



PUBLICIDADE



A filosofia de trabalho da Amazon sob suspeita

Gigante do varejo eletrônico testa limites de seus funcionários enquanto se expande

Jodi Kantor, David Streitfeld, The New York Times

18 Agosto 2015 | 09h25

Nas manhãs de segunda-feira, os novos recrutas esperam enfileirados a orientação para uma imersão de como é a maneira especial de trabalhar na Amazon.

A ideia é que eles abandonem os hábitos medíocres aprendidos em seu emprego anterior. Por exemplo, quando “esbarrarem no muro” em razão do seu ritmo inexorável, só terão uma solução: “escalar o muro”. Para se tornarem os melhores trabalhadores da Amazon, terão de se nortear pelos princípios de liderança, 14 normas inscritas em cartões laminados. Dias mais tarde, quando inquiridos, os que tiverem recebido notas mais altas recebem um prêmio virtual: a frase “Eu Sou Único” - a frase cunhada pela companhia para derrubar as convenções no local de trabalho.

Na Amazon, os funcionários são estimulados a destruir as ideias dos colegas nas reuniões, a trabalhar até tarde e a obedecer padrões que a própria companhia gaba por serem “irracionalmente elevados”. O catálogo dos telefones internos instrui os colegas a enviar feedback secretos aos chefes dos outros colegas e este recurso é usado frequentemente para sabotá-los. Os vencedores da companhia sonham com inovações para seus 250 milhões de clientes e em amealhar pequenas fortunas em ações que não param de subir. Os perdedores saem ou são demitidos - uma espécie de seleção darwiniana proposital. Alguns trabalhadores que acabaram sofrendo de câncer, ou mulheres que tiveram abortos, e outras crises pessoais, disseram que foram avaliados de maneira injusta ou marginalizados sem terem tido tempo para se recuperarem.



Gigante criada por Jeff Bezos se tornou a varejista mais valiosa dos Estados Unidos Foto: JOE KLAMAR/AFP

Mas enquanto estuda grandes avanços tecnológicos para o ambiente de trabalho, a companhia realiza experimentos pouco divulgados para saber até onde pode pressionar os trabalhadores da área administrativa, e reformular as fronteiras do aceitável. Segundo alguns funcionários, Jeff Bezos, que fundou a empresa e a dirige até hoje, rejeita o palavrório usado nas outras companhias e criou uma intrincada máquina a ser usada pelos empregados para alcançar as metas cada vez mais ambiciosas de Bezos.

“Esta é uma companhia que luta para fazer coisas realmente inovadoras, pioneiras, e estas coisas não são fáceis”, disse Susan Harker, diretora do departamento de contratações. Muitas pessoas não resistem à pressão.

Bo Olson durou menos de dois anos num cargo de marketing de livros e contou que muitas vezes viu pessoas chorando no escritório, até mesmo homens saindo da sala de reuniões cobrindo o rosto com as mãos. “Praticamente vi chorar em sua mesa todas as pessoas com quem trabalhei.”

Graças à sua capacidade de arrancar o máximo dos funcionários, a Amazon é mais forte do que nunca. A área que ela ocupa está transformando uma parte da cidade de Seattle, que cobre uma superfície de cerca de 930 mil metros quadrados na qual dezenas de milhares de novos trabalhadores poderão vender qualquer coisa a qualquer pessoa em qualquer lugar. No mês passado, ela superou o Walmart como varejista de maior valor do país, com um valor de mercado de US\$ 250 bilhões, e a Forbes classificou Bezos como o quinto homem mais rico do planeta.

Mistério. Dezenas de milhões de americanos conhecem a Amazon como clientes, mas a vida em seus escritórios é em grande parte um mistério. Ela exige sigilo absoluto - até os funcionários dos níveis inferiores são obrigados a assinar um longo acordo de confidencialidade. A companhia autorizou apenas alguns gerentes seniores a falar aos jornalistas para este artigo, e negou as solicitações de entrevistas com Bezos e seus executivos principais.

Entretanto, mais de 100 funcionários dos escalões mais altos, contam que tentaram conciliar os aspectos às vezes punitivos do seu lugar de trabalho com seu fascinante poder de criação.

Em entrevistas, alguns disseram que conseguiram deslanchar em sua carreira na Amazon e fora dela justamente por causa da pressão com a qual aprenderam a superar seus limites.

“O conflito produz a inovação”, disse Keith Ketzle, triatleta e dono de um MBA.

Segundo os veteranos, o que fascina na Amazon é o fato de que as pessoas se tornam uma coisa só com o sistema. O processo de contratação começa com legiões de recrutadores da Amazon que identificam milhares de perspectivas de trabalho a cada ano; em seguida, o recruta é entrevistado pelos mais brilhantes funcionários da companhia e por entrevistadores encarregados de só contratar os melhores candidatos. Vários pais de família disseram que saíram da firma por causa das pressões da chefia para que passassem menos tempo com os familiares. Todos afirmaram estar convencidos de que o interesse da Amazon é contratar pessoas cada vez mais jovens, principalmente sem laços familiares.

Segundo a Amazon, a fama da companhia de ser um lugar de trabalho dominado pelos atritos é equivocada. Entretanto, a rotatividade é enorme. “Há um número desproporcional de candidatos procedentes da Amazon em busca de outro emprego”, disse um veterano diretor de engenharia numa recente postagem no Facebook.

“A Amazon seleciona muitas pessoas e identifica e mantém só superstars”, disse Vijay Ravindran, que trabalhou na empresa sete anos, os dois últimos como gerente encarregado da supervisão da tecnologia relacionada a compras online. “Ela mantém as estrelas oferecendo uma combinação de incríveis oportunidades e incrível remuneração. É como garimpar ouro.”

Os funcionários que deixam a Amazon são acolhidos de braços abertos por outras empresas por causa de sua ética de trabalho, afirmam os recrutadores. Facebook e LinkedIn abriram grandes escritórios em Seattle e se beneficiam com o pessoal que fez experiência na Amazon. Valorizados nas outras empresas, eles são considerados combativos e obcecados pelo trabalho.

A Amazon está terminando a construção de um edifício de 37 andares perto de South Lake Union e construindo outro arranha-céu nas proximidades, enquanto planeja um terceiro e tem espaço para mais dois. Quando a poeira assentar, daqui a três anos, a empresa terá espaço suficiente para 50 mil funcionários aproximadamente mais do triplo do que tinha em 2013.

Os novos trabalhadores deverão tornar a Amazon a primeira varejista de US\$ 1 trilhão.

Empresa nega. A Amazon declarou que não iria tolerar as “práticas chocantemente insensíveis” descritas pela reportagem do The New York Times. O fundador e presidente da empresa, Jeff Bezos, enfatizou que não reconhece o local “distópico e sem alma” retratado no artigo. O executivo pediu que se empregados soubessem de casos como os da matéria deveriam entrar em contato com ele diretamente. No domingo, um gerente de infraestrutura da empresa publicou no LinkedIn um texto em que nega as denúncias do artigo do NYT, dizendo que se demitiria se fossem verdade. O texto foi citado por Bezos em sua mensagem. / **TRADUÇÃO DE ANNA CAPOVILLA**

NOTÍCIAS RELACIONADAS

- [Os caminhos da Amazon para dominar o mundo](#)
- [Novos resultados fazem Amazon valer mais que Walmart](#)

Mais conteúdo sobre:

amazon

nyt

Encontrou algum erro? [Entre em contato](#)

SIGA O ESTADÃO

