

Destaque Covid-19

Pais em teletrabalho com filhos pequenos desprotegidos e sem alternativas

O apoio aos pais criado com o fecho das escolas só cobre 66% da remuneração de base. E exclui quem está em teletrabalho. Limites que estão a criar uma onda de desespero e que penalizam sobretudo as mulheres

Raquel Martins

Joana Grilo, 27 anos, é operadora de *call center* e está há duas semanas em teletrabalho com os filhos de três e oito anos em casa a pedir atenção constante. Atender as chamadas e conseguir que as crianças estejam sossegadas durante o dia inteiro tem-se revelado uma missão praticamente impossível que a está a levar à exaustão. Como centenas de mães e pais em teletrabalho, Joana está excluída do apoio excepcional à família recuperado pelo Governo, quando, a 21 de Janeiro, as escolas fecharam. E faltar, perdendo o direito à remuneração, é “impensável”. “Não conseguiríamos sobreviver”, diz.

“No confinamento anterior também estive em teletrabalho, mas não senti falta de ter apoio do Estado, porque o meu marido estava desempregado e cuidava das crianças. Era uma aflição, porque ele perdeu o emprego na área da hotelaria, mas não sentia esta aflição por causa dos meus filhos. Neste momento, com o meu marido a trabalhar, está a tornar-se impossível. Sinto-me completamente exausta”, relata numa conversa telefónica

com o PÚBLICO interrompida, amiúde, pelo filho mais novo a pedir para a mãe largar o telefone.

“Ele já não aguenta ver-me ao telefone”, comenta Joana, acrescentando que esta vozinha é muitas vezes ouvida pelos clientes do outro lado da linha quando está a trabalhar. “É muito difícil ter uma criança tão pequena a pedir atenção e fazer um atendimento de qualidade”, admite.

Joana trabalha das 10h às 19h, e tenta gerir a hora do almoço e os 40 minutos de pausa diária consoante as necessidades das crianças. Mas a verdade é que isso implica uma organização muito rigorosa na preparação das refeições ou na procura de brincadeiras que eles possam fazer de forma autónoma. Com o regresso da escola à distância, já a partir de 8 de Fevereiro, esta jovem mãe fica ainda mais apreensiva.

“O Estado não se está a querer responsabilizar por situações como a que eu e muitas colegas estamos a viver. Eu não estou em teletrabalho porque quero ou porque a minha empresa quer. O Governo impôs o teletrabalho e decidiu encerrar as escolas. Tem de nos ouvir”, desafia.

Aos sindicatos da CGTP têm chega-

do dezenas de situações como a de Joana Grilo. São sobretudo mulheres que trabalham em *call centers* em regime de teletrabalho, de famílias monoparentais ou em que o companheiro trabalha fora ou também está em teletrabalho. Algumas tiveram de pôr faltas justificadas sem retribuição – que é a única alternativa que lhes resta, como confirmou ao PÚBLICO o Ministério do Trabalho e da Segurança Social.

É o que acontece com Noémia (nome fictício, porque pediu anonimato), mãe de três filhos com dez meses, sete e dez anos. No dia em que o Governo anunciou o fecho das escolas, esta operadora percebeu logo que não poderia continuar a fazer atendimento telefónico com os três filhos em casa e com o marido também em teletrabalho.

“Era impossível conciliar o teletrabalho com o cuidado dos miúdos. Pela natureza do trabalho, são chamadas que exigem alguma qualidade, e por eles serem pequenos precisam muito de atenção e cuidados”, relata ao PÚBLICO.

Está há duas semanas com as faltas justificadas e sem receber qualquer rendimento. Desesperada, pergunta

As mulheres, como Daniela Lista, são as mais afectadas pelo teletrabalho com crianças em casa



É de antecipar, com base naquilo que conhecemos, que essa enorme dificuldade esteja a ser essencialmente vivida pelas mulheres

Sara Falcão Casaca
professora do ISEG-School of Economics and Management

como é que vai pagar a renda da casa, a alimentação, as fraldas, a luz e a água: “Não é possível sobreviver com três crianças e estando só um a receber o ordenado mínimo. Para ajudar a pagar as despesas, em Janeiro, tive- mos de pedir dinheiro emprestado.”

“A Segurança Social devia dar o apoio aos pais que tiverem de ficar com os filhos, independentemente de um deles estar em teletrabalho ou não – porque se estão em teletrabalho, não vejo como irão cuidar das crianças”, afirma.

Leis cegas

Fátima Messias, dirigente da CGTP, lamenta que o Governo esteja a pôr as crianças em segundo plano e a deixar muitas famílias sem qualquer protecção. “Não se perspectiva que as escolas abram tão depressa e com as aulas a decorrer ainda se torna mais difícil. As leis não podem ser cegas, se o teletrabalho pode ser uma solução provisória nuns casos, nestas situações seguramente não é”, alerta.

A solução, sublinha a dirigente da central sindical, é dispensar os trabalhadores com filhos até aos 12 anos de teletrabalho, justificar as faltas e





RICARDO LOPES

pagar-lhes o salário por inteiro (o apoio aos pais em trabalho presencial só cobre 66% da remuneração de base). Também a UGT tem alertado o Governo para a necessidade de prever um apoio a 100% e incluir nele os pais em teletrabalho com filhos até aos 12 anos. Até agora, os apelos têm ficado sem resposta.

Casos como os de Joana e Noémia são paradigmáticos, mas os problemas de conciliação do trabalho à distância com o cuidado dos filhos estendem-se a outras actividades. Ana Ribeiro, 42 anos e professora de Inglês, já pôs uma secretária para a filha ao lado da sua no escritório. Depois da experiência do ano passado, esta foi a estratégia encontrada para conseguir leccionar à distância e acompanhar a pequena Joana, de sete anos, quando a partir de hoje começarem as aulas à distância.

“Ela é bastante autónoma, mas são muitas horas”, relata, acrescentando que no primeiro confinamento houve dias em que a menina passava manhãs inteiras sozinha, enquanto a mãe leccionava. “Se com uma filha é complicado, nem imagino como será dar aulas a partir de casa com mais crianças e de idades mais baixas”, desaba-

Que dure “o menor tempo possível”

Os encarregados de educação, ansiosos e expectantes com o regresso dos filhos ao ensino à distância, esperam que este regime dure o menor tempo possível. “As famílias querem que isto dure o menor tempo possível. Seria muito bom que ao final destes 15 dias de ensino à distância fosse possível abrandar o confinamento para, por exemplo, os mais novos poderem voltar ao presencial”, disse à Lusa Jorge Ascenção, presidente Confederação Nacional das Associações de Pais. “Diria que será quase um segundo ano lectivo comprometido em muitos casos. Para algumas pessoas terá um impacto que dificilmente se conseguirá calcular”, lamentou o mesmo responsável da Confap. **Lusa**

fa Ana, que tem a cargo cinco turmas do ensino profissional e ainda dá apoio a alunos do oitavo e do nono anos.

Sem rendimento

Sem direito ao apoio excepcional à família (que apenas abrange pais com crianças até aos 12 anos e em trabalho presencial), que alternativa resta a quem está em teletrabalho e não consegue conciliá-lo com o cuidado das crianças? De acordo com fonte oficial do Ministério do Trabalho e da Segurança Social, “os pais podem beneficiar de falta justificada, sem direito a remuneração e sem direito ao apoio excepcional à família” para darem assistência a filho por motivo de suspensão de actividades lectivas e não lectivas presenciais. Para isso, devem comunicar por escrito ao empregador com uma antecedência mínima de cinco dias.

Questionado sobre a disponibilidade para alterar as regras do apoio, que neste confinamento foi pedido por 22 mil trabalhadores, o Governo não respondeu.

O PÚBLICO tentou perceber junto de dois advogados especialistas em

direito laboral se haverá outras formas de ultrapassar o problema à luz do Código do Trabalho e a conclusão é que não há muitas alternativas.

“O trabalhador pode ter as faltas justificadas com perda de retribuição e pode pôr férias, se forem acordadas com o empregador. São as hipóteses que tem”, resume Gonçalo Delicado, da sociedade Abreu Advogados.

Pedro da Quitéria Faria, sócio da Antas da Cunha Ecija & Associados, começa por dizer que neste caso a alternativa não pode ser encontrada no Código do Trabalho, porque “é o próprio diploma legal e a própria Segurança Social, mediante directrizes superiores, que excluem os pais em teletrabalho do acesso ao apoio excepcional à família”. “É o legislador que entende que os pais podem teletrabalhar e tomar conta dos filhos em simultâneo. Pode discutir-se a bondade desta solução legal, naturalmente, mas é o que decorre da lei e é o que está a acontecer”, acrescenta.

E mesmo os artigos relacionados com a protecção da parentalidade previstos no código laboral e que permitem que o trabalhador faça um horário flexível não resolvem a questão, “porque terá de trabalhar na mesma – e pode ser em regime de teletrabalho –, só que contará com um horário flexível, ou seja, pode escolher, dentro de certos limites, as horas de início e termo do período normal de trabalho”.

Outra hipótese seria a celebração de um acordo de redução do período normal de trabalho, caso o trabalhador sinta que não é capaz de gerir as suas funções em regime de teletrabalho e a assistência aos filhos. Mas isso, sublinha o advogado, “acarretará forçosamente uma redução salarial nessa proporção e talvez isso também não vá ao encontro das pretensões actuais das famílias”.

É possível os trabalhadores recusarem teletrabalho, por entenderem que não reúnem as condições para isso? “Tendo presente a obrigatoriedade da adopção do regime de teletrabalho, um trabalhador só pode recusar-se se as suas funções não forem compatíveis com esse exercício, ou então se não dispuser de condições para o mesmo. E o que é isto de não dispor de condições? É, por exemplo, e, desde logo, não dispor de condições habitacionais ou não ter um contrato de telecomunicações, não tendo Internet em sua casa. Não está previsto nem será aceite a recusa de teletrabalho por motivo de assistência aos filhos, mormente quando são as próprias entidades responsáveis que veiculam que os beneficiários que possam prestar trabalho em regime de teletrabalho não podem aceder ao apoio excepcional à família, e ainda porque competirá às empresas o fornecimento dos instrumentos de trabalho necessários para a realização da laboração em teletrabalho” responde Pedro Faria.

Reconhecendo a existência de

situações-limite em que o teletrabalho se revela incompatível com o cuidado dos filhos, Gonçalo Delicado lembra que “estamos a viver uma situação de pandemia e há uma tentativa de manter o maior número de postos de trabalho”. “O Governo entende que, estando as pessoas a trabalhar, a economia está activa e preservam-se postos de trabalho. Claro que tem de haver alguma condescendência por parte dos empregadores e tem de haver um entendimento entre as partes no sentido de perceberem a melhor forma de as pessoas prestarem a sua actividade dentro da realidade de cada um”, afirma.

Mulheres “são as mais penalizadas”

A dirigente da CGTP Fátima Messias alerta para a “pressão enorme” que é posta sobre os pais em teletrabalho e não tem dúvidas de que as mulheres “são as mais penalizadas”. “As evidências apontam para isso”, adianta.

Sara Falcão Casaca, professora do ISEG-School of Economics and Management, alerta que esta modalidade de trabalho vem reforçar as desigualdades entre homens e mulheres e espera que os estudos que estão a ser feitos neste momento possam ser um “fator importante” para o conhecimento sobre os impactos de género da pandemia e sobre o efeito do teletrabalho na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.

“Todos os estudos que vamos conhecendo, a nível europeu e internacional, dão conta de como o trabalho doméstico e relativo ao cuidar tem aumentado com a pandemia”, diz. “As investigações preliminares realizadas por cá também evidenciaram (na primeira vaga da pandemia) que foram as mulheres em teletrabalho com crianças quem mais exprimiu a dificuldade na gestão dos tempos”, adianta.

De resto, sublinha, as pesquisas anteriores à pandemia já evidenciavam assimetrias de género na vivência do teletrabalho, com a simultaneidade de tarefas ao longo do dia – alternando entre as tarefas domésticas e as profissionais – a recair sobre as mulheres. A professora do ISEG não vê por que seria diferente no actual contexto.

“É de supor que em determinadas franjas, essencialmente mais jovens, as masculinidades cuidadoras estejam a encontrar o enquadramento propício à sua expressão, mas tenho reservas quanto a qualquer generalização desse efeito”, adianta.

No actual contexto em que as crianças e jovens voltam a estar em casa, destaca Sara Falcão Casaca, as dificuldades de conciliação para quem está teletrabalho “estão certamente a ser fortíssimas” e “é de antecipar, com base naquilo que conhecemos, que essa enorme dificuldade esteja a ser essencialmente vivida pelas mulheres”.

Destaque Covid-19

Teletrabalho e filhos

“Eu, se quiser ser boa mãe, sou má trabalhadora. E vice-versa”

Reportagem

Ana Dias Cordeiro

Em teletrabalho para *call centers*, Daniela, Rita e Margarida estão com os filhos, mas é como se estes estivessem sozinhos

Quando os filhos estão na escola, Daniela chega a atender 52 chamadas por dia. É essa a média na empresa; o desempenho geral esperado. Agora com os dois filhos em casa não chega a metade. Mesmo assim, sente que não lhes dá a atenção devida. Inês, de quatro anos, e Francisco, de três, perguntam-lhe: “Vamos ficar outra vez sozinhos?”

Daniela Lista está na mesma sala, em teletrabalho para um *call center*, e não lhes pode responder. Quando desliga o microfone, é para os mandar calar com os olhos muito abertos. A Disney Júnior está no ecrã da televisão, mas eles preferem dar pulos no sofá, desarrumar a sala espalhando os seus brinquedos e largar gritos em correrias e cambalhotas no chão. A mãe evita dar-lhes o *tablet* para as mãos. “Seria a solução, mas eu quero que eles brinquem.”

Com os auriculares nos ouvidos, os olhos colados ao monitor, e a concentração em esforço que dedica às análises dos consumos e planos mais vantajosos para os clientes da EDP, Daniela olha pelo canto do olho o filho mais pequeno em cima do telhado da casa de brincar montada em plena sala de estar.

As mães como ela, em teletrabalho para um *call center*, mantêm as janelas trancadas e outros eventuais perigos surgidos de improvisos arredados do alcance dos filhos. Mas todo o cuidado é pouco. Sobretudo desde que o bebé de dois anos de uma colega conseguiu sozinho abrir a porta do quintal, subir umas escadas até uma varanda com mais um degrau até ao telhado, de onde a vizinha o viu e avisou a mãe que correu, sem gritos, escadas acima para o trazer para

casa em segurança. O cliente ficou em espera.

Daniela conta a história de outras pessoas como ela, antes de falar da sua. “Estou a chegar ao meu limite.” Tem 34 anos, e, quando chega ao fim do dia, não se reconhece. “Não consigo ouvi-los, dar-lhes a atenção necessária. É dar os banhos, o jantar e ir para a cama.” Tem dias que, passado o stress, não contém o choro. Mas gostaria de prescindir da medicação que a médica lhe receitou no primeiro confinamento.

Francisco senta-se ao colo dela. Olha-a nos olhos e diz: “Tenho fome.” A mãe está numa das raras pausas a que tem direito ao longo do dia e segue até à cozinha com os dois agarrados às suas pernas. “Agora de manhã não há chocolate. Só depois do almoço.”

Volta com o sorriso fácil e, só quando se sente à secretária, suspira e deixa adivinhar o cansaço e a impaciência de quem tem, nestas circunstâncias, muitas horas de teletrabalho pela frente. O marido, que é o único funcionário da oficina de que é dono, não pode parar de trabalhar. O casal tenta poupar os avós. E não há outras ajudas.

“Fui dar com ela em cima do armário”

Por várias vezes, Rita Fidalgo teve de pôr atendimentos em espera para ajudar a filha de quase três anos, quando esta chorava por estar com sono ou depois de dar uma queda. “Esta semana, ela bateu com a cabeça no bico da mesa na zona sobranceira. Por pouco apanhava-lhe o olho. Noutro dia, fui dar com ela em cima do armário de onde podia cair. Eu não dei atenção, porque estava a trabalhar. Tenho de estar concentrada. Hoje, ela queria dormir e veio para o meu colo, enquanto eu continuava a atender chamada atrás de chamada. Eu, se quiser ser uma boa mãe, sou uma má trabalhadora. E vice-versa.”

O marido é segurança e faz um *part-time* de entregas de pizzas. “Tem dois empregos, porque o dinheiro faz sempre falta”, continua Rita. “Mesmo que pudéssemos pedir o apoio para os pais, os 66% do ordenado que o Governo está a



Daniela Lista vive em Elvas e tem dois filhos pequenos

“**Custa-me pensar que posso estar a prejudicar a minha filha. Não estar ao pé dela, acompanhá-la com as aulas online. Isto paga as contas, mas a vida passa num instante**”

Margarida
Trabalhadora de *call center* em teletrabalho

propor não dava com tudo o que temos para pagar.” O casal não é elegível para os apoios, uma vez que a função de um deles (de Rita) pode ser exercida em teletrabalho.

“Isto esgota-me muito psicologicamente.” Gostaria que fosse diferente, diz. Pela filha, e não por ela própria, que tem 23 anos.

“Também é a vida da minha filha”

Quando Margarida desliga, outra chamada está a entrar. Entre uma e outra estão três segundos apenas. É tudo muito rápido, diz esta funcionária de um outro *call center*, em teletrabalho com a filha de nove anos em casa.

“Dói-me deixá-la largada o dia todo.” Tem sido assim nas duas semanas em que o ensino foi interrompido. Será assim quando as aulas recomeçarem à distância esta semana. “Estou exausta”, diz antes de completar: “Ao mesmo tempo, sinto a cabeça oca.”

Com 41 anos, Margarida não sabe se este trabalho lhe pode ser confiado nestas circunstâncias. Pode errar a marcação de um exame médico de uma pessoa doente, por arrasto do cansaço extremo. Mas não só. “Custa-me pensar que posso estar a prejudicar a minha filha. Não estar ao pé dela, acompanhá-la com as aulas *online*.

Isto paga as contas, mas a vida passa num instante. E isto também é a vida dela. Não dou assistência à minha filha, não dou atenção ao meu marido, não dou assistência a ninguém”, diz Margarida, que oculta o nome verdadeiro por receio. É um sentimento muito presente no *call center* do grupo privado de Saúde onde trabalha há cinco anos, onde “tudo é completamente controlado”.

Quando uma chamada dura mais do que os poucos minutos estipulados, vai ser auditada pela supervisora para esta verificar o que aconteceu. Por outro lado, se Margarida ultrapassar em 60 segundos os cinco minutos da pausa, um sinal vermelho surge no monitor para alertar a chefia directa. “Basta um minuto e fica a vermelho.”

Nunca tinha pensado nessa possibilidade: mas se cinco minutos não forem suficientes para acudir a uma situação inesperada e urgente envolvendo a filha, Margarida terá de deitar o sistema abaixo, desligar-se da plataforma para as chamadas pararem de entrar na linha. “Se isso acontecer, eu tenho uma advertência.”

Urgências e advertências

De um lado tem a filha que gosta de interagir e ter a mãe com uma



disposição que seja condizente com a sua energia. “É uma criança que gosta muito de conversar, de ter respostas para as perguntas.” Do outro, tem um monitor a lembrar-lhe as métricas pelas quais é avaliada – um determinado número de atendimentos por hora numa jornada de oito horas de trabalho.

A pensar na avaliação, a tendência seria encurtar a duração de qualquer chamada. Mas nestes tempos de isolamento, do outro lado da linha estão muitas vezes pessoas que se deixam levar pela conversa quando telefonam para agendar uma radiografia ou uma colonoscopia. “As pessoas estão mais sensíveis e querem muito conversar.”

Também há as pessoas cujas vidas estão pendentes, mais do que do fim da pandemia, do resultado de um exame médico que lhe poderá inverter os planos de vida. Não é em escassos minutos que uma ligação dessas é terminada, como quando ao telefone, por exemplo, tem o pai de uma criança com cancro. “Num caso desses, eu não vou conseguir desligar.” Um telefonema assim pode durar 20 minutos. “Já aconteceu e já me disseram: ‘Despacha isso, atende outra!’”

“Nós somos números e apenas servimos para apresentar números.”