

Eu tenho nome, sabia?

Autora: Fernanda Teodora Sales Carvalho, advogada.

Contato: fernanda.carvalho@lbs.adv.br

Um dia na vida de uma trabalhadora em teleatendimento

(burburinho ao fundo)

- Não, por gentileza, peço que aguarde um minuto antes de falar na ouvidoria... então, como disse pro senhor, estamos sem sistema agora... Isso acontece quase sempre... é a terceira vez essa semana. Sim, senhor, eu sei que o senhor é ocupado... Me desculpe, mas eu sou apenas uma funcionária. Não tem necessidade de falar comigo nesse tom. Sim, fui até o ensino médio... O senhor está me chamando de burra? Estou te ouvindo perfeitamente...

- Tudo bem. Vou te transferir no setor responsável para que cancele seu plano. (...) Já entendi, o senhor está chateado..., mas por favor, eu não lhe atendi mal, não tem necessidade de falar desse jeito comigo. Bom, quer saber? Já faz quase meia hora que eu estou escutando as suas grosserias de graça. Faça como quiser. Pode registrar a reclamação na ANATEL, no PROCON, pra Vossa Santidade o Papa, pode chamar seu advogado, mas vá ser sem educação e idiota assim no quinto dos infernos!!!

(música de espera)

Por favor, aguarde na linha para avaliar o atendim.... tuuu tuuu tuuuu...

- Milena, faz um favor pra mim, avisa a Carla que eu tô saindo pro intervalo.

Com as mãos ainda tremendo eu atravesso o corredor, e entro na cozinha minúscula. Tomo um gole daquela água quente, com gosto de filtro velho, pra tentar me acalmar. Um outro gole pra devanear algum futuro próximo em que eu não precise escutar reclamação de cliente pra pôr comida dentro de casa.

Todo santo dia era assim. Eu entrava contando as horas pra sair. Qualquer lugar no mundo era melhor que aquele cubículo. O metrô lotado. Enfrentar chuva na saída do trabalho. O furto cotidiano da mistura no refeitório. Qualquer coisa. Meu corpo não aguenta mais. Minhas costas doem, sinto o peso das coisas que não dá pra resolver na hora... É tanta reclamação que eu ouço! Eu já cheguei

num ponto... Que nem os remédios que eu tomo pra parecer que eu tenho algum pé nesse mundo, fazem efeito...

Tem dias que eu penso em acabar com tudo nessa vida besta. É só isso a vida, será? Ouvir xingo, emitir boleto, passar três horas espremida no transporte, me desculpar por não ter sistema decente pra trabalhar? Não pode ser! E eu não acredito que possa ser assim. Mas tem umas semanas, que olha, nem respirando muito fundo, e pedindo paciência a Nossa Senhora Aparecida dá. É cada um que me aparece! Acham que a gente tá ali pra levar pancada. E eles nem lembram meu nome no fim do atendimento.

Já cheguei a pensar, que só me dão emprego porque essas empresas têm cota pra cumprir. Já é o quarto call center que eu trabalho. Eu até tentei mudar, depois que eu saí do último, mas eu não tinha muitas outras opções, daí tive que voltar. Prefiro emprego com registro, por causa da aposentadoria. Ouvi que queriam mudar a lei pras pessoas com deficiência, como eu. Não sei se vinha a ser coisa boa, mas penso que não. Não tem muita gente como eu lá em Brasília, né?

Pra trazer o sustento pra dentro de casa, já fiz de tudo... Já trabalhei de passar roupa, já fiz bico de fazer salgado em casa, já olhei criança em casa de família, já trabalhei no pacote de mercado... O INSS nunca me afastou não, por eu ver apenas do olho direito. Só consideram pra aposentadoria quem não enxerga dos dois olhos. Fui trabalhando onde me aceitavam, e agora eu estou no telemarketing (eles chamam de call center) nome chique, né?

Mas é dureza viu? O salário é baixo, tem assédio de supervisor, não pode demorar no banheiro, quando falta alguém e a gente tem que cobrir nem pagam hora extra... É tanta coisa errada! Tem semanas boas, que a gente topa com clientes educados, mas é raridade. E o pior é quando cliente vê que é mulher. Os homens em geral tratam a gente mal, acha que estamos ali pra fazer favor pra alguém. Não tô não... Eu tô ali pra pagar minhas contas, e só.

Entro, bato ponto, pego a água, sento no meu canto. Tem rodízio pra ir no banheiro. Se demorar mais, toma advertência. Teve uma menina nova que trabalhava do meu lado, que foi demitida porque demorava muito tempo no banheiro. Não durou três meses. É um absurdo, eu pensava, mas ninguém liga.

Repito a rotina: coloco o fone, meu trabalho é escutar. Escutar. Oi, bom dia, como o senhor vai? Anote o protocolo. Vou te transferir pro setor responsável... Sim, vou fazer o estorno solicitado... Raros são os clientes que agradecem. Mas ah... as reclamações... Essas ocupam a maior parte das horas ao telefone. O barulho de fundo. Meus colegas tentando acalmar os clientes. Vozes irritadas.

Gritos. Ameaças Às vezes dá pra ouvir a três mesas algum xingo.

As pessoas do outro lado da linha não entendem que a gente ali é funcionário, acham que a gente toma decisão na empresa. Não sabem nada de nós. Parece que não enxergam a gente como se gente fosse. Não merecemos educação, simpatia. Somos pagos pra ser a voz atrás da linha. Ouvido. Voz que não grita. Que não faz revolução. Que não faz greve. Que não se opõe. No fim a gente até se confunde com a voz eletrônica da espera... E se pergunta, se não ficou automática que nem ela. Sem cor, sem endereço, sem aspiração na vida. Tudo virou automático. A gente tá ali só pra fazer o serviço pesado. Apertar botão, emitir boleto, transferir ligação.

Nesse andar acho que trabalham umas 150 pessoas. Nem sei o nome de todas. Nunca vou saber. Tem funcionário que começa, trabalha a parte da manhã e não volta mais, quando sente o baque. Tem mais mulher que homem. Não fazemos muitos amigos, as vezes as coisas parecem ser meio desconectadas. Já estou ligada, que sou só mais um número pra empresa.

A música de espera... Meu deus, como é irritante! Nem nos meus sonhos eu tenho paz! Tem noite que eu sonho que eu estou no trabalho. Os corredores e mesas vazios, o reflexo da lua atravessando os vidros sujos do prédio, vários telefones tocando ao mesmo tempo, sem nenhum atendente. As luzes falhando... Tudo muito esquisito. Eu me enxergo descendo as escadas correndo, todo o prédio consumido pelo fogo...

Estou exausta. Por um nada que eu não pego a minha bolsa e vou pra casa! Miro o fundo do copo de plástico... O que mais eu tenho a perder? Vou gastar toda a minha saúde que sobrou aqui? A troco de quê? Quem vai cuidar de mim? Um turbilhão ecoando na cabeça...

Burra! Você me ouviu bem? Sabe quem eu sou? Desculpa, como é seu nome mesmo, mocinha? Eu quero falar com seu chefe! Sim, eu sou advogado! Me passa sua matrícula, vou fazer uma ouvidoria... Estamos sem sistema... Tuuu... Tuuuuu... aguarde mais um minuto, todos nossos atendentes estão ocupados... conheça nosso aplicativo...

Quinze minutos que parecem uma eternidade...

- Milena, você viu a Noeli? As ligações dela estão acumulando na central.- Olha, ela saiu tem uma meia hora pro intervalo. Depois eu vi ela pegando uma

coisa na mesa dela, e não vi mais...

Essa crônica é dedicada a todos os funcionários do ramo de teleatendimento que não têm nome, mas que tem sonhos, aspirações e desejam um futuro melhor.

