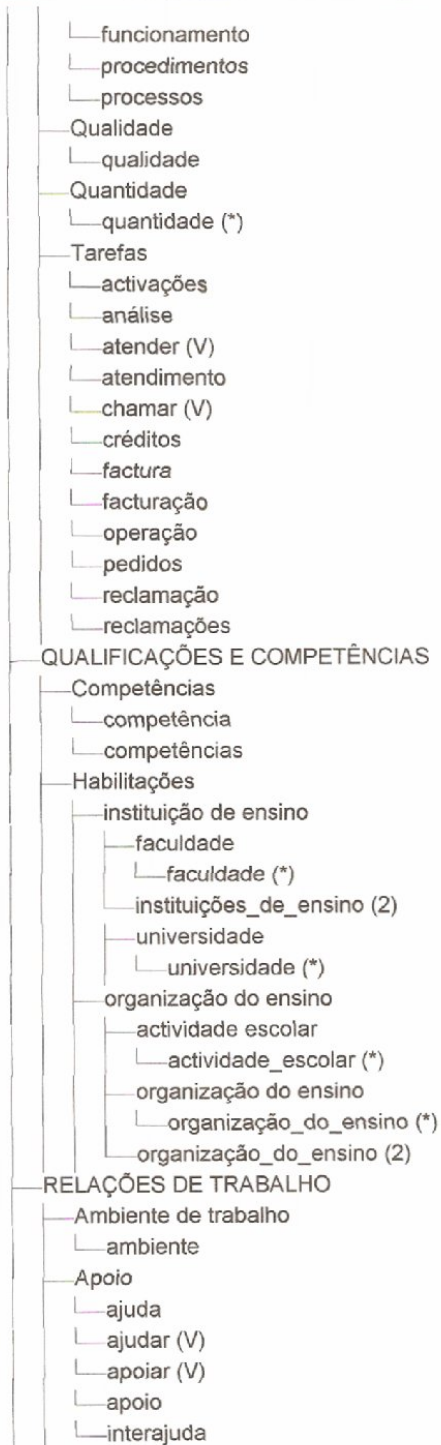
Cenário Carolina.scn



Cenário Carolina.scn



Cenário Carolina.scn



- Conflito
  - └─ conflito
  - └─ conflitos
  - └─ discussão
- Equipa
  - └─ equipa
  - └─ equipas
- Relações
  - └─ amizade
  - └─ amizades
  - └─ relações
- SAÚDE E BEM-ESTAR PERCEBIDOS
  - Doença
    - └─ constipação
    - └─ constipar (V)
    - └─ doente
    - └─ dor
    - └─ dores
    - └─ espirrar (V)
    - └─ febre
    - └─ gripes
    - └─ reumatológico
    - └─ tendinite
    - └─ tossir (V)
  - Impacto no Individuo
    - Acomodação
      - └─ acomodar (V)
    - Desgaste
      - └─ desgastante (A)
      - └─ saturante (A)
    - Exploração
      - └─ exploração
      - └─ explorar (V)
    - Reconhecimento
      - └─ reconhecer (V)
      - └─ reconhecimento
  - Reacções Emocionais
    - Aborrecimento
      - └─ aborrecer (V)
      - └─ aborrecimento (\*)
      - └─ chatice
      - └─ chatices
      - └─ chato
    - Bem-estar
      - └─ bem-estar
    - Disposição



Cenário Carolina.scn

- └─disposição
- └─emocional (A)
- └─emocionalmente
- └─estado\_de\_espirito
- └─psicologicamente
- ─Medo
  - └─medo (\*)
- ─Repouso
  - └─descansar (V)
  - └─dormir (V)
  - └─relaxadamente
  - └─relaxar (V)
  - └─sono
- ─Saúde
  - └─saúde
- ─Stress
  - ─Pressão
    - └─pressão
    - └─pressionar (V)
  - ─Stress
    - └─ansiedade
    - └─stress
    - └─stressada

## Anexo 9

Cenário – Todas as entrevistas

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	267
2	Equipamentos	64
2	Higiene	17
2	Horário	112
2	Local de trabalho	53
2	Refeições	11
2	Ruído	10
1	Desenvolvimento de Carreira	182
2	Carreira	53
3	Carreira	14
3	Expectativas	23
3	Futuro	16
2	Continuidade	4
2	Estabilidade	20
2	Precariedade	26
2	Segurança	8
2	Trabalho Temporário	71
1	Dimensão Organizacional	989
2	Avaliação	103
2	Contratos	23
2	Empresa Cliente	169
2	Empresa de RH	166
2	Feedback	18
2	Formação	132
2	Liderança	167
3	Gestor	15
3	Responsável de Equipa	96
3	Superior	36
3	Supervisor	20
2	Pausas	52
2	Remuneração	159
3	Prêmios	23
3	Salário	129
3	Subsídios	7
1	Exigências de Trabalho	171
2	Autonomia	23
2	Desempenho	67
2	Disponibilidade	20
2	Flexibilidade	17
2	Motivação	31
2	Paciência	13
1	Factores Intrínsecos à Função	810

2	Call Center	135
2	Clientes	100
2	Departamentos	37
2	Procedimentos	41
2	Qualidade	116
2	Quantidade	22
2	Tarefas	359
1	Qualificações e Competências	136
2	Competências	10
2	Habilitações	126
3	Instituição de Ensino	46
3	Organização do Ensino	70
1	Relações de Trabalho	187
2	Ambiente de Trabalho	23
2	Apoio	86
2	Conflito	16
2	Equipa	44
2	Relações	18
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	196
2	Doença	30
2	Impacto no Indivíduo	43
3	Acomodação	6
3	Desgaste	5
3	Exploração	6
3	Reconhecimento	26
2	Reacções Emocionais	48
3	Aborrecimento	10
3	Bem-Estar	9
3	Disposição	18
3	Medo	11
2	Repouso	28
2	Saúde	15
2	Stress	32
3	Pressão	20
3	Stress	12

## Cenário – Entrevista 1

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	16
2	Equipamentos	3
2	Horário	8
2	Local de trabalho	5
1	Desenvolvimento de Carreira	2
2	Carreira	1
3	Expectativas	1
2	Segurança	1
1	Dimensão Organizacional	31
2	Contratos	3
2	Empresa Cliente	6
2	Empresa de RH	4
2	Formação	11
2	Liderança	5
3	Responsável de Equipa	5
2	Remuneração	2
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	8
2	Autonomia	1
2	Disponibilidade	2
2	Flexibilidade	5
1	Factores Intrínsecos à Função	31
2	Call Center	7
2	Clientes	2
2	Departamentos	6
2	Qualidade	2
2	Tarefas	14
1	Qualificações e Competências	10
2	Habilitações	10
3	Instituição de Ensino	3
3	Organização do Ensino	7
1	Relações de Trabalho	1
2	Apoio	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	9
2	Doença	5
2	Reacções Emocionais	3
3	Bem-Estar	2
3	Medo	1
2	Saúde	1

## Cenário – Entrevista 2

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	9
2	Equipamentos	4
2	Horário	3
2	Local de trabalho	2
1	Desenvolvimento de Carreira	5
2	Carreira	5
3	Carreira	2
3	Expectativas	1
3	Futuro	2
1	Dimensão Organizacional	24
2	Empresa Cliente	3
2	Empresa de RH	8
2	Formação	3
2	Liderança	7
3	Responsável de Equipa	7
2	Pausas	1
2	Remuneração	2
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	7
2	Autonomia	1
2	Disponibilidade	3
2	Flexibilidade	1
2	Motivação	1
2	Paciência	1
1	Factores Intrínsecos à Função	21
2	Call Center	7
2	Clientes	3
2	Departamentos	2
2	Procedimentos	1
2	Tarefas	8
1	Qualificações e Competências	5
2	Competências	2
2	Habilitações	3
3	Organização do Ensino	3
1	Relações de Trabalho	16
2	Ambiente de Trabalho	4
2	Apoio	6
2	Conflito	4
2	Relações	2
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	8
2	Reacções Emocionais	3
3	Disposição	1
3	Medo	2
2	Saúde	1
2	Stress	4
3	Pressão	4

## Cenário – Entrevista 3

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	12
2	Equipamentos	2
2	Higiene	2
2	Horário	2
2	Local de trabalho	4
2	Refeições	2
1	Desenvolvimento de Carreira	2
2	Trabalho Temporário	2
1	Dimensão Organizacional	19
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	1
2	Liderança	7
3	Responsável de Equipa	4
3	Superior	3
2	Pausas	5
2	Remuneração	5
3	Prêmios	3
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	8
2	Desempenho	5
2	Motivação	1
2	Paciência	2
1	Factores Intrínsecos à Função	54
2	Call Center	13
2	Clientes	6
2	Qualidade	5
2	Tarefas	30
1	Qualificações e Competências	5
2	Habilitações	5
3	Instituição de Ensino	2
3	Organização do Ensino	3
1	Relações de Trabalho	6
2	Ambiente de Trabalho	2
2	Conflito	3
2	Equipa	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	8
2	Doença	1
2	Impacto no Indivíduo	5
3	Desgaste	3
3	Reconhecimento	2
2	Reacções Emocionais	1
3	Disposição	1
2	Saúde	1

## Cenário – Entrevista 4

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	12
2	Equipamentos	1
2	Horário	6
2	Local de trabalho	5
1	Desenvolvimento de Carreira	14
2	Carreira	5
3	Carreira	5
2	Precariedade	1
2	Trabalho Temporário	8
1	Dimensão Organizacional	99
2	Avaliação	12
2	Contratos	3
2	Empresa Cliente	19
2	Empresa de RH	14
2	Formação	23
2	Liderança	10
3	Responsável de Equipa	9
3	Superior	1
2	Pausas	2
2	Remuneração	16
3	Prémios	1
3	Salário	11
3	Subsídios	4
1	Exigências de Trabalho	5
2	Desempenho	3
2	Motivação	2
1	Factores Intrínsecos à Função	64
2	Call Center	15
2	Clientes	1
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	18
2	Quantidade	7
2	Tarefas	22
1	Qualificações e Competências	3
2	Habilitações	3
3	Instituição de Ensino	1
3	Organização do Ensino	2
1	Relações de Trabalho	9
2	Apoio	3
2	Conflito	1
2	Equipa	2
2	Relações	3
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	12
2	Impacto no Indivíduo	1
3	Reconhecimento	1
2	Reacções Emocionais	3

## Trabalho Temporário

3	Bem-Estar	1
3	Disposição	2
2	Stress	32
3	Pressão	4
3	Stress	4



## Cenário – Entrevista 5

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	36
2	Equipamentos	12
2	Higiene	4
2	Horário	15
2	Local de trabalho	2
2	Ruído	3
1	Desenvolvimento de Carreira	17
2	Carreira	1
3	Expectativas	1
2	Continuidade	3
2	Estabilidade	1
2	Segurança	2
2	Trabalho Temporário	10
1	Dimensão Organizacional	61
2	Avaliação	2
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	2
2	Empresa de RH	10
2	Feedback	2
2	Formação	9
2	Liderança	4
3	Responsável de Equipa	4
2	Pausas	9
2	Remuneração	22
3	Prêmios	1
3	Salário	21
1	Exigências de Trabalho	6
2	Autonomia	2
2	Desempenho	2
2	Flexibilidade	2
1	Factores Intrínsecos à Função	101
2	Call Center	18
2	Clientes	8
2	Departamentos	4
2	Procedimentos	2
2	Quantidade	22
2	Tarefas	51
1	Qualificações e Competências	3
2	Competências	2
2	Habilitações	1
3	Organização do Ensino	1
1	Relações de Trabalho	4
2	Ambiente de Trabalho	1
2	Apoio	2
2	Equipa	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	23

## Trabalho Temporário

2	Doença	12
2	Reacções Emocionais	2
3	Aborrecimento	2
2	Repouso	7
2	Stress	2
3	Pressão	1
3	Stress	1

## Cenário – Entrevista 6

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	5
2	Horário	5
1	Desenvolvimento de Carreira	2
2	Carreira	1
3	Expectativas	1
2	Segurança	1
1	Dimensão Organizacional	13
2	Remuneração	13
3	Prêmios	4
3	Salário	9
1	Exigências de Trabalho	3
2	Motivação	1
2	Paciência	2
1	Factores Intrínsecos à Função	19
2	Call Center	2
2	Clientes	1
2	Qualidade	2
2	Quantidade	1
2	Tarefas	13
1	Qualificações e Competências	2
2	Habilitações	2
3	Instituição de Ensino	1
3	Organização do Ensino	1
1	Relações de Trabalho	3
2	Ambiente de Trabalho	2
2	Apoio	1
2	Conflito	16
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	2
2	Stress	2
3	Pressão	1
3	Stress	1

## Cenário – Entrevista 7

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	10
2	Horário	9
2	Ruído	1
1	Desenvolvimento de Carreira	26
2	Carreira	1
3	Expectativas	1
2	Continuidade	1
2	Precariedade	6
2	Segurança	1
2	Trabalho Temporário	17
1	Dimensão Organizacional	19
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	7
2	Empresa de RH	4
2	Feedback	1
2	Formação	3
2	Remuneração	3
3	Salário	3
1	Exigências de Trabalho	16
2	Desempenho	10
2	Motivação	6
1	Factores Intrínsecos à Função	17
2	Call Center	6
2	Clientes	1
2	Procedimentos	3
2	Tarefas	7
1	Qualificações e Competências	11
2	Habilitações	11
3	Instituição de Ensino	4
3	Organização do Ensino	7
1	Relações de Trabalho	10
2	Ambiente de Trabalho	1
2	Apoio	8
2	Equipa	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	6
2	Impacto no Indivíduo	2
3	Acomodação	1
3	Reconhecimento	1
2	Reacções Emocionais	2
3	Bem-Estar	1
3	Medo	1
2	Saúde	2

## Cenário – Entrevista 8

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	13
2	Horário	4
2	Local de trabalho	6
2	Refeições	1
2	Ruído	2
1	Desenvolvimento de Carreira	14
2	Carreira	5
3	Expectativas	5
2	Estabilidade	9
1	Dimensão Organizacional	31
2	Avaliação	2
2	Contratos	3
2	Empresa Cliente	2
2	Empresa de RH	5
2	Formação	1
2	Liderança	6
3	Responsável de Equipa	3
3	Superior	3
2	Pausas	8
2	Remuneração	4
3	Salário	3
3	Subsídios	1
1	Exigências de Trabalho	10
2	Autonomia	4
2	Desempenho	2
2	Disponibilidade	4
1	Factores Intrínsecos à Função	34
2	Departamentos	1
2	Procedimentos	12
2	Tarefas	21
1	Qualificações e Competências	8
2	Habilitações	8
3	Instituição de Ensino	6
3	Organização do Ensino	2
1	Relações de Trabalho	3
2	Apoio	2
2	Conflito	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	3
2	Reacções Emocionais	1
3	Disposição	1
2	Repouso	1
2	Saúde	1

## Cenário – Entrevista 9

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	11
2	Equipamentos	8
2	Horário	1
2	Local de trabalho	1
2	Refeições	1
1	Desenvolvimento de Carreira	4
2	Carreira	3
3	Expectativas	2
3	Futuro	1
2	Precariedade	1
1	Dimensão Organizacional	76
2	Avaliação	5
2	Contratos	2
2	Empresa Cliente	21
2	Empresa de RH	21
2	Formação	4
2	Liderança	6
3	Responsável de Equipa	6
2	Remuneração	17
3	Salário	16
3	Subsídios	1
1	Exigências de Trabalho	11
2	Desempenho	3
2	Disponibilidade	4
2	Flexibilidade	4
1	Factores Intrínsecos à Função	51
2	Call Center	10
2	Clientes	2
2	Departamentos	1
2	Procedimentos	41
2	Qualidade	15
2	Quantidade	4
2	Tarefas	19
1	Qualificações e Competências	3
2	Competências	1
2	Habilitações	2
3	Organização do Ensino	2
1	Relações de Trabalho	19
2	Ambiente de Trabalho	4
2	Apoio	10
2	Conflito	2
2	Equipa	3
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	10
2	Impacto no Indivíduo	1
3	Reconhecimento	1

## Trabalho Temporário

2	Reacções Emocionais	3
3	Bem-Estar	2
3	Disposição	1
2	Stress	6
3	Pressão	6

## Cenário – Entrevista 10

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	33
2	Equipamentos	4
2	Horário	20
2	Local de trabalho	7
2	Refeições	2
1	Desenvolvimento de Carreira	6
2	Carreira	1
3	Carreira	1
2	Precariedade	2
2	Segurança	1
2	Trabalho Temporário	2
1	Dimensão Organizacional	107
2	Avaliação	12
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	13
2	Empresa de RH	9
2	Feedback	3
2	Formação	9
2	Liderança	34
3	Gestor	15
3	Superior	4
3	Supervisor	15
2	Pausas	4
2	Remuneração	22
3	Prêmios	5
3	Salário	16
3	Subsídios	1
1	Exigências de Trabalho	11
2	Desempenho	2
2	Flexibilidade	2
2	Motivação	5
2	Paciência	2
1	Factores Intrínsecos à Função	76
2	Call Center	11
2	Clientes	7
2	Departamentos	8
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	16
2	Quantidade	1
2	Tarefas	32
1	Qualificações e Competências	6
2	Habilitações	6
3	Instituição de Ensino	4
3	Organização do Ensino	2
1	Relações de Trabalho	27
2	Apoio	14



2	Equipa	9
2	Relações	4
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	16
2	Doença	4
2	Impacto no Indivíduo	2
3	Exploração	1
3	Reconhecimento	1
2	Reacções Emocionais	3
3	Bem-Estar	1
3	Disposição	2
2	Saúde	2
2	Stress	5
3	Pressão	2
3	Stress	3

## Cenário – Entrevista 11

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	9
2	Equipamentos	5
2	Horário	1
2	Local de trabalho	3
1	Desenvolvimento de Carreira	9
2	Carreira	2
3	Futuro	2
2	Estabilidade	4
2	Precariedade	2
2	Trabalho Temporário	1
1	Dimensão Organizacional	50
2	Avaliação	5
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	17
2	Empresa de RH	16
2	Feedback	1
2	Liderança	6
3	Superior	6
2	Pausas	1
2	Remuneração	3
3	Prêmios	1
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	15
2	Autonomia	7
2	Desempenho	1
2	Disponibilidade	3
2	Motivação	2
2	Paciência	2
1	Factores Intrínsecos à Função	58
2	Call Center	3
2	Clientes	23
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	5
2	Tarefas	26
1	Qualificações e Competências	8
2	Competências	1
2	Habilitações	7
3	Instituição de Ensino	3
3	Organização do Ensino	4
1	Relações de Trabalho	7
2	Apoio	4
2	Equipa	3
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	7
2	Doença	1
2	Impacto no Indivíduo	2
3	Acomodação	2

## Trabalho Temporário

2	Reacções Emocionais	3
3	Disposição	3
2	Stress	1
3	Pressão	1

## Cenário – Entrevista 12

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	3
2	Higiene	1
2	Local de trabalho	1
2	Refeições	1
1	Desenvolvimento de Carreira	2
2	Estabilidade	2
1	Dimensão Organizacional	12
2	Avaliação	1
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	1
2	Empresa de RH	1
2	Formação	3
2	Liderança	3
3	Responsável de Equipa	2
3	Supervisor	1
2	Pausas	2
1	Exigências de Trabalho	8
2	Desempenho	5
2	Disponibilidade	1
2	Motivação	2
1	Factores Intrínsecos à Função	9
2	Call Center	2
2	Clientes	3
2	Tarefas	4
1	Qualificações e Competências	2
2	Habilitações	2
3	Instituição de Ensino	2
1	Relações de Trabalho	6
2	Apoio	6
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	4
2	Doença	2
2	Impacto no Indivíduo	1
3	Reconhecimento	1
2	Reacções Emocionais	1
3	Disposição	1

## Cenário – Entrevista 13

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	13
2	Equipamentos	5
2	Higiene	3
2	Local de trabalho	3
2	Refeições	2
1	Desenvolvimento de Carreira	6
2	Carreira	3
3	Futuro	3
2	Precariedade	1
2	Trabalho Temporário	2
1	Dimensão Organizacional	98
2	Avaliação	16
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	13
2	Empresa de RH	4
2	Formação	34
2	Liderança	12
3	Superior	8
3	Supervisor	4
2	Pausas	8
2	Remuneração	10
3	Salário	10
1	Exigências de Trabalho	10
2	Desempenho	6
2	Flexibilidade	1
2	Motivação	2
2	Paciência	1
1	Factores Intrínsecos à Função	20
2	Call Center	5
2	Clientes	3
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	1
2	Tarefas	10
1	Qualificações e Competências	4
2	Habilitações	4
3	Instituição de Ensino	2
3	Organização do Ensino	2
1	Relações de Trabalho	13
2	Apoio	2
2	Conflito	1
2	Equipa	8
2	Relações	2
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	6
2	Doença	1
2	Impacto no Indivíduo	2
3	Acomodação	1

## Trabalho Temporário

3	Desgaste	1
2	Reacções Emocionais	2
3	Aborrecimento	1
3	Disposição	1
2	Repouso	18

## Cenário – Entrevista 14

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	15
2	Equipamentos	1
2	Horário	11
2	Local de trabalho	3
1	Desenvolvimento de Carreira	7
2	Carreira	5
3	Futuro	5
2	Trabalho Temporário	2
1	Dimensão Organizacional	49
2	Avaliação	13
2	Empresa Cliente	3
2	Empresa de RH	7
2	Formação	10
2	Liderança	9
3	Responsável de Equipa	8
3	Superior	1
2	Pausas	2
2	Remuneração	5
3	Salário	5
1	Exigências de Trabalho	1
2	Desempenho	1
1	Factores Intrínsecos à Função	50
2	Call Center	10
2	Clientes	3
2	Departamentos	2
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	6
2	Tarefas	28
1	Qualificações e Competências	14
2	Habilitações	14
3	Instituição de Ensino	5
3	Organização do Ensino	9
1	Relações de Trabalho	3
2	Apoio	1
2	Equipa	2
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	9
2	Doença	1
2	Reacções Emocionais	1
3	Disposição	1
2	Repouso	7

## Cenário – Entrevista 15

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	17
2	Equipamentos	8
2	Horário	9
1	Desenvolvimento de Carreira	2
2	Trabalho Temporário	2
1	Dimensão Organizacional	58
2	Avaliação	1
2	Empresa Cliente	8
2	Empresa de RH	13
2	Feedback	5
2	Formação	6
2	Liderança	18
3	Responsável de Equipa	15
3	Superior	3
2	Remuneração	7
3	Prêmios	2
3	Salário	5
1	Exigências de Trabalho	14
2	Autonomia	1
2	Desempenho	7
2	Disponibilidade	1
2	Flexibilidade	2
2	Motivação	3
1	Factores Intrínsecos à Função	39
2	Call Center	5
2	Clientes	2
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	4
2	Quantidade	5
2	Tarefas	22
1	Qualificações e Competências	10
2	Habilitações	10
3	Instituição de Ensino	4
3	Organização do Ensino	6
1	Relações de Trabalho	8
2	Ambiente de Trabalho	4
2	Apoio	2
2	Conflito	16
2	Equipa	2
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	9
2	Doença	1
2	Impacto no Indivíduo	5
3	Desgaste	1
3	Reconhecimento	4
2	Reacções Emocionais	1
3	Aborrecimento	1



## Trabalho Temporário

2	Repouso	1
2	Saúde	1

## Cenário – Entrevista 16

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	12
2	Equipamentos	5
2	Higiene	1
2	Horário	5
2	Local de trabalho	1
1	Desenvolvimento de Carreira	16
2	Carreira	3
3	Carreira	2
3	Expectativas	1
2	Continuidade	4
2	Estabilidade	3
2	Precariedade	4
2	Trabalho Temporário	6
1	Dimensão Organizacional	63
2	Avaliação	27
2	Contratos	3
2	Empresa Cliente	6
2	Empresa de RH	5
2	Feedback	3
2	Formação	5
2	Liderança	10
3	Responsável de Equipa	10
2	Pausas	1
2	Remuneração	3
3	Salário	3
1	Exigências de Trabalho	4
2	Autonomia	2
2	Desempenho	1
2	Paciência	1
1	Factores Intrínsecos à Função	38
2	Call Center	11
2	Clientes	11
2	Qualidade	11
2	Quantidade	1
2	Tarefas	4
1	Qualificações e Competências	17
2	Competências	1
2	Habilitações	16
3	Instituição de Ensino	3
3	Organização do Ensino	13
1	Relações de Trabalho	23
2	Ambiente de Trabalho	3
2	Apoio	18
2	Conflito	1
2	Relações	1
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	14

## Trabalho Temporário

2	Impacto no Indivíduo	7
3	Exploração	1
3	Reconhecimento	6
2	Reacções Emocionais	2
3	Aborrecimento	1
3	Disposição	1
2	Repouso	28
2	Stress	1
3	Pressão	1

## Cenário – Entrevista 17

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	10
2	Horário	7
2	Local de trabalho	1
2	Refeições	2
1	Desenvolvimento de Carreira	12
2	Carreira	3
3	Expectativas	2
3	Futuro	1
2	Precariedade	5
2	Trabalho Temporário	4
1	Dimensão Organizacional	25
2	Empresa Cliente	13
2	Empresa de RH	3
2	Formação	3
2	Liderança	5
3	Responsável de Equipa	3
3	Superior	2
2	Remuneração	1
3	Prémios	1
1	Exigências de Trabalho	12
2	Autonomia	1
2	Desempenho	10
2	Paciência	1
1	Factores Intrínsecos à Função	13
2	Clientes	3
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	3
2	Tarefas	6
1	Qualificações e Competências	7
2	Habilitações	7
3	Instituição de Ensino	2
3	Organização do Ensino	5
1	Relações de Trabalho	5
2	Ambiente de Trabalho	1
2	Apoio	1
2	Conflito	1
2	Relações	2
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	13
2	Reacções Emocionais	11
3	Aborrecimento	5
3	Disposição	2
3	Medo	4
2	Saúde	2

## Cenário – Entrevista 18

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	8
2	Equipamentos	3
2	Higiene	1
2	Horário	3
2	Local de trabalho	1
1	Desenvolvimento de Carreira	18
2	Carreira	4
3	Carreira	1
3	Expectativas	3
2	Precariedade	1
2	Trabalho Temporário	13
1	Dimensão Organizacional	63
2	Avaliação	4
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	10
2	Empresa de RH	20
2	Feedback	1
2	Formação	1
2	Liderança	8
3	Responsável de Equipa	8
2	Pausas	4
2	Remuneração	14
3	Prêmios	4
3	Salário	10
1	Exigências de Trabalho	3
2	Autonomia	1
2	Desempenho	67
2	Motivação	2
2	Paciência	1
1	Factores Intrínsecos à Função	29
2	Call Center	3
2	Clientes	1
2	Departamentos	4
2	Procedimentos	4
2	Qualidade	6
2	Quantidade	1
2	Tarefas	10
1	Qualificações e Competências	7
2	Competências	2
2	Habilitações	5
3	Instituição de Ensino	2
3	Organização do Ensino	3
1	Relações de Trabalho	6
2	Ambiente de Trabalho	1
2	Apoio	1

2	Relações	4
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	6
2	Impacto no Indivíduo	1
3	Exploração	1
2	Reacções Emocionais	1
3	Bem-Estar	1
2	Repouso	3
2	Saúde	1

## Cenário – Entrevista 19

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	13
2	Equipamentos	2
2	Higiene	5
2	Horário	1
2	Local de trabalho	5
1	Desenvolvimento de Carreira	7
2	Carreira	3
3	Carreira	2
3	Expectativas	1
2	Precariedade	2
2	Segurança	1
2	Trabalho Temporário	1
1	Dimensão Organizacional	56
2	Avaliação	3
2	Empresa Cliente	12
2	Empresa de RH	15
2	Feedback	2
2	Formação	4
2	Liderança	10
3	Responsável de Equipa	7
3	Superior	3
2	Pausas	5
2	Remuneração	5
3	Salário	5
1	Exigências de Trabalho	6
2	Autonomia	1
2	Desempenho	2
2	Motivação	3
1	Factores Intrínsecos à Função	36
2	Call Center	1
2	Clientes	12
2	Departamentos	2
2	Qualidade	3
2	Quantidade	2
2	Tarefas	17
1	Qualificações e Competências	5
2	Competências	10
2	Habilitações	126
3	Instituição de Ensino	1
3	Organização do Ensino	4
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	21
2	Impacto no Indivíduo	13
3	Acomodação	1
3	Exploração	3
3	Reconhecimento	9
2	Reacções Emocionais	4

## Trabalho Temporário

3	Disposição	1
3	Medo	3
2	Saúde	2
2	Stress	2
3	Stress	2



## Cenário – Entrevista 20

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Desenvolvimento de Carreira	7
2	Carreira	4
3	Expectativas	3
3	Futuro	1
2	Estabilidade	1
2	Precariedade	1
2	Trabalho Temporário	1
1	Dimensão Organizacional	24
2	Empresa Cliente	9
2	Empresa de RH	6
2	Formação	3
2	Liderança	4
3	Responsável de Equipa	4
2	Remuneração	2
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	8
2	Desempenho	5
2	Disponibilidade	2
2	Motivação	1
1	Factores Intrínsecos à Função	18
2	Call Center	3
2	Clientes	6
2	Procedimentos	1
2	Qualidade	1
2	Tarefas	7
1	Qualificações e Competências	6
2	Habilitações	6
3	Organização do Ensino	6
1	Relações de Trabalho	8
2	Apoio	2
2	Equipa	6
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	8
2	Doença	2
2	Impacto no Indivíduo	1
3	Acomodação	1
2	Reacções Emocionais	1
3	Bem-Estar	1
2	Repouso	2
2	Saúde	1
2	Stress	1
3	Stress	1

## Cenário – Entrevista 21

<b>Nível</b>	<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>
1	Características do Local de Trabalho	10
2	Equipamentos	1
2	Horário	2
2	Local de trabalho	3
2	Ruído	4
1	Desenvolvimento de Carreira	4
2	Carreira	3
3	Carreira	1
3	Expectativas	2
2	Segurança	1
1	Dimensão Organizacional	11
2	Contratos	1
2	Empresa Cliente	3
2	Empresa de RH	1
2	Liderança	3
3	Responsável de Equipa	1
3	Superior	2
2	Remuneração	3
3	Prêmios	1
3	Salário	2
1	Exigências de Trabalho	1
2	Desempenho	1
1	Factores Intrínsecos à Função	32
2	Call Center	3
2	Clientes	3
2	Departamentos	7
2	Procedimentos	11
2	Tarefas	8
1	Relações de Trabalho	10
2	Apoio	2
2	Conflito	2
2	Equipa	6
1	Saúde e Bem-Estar Percebidos	2
2	Repouso	2
2	Saúde	15